

Stand: Februar 2026

Qualitätscharta



**SBB-Weiterbildungs-
genossenschaft**

SBB-Weiterbildungsgenossenschaft

Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 5

39100 Bozen

Tel.: +39 0471 999 335

E-Mail: weiterbildung@sbb.it

PEC: wbg@pec.sbb.it

www.sbb.it/weiterbildung

veröffentlicht auf www.sbb.it

Inhalt

<i>Organisatorischer Hintergrund und Umfeld</i>	<i>3</i>
A) SBB-WEITERBILDUNGSGENOSSENSCHAFT IM ÜBERBLICK	3
B) ORGANISATIONS-STRUKTUR	3
C) RAHMENBEDINGUNGEN UND UMFELD.....	3
D) MANAGEMENTSYSTEM-LOGIK	4
E) INTERESSEGRUPPEN DER WEITERBILDUNGSGENOSSENSCHAFT	6
F) WERTE DER WEITERBILDUNGSGENOSSENSCHAFT	7
G) VISION UND MISSION DER WEITERBILDUNGSGENOSSENSCHAFT	7
H) HERAUSFORDERUNGEN UND STRATEGIE DER WEITERBILDUNGSGENOSSENSCHAFT	8
I) KERNLEISTUNGEN DER WEITERBILDUNGSGENOSSENSCHAFT	8
J) ENTWICKLUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTS (EINSCHLIEßLICH SELBSTBEWERTUNG).....	9
<i>Führung.....</i>	<i>11</i>
<i>Strategie</i>	<i>12</i>
<i>Mitarbeiter</i>	<i>13</i>
<i>Partnerschaften & Ressourcen</i>	<i>14</i>
<i>Prozesse, Produkte und Dienstleistungen.....</i>	<i>14</i>
<i>Prozesshandbuch der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft</i>	<i>16</i>

Organisatorischer Hintergrund und Umfeld

a) SBB-Weiterbildungsgenossenschaft im Überblick

Die Südtiroler Bauernbund Weiterbildungsgenossenschaft (SBB-Weiterbildungsgenossenschaft oder Weiterbildungsgenossenschaft) besitzt eine eigene Rechtsform, ist gleichzeitig in die 2008 gegründete Hauptabteilung IV (HAB IV) des Südtiroler Bauernbundes (SBB) eingebettet und agiert hierin als **gemeinnützige Einrichtung ohne Gewinnstreben**.

Die Weiterbildungsgenossenschaft wurde **1994 gegründet**, um das Anliegen des SBB nach ständiger **Aus- und Weiterbildung seiner Mitglieder** zu erfüllen. Daher arbeitet diese auch sehr eng mit den bäuerlichen Standesorganisationen – Südtiroler Bauernbund (SBB), Südtiroler Bäuerinnenorganisation (SBO), Südtiroler Bauernjugend (SBJ) und Seniorenvereinigung (SV) – zusammen. Diese Standesorganisationen führen unabhängig voneinander auf Bezirks- und auf Ortsebene Weiterbildungsveranstaltungen durch und werden dabei von der zentralen Weiterbildungsgenossenschaft mit ihren derzeit **acht hauptamtlichen Mitarbeiter** organisatorisch und verwaltungstechnisch begleitet und finanziell unterstützt.

b) Organisationsstruktur

Die **Führungsorgane** sind die **Vollversammlung**, bestehend aus den Mitgliedern der Genossenschaft (19 Mitglieder) und dem **Verwaltungsrat** (7 Mitglieder). Erstere ist zuständig für die Beschlussfassung über Statutenänderungen, die Auflösung, den Zusammenschluss der Genossenschaft mit anderen Körperschaften und die Genehmigung der Jahresabschlussrechnung. Die Vollversammlung findet einmal im Jahr innerhalb von 120 Tagen nach Ablauf des Geschäftsjahres statt. Sie wählt den Verwaltungsrat. Aus den Reihen des neu gebildeten Verwaltungsrates werden der **Obmann** (SBB-Obmann Daniel Gasser) – der gesetzliche Vertreter der Weiterbildungsgenossenschaft – und der **Obmannstellvertreter** (SBB-Vizeobmann Michael Kaufmann) gewählt.

Der Verwaltungsrat führt die Geschäfte der Genossenschaft und ist für die Beschlussfassung in allen Verwaltungsangelegenheiten zuständig.

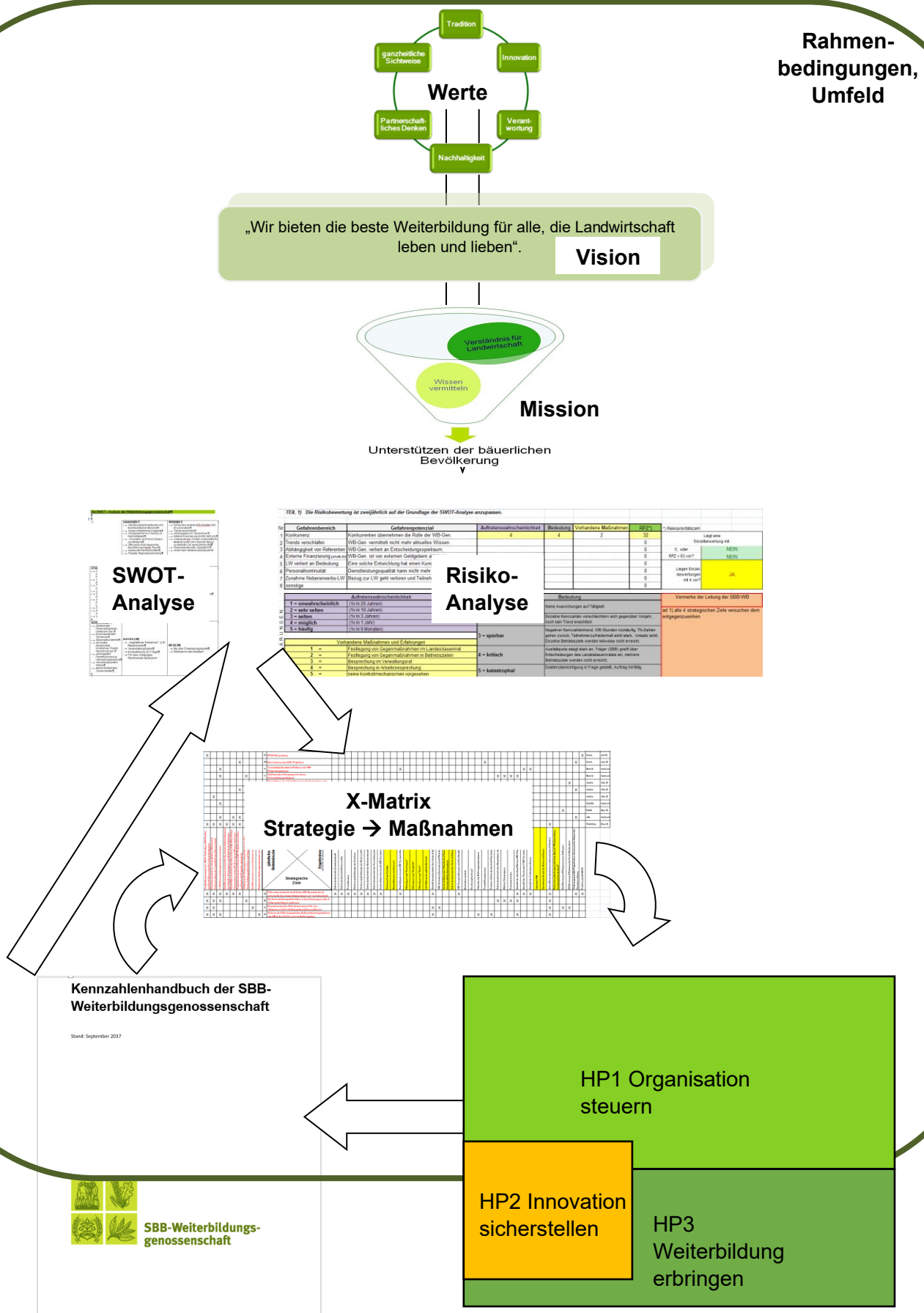
Die Weiterbildungsgenossenschaft ist zudem eine Abteilung des SBB. **SBB-Direktor** Siegfried Rinner ist Verfahrens- und Verantwortlicher für alle Verwaltungseinheiten. Gemeinsam mit dem **HAB IV-Leiter** Matthias Bertagnolli – dem ehemaligen Leiter der Weiterbildungsgenossenschaft – und dem **Leiter der Weiterbildungsgenossenschaft** Christoph Falkensteiner werden ökonomische Entwicklungsperspektiven und die strategische Einbindung in den SBB abgestimmt. Alle drei sind regelmäßige Teilnehmer an den Verwaltungsratssitzungen.

c) Rahmenbedingungen und Umfeld

Der SBB zählt zu den größten Interessenvertretern im Land. Fast alle landwirtschaftlichen Betriebe in Südtirol sind Mitglied (rund 17.000 Betriebe) und geben dem Verband Entscheidungsgewicht in allen wichtigen Fragen, die die Bauern und die Landwirtschaft betreffen. In diesem Rahmen bietet der SBB seinen Mitgliedern Beratung in politischer, rechtlicher und technischer Hinsicht, im Steuer-, Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Arbeits-, Sozial- und Fürsorgebereich an.

Nachfolgende Abbildung gibt einen komprimierten Überblick über die zentralen Management-Werkzeuge der Weiterbildungsgenossenschaft, welche anschließend näher erläutert werden.

d) Management-Regelkreis



Die **Werte**, **Vision** und **Mission** bilden zusammen das Leitbild, wobei diese aufeinander aufbauen. Basierend auf diesen "Bausteinen" – die regelmäßig kritisch geprüft werden – erfolgt jährlich eine **SWOT-** und **Risikoanalyse**. Die erreichten Ergebnisse (**Kennzahlenübersicht**), die Analysen und das Leitbild bilden im Wesentlichen die Basis für die **strategischen Schwerpunkte, Jahresziele und Projekte (= X-Matrix)**. Die Umsetzung erfolgt basierend auf dem eingeführten **Prozessmanagement**, wobei die Prozessmessung auch in der **Kennzahlenübersicht** dargestellt ist. Die Kennzahlen dienen sowohl als Information für die Umsetzungsverfolgung der **X-Matrix** als auch Input für die **SWOT- / Risikoanalyse**. Alle Elemente des Managementsystems werden regelmäßig einer Überprüfung unterzogen:



Interessengruppen der Weiterbildungs-genossenschaft

Regelmäßig werden im Rahmen der jährlichen Qualitätstage und im Zuge der Strategieerstellung die relevanten Interessengruppen sowie deren wesentliche Erwartungen an die Weiterbildungs-genossenschaft kritisch geprüft, gegebenenfalls aktualisiert und mit den relevanten Prozessen verknüpft. Zuletzt erfolgte dies im September 2025:

Interessen- gruppe	Bezeichnung	Wesentliche Erwartungen	Relevante Prozesse
Kunden	Teilnehmer (Nicht-)Mitglieder	○ Qualität in der Weiterbildung ○ Information ○ dezentrales Weiterbildungsangebot ○ aktuelle innovative Themen ○ Praxisbezug ○ Wirksamkeit ○ preisgünstige Angebote ○ Berücksichtigung der Bedürfnisse ○ Betreuung ○ großer Bibliotheksbestand	SP1.2, SP1.3, HP2, HP3
	Auftraggeber		SP1.2, SP1.3, HP2
Mitarbeiter	Hauptamtliche (7)	○ faire Arbeitsbedingungen ○ Kontinuität im Arbeitsverhältnis ○ organisierte Personalpolitik	SP1.4, SP1.5
Partner	Funktionäre der bäuerlichen Standesorganisationen (SBB, SBO, SBJ, SV)	○ organisatorische und verwaltungstechnische Begleitung ○ finanzielle Unterstützung	SP1.3
	Referenten	○ Information ○ Kontinuität ○ Verlässlichkeit	SP1.3, SP3.5
	andere Verbände und WB-Einrichtungen	○ gemeinsame Projekte und Kooperationen ○ Vernetzung ○ Aufgabenteilung ○ Stärkung des Images ○ Ausgleich ○ Kontaktpflege ○ Kontinuität ○ Verlässlichkeit	
	Amt für Weiterbildung		
	Fachbibliotheken		
	Fachschulen für Land- und Hauswirtschaft		
	landwirtschaftliche Umfeldorganisationen		
	ausländische landwirtschaftliche Organisationen		
	Lieferanten		
	politische Vertreter		
Gesellschaft	SBB-Mitglieder	○ Information ○ dezentrales und aktuelles Weiter- bildungsangebot	HP2, SP3.1, SP3.2
	ländliche Bevölkerung		
Eigentümer	Vollversammlung	○ ausgewogene Ergebnisse in Form einer ausgeglichenen Bilanz am Jahresende ○ engagierte und kompetente Mitarbeiter ○ korrekte und effiziente Durchführung der Tätigkeit ○ Berichtswesen ○ Evaluierungen ○ Imagegewinn	SP1.1, SP1.2, SP2.2, SP3.2
	SBB HAB IV		

e) Werte der Weiterbildungsgenossenschaft



Im Sinne geschlossener Regelkreise werden die Kenntnis und das Leben der festgelegten Werte der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft im Zuge der regelmäßigen Mitarbeiterbefragungen erhoben. Darüber hinaus wurden die Werte und die dahinterstehenden Aspekte im Zuge des letzten Qualitätstages 2025 kritisch hinterfragt, überarbeitet und in ihrer Aussage geschärft.

f) Vision und Mission der Weiterbildungsgenossenschaft

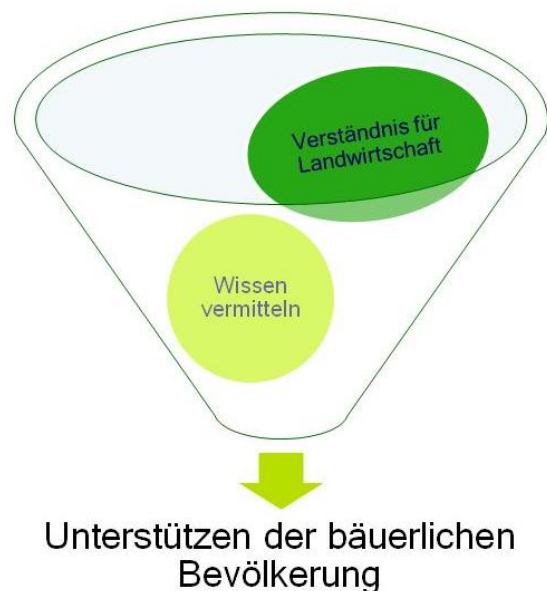
Vision und Mission wurden im Jahre 2003 erstmals erarbeitet und festgelegt. 2025 wurden sie im Rahmen des Qualitäts-Tages unter Anwesenheit der Führungskräfte und aller Mitarbeiter zuletzt auf ihre Aktualität und Aussagekraft hin überprüft:

Vision: „Wir bieten die beste Weiterbildung für alle, die Landwirtschaft leben und lieben.“

Mission:

Die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft vermittelt wirksam zukunftsorientiertes und überliefertes Wissen zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung für Bauern und Bäuerinnen und aller mit der Landwirtschaft verbundenen Menschen.

- Die Landwirtschaft und der ländliche Raum sollen mit all ihren Chancen in den Mittelpunkt gestellt werden. Interessante Marktnischen öffnen sich durch unternehmerisches Denken und Weitblick.
- Wir vermitteln Fachinformation für eine zukunftsorientierte Betriebsentwicklung in den Bereichen Recht, Steuern, Förderungen und Betriebswirtschaft.
- Wir begleiten die Betriebe bei der Ausübung von Zu- und Nebenerwerben am Hof und bei der Entwicklung von Einkommenskombinationen.
- Im Bereich der Arbeitssicherheit leisten wir Sensibilisierungsarbeit und Hilfestellungen bei gesetzlichen und marktstrategischen Anforderungen.
- Als Beitrag zur Erhaltung des Kulturlandes Südtirol vermitteln wir im Bereich Bauen neben dem erforderlichen Fachwissen das Gespür für die Pflege der bäuerlichen Baukultur und Ästhetik.



- Durch Fachinformation im Bereich erneuerbare Energien fördern wir nachhaltiges Wirtschaften.
- Digitalisierung eröffnet interessante Nutzungsmöglichkeiten für die Landwirtschaft.
- Durch Persönlichkeitsbildung und Vermittlung von bäuerlicher Kultur stärken wir das Selbst- und Standesbewusstsein der Landwirtschaft und ihrer Funktionärinnen und Funktionäre.
- Wir sind der Dienstleister für die bäuerlichen Organisationen im Bildungsbereich.

g) Herausforderungen und Strategie der Weiterbildungs-genossenschaft

2025 wurden die strategischen Ziele und Herausforderungen überarbeitet und methodisch mittels X-Matrix aufbereitet. Folgende aktuellen strategischen Ziele werden derzeit verfolgt:

- Qualitative Weiterentwicklung der Lernplattform durch Upgrade und Prüfen der umfassenden Einbindung in „mein SBB“
- Wir starten eine Lebensmittelsensorik-Offensive für die bäuerliche und nicht-bäuerliche Bevölkerung mit innovativen Konzepten.
- Wir starten eine Offensive zur betriebswirtschaftlichen Sensibilisierung der landwirtschaftlichen Betriebsleiter (Mottothema für Jahresversammlungen, anschauliche und niederschwellige Präsentationen, bäuerliche Unternehmensschulungen, Einbindung SBJ, ...).
- Neue Weiterbildungsangebote und -schwerpunkte entwickeln und verstärkt außerhalb der Landwirtschaft zugänglich machen, um die Gesellschaft für die bäuerliche Welt zu sensibilisieren
- Wir analysieren die Rentabilität der Weiterbildungsangebote tagesaktuell in der Abteilungssoftware „Sophia“ für die Entscheidungsfindung.

h) Kernleistungen der Weiterbildungs-genossenschaft

Abgeleitet aus der Vision, der Mission und den strategischen Schwerpunkten sowie unter Berücksichtigung der Erwartungen und Anforderungen der Interessengruppen an die Weiterbildungs-genossenschaft, resultiert die Weiterbildung als Kernleistung. Diese wird in verschiedenen Organisationsformen des Lernens angeboten:

Fremdorganisiertes Lernen findet in Form von Informationsveranstaltungen, Seminaren und Lehrgängen statt und umfasst den größten der Weiterbildungstätigkeit der SBB-Weiterbildungs-genossenschaft.

Selbstorganisiertes Lernen ist durch die Teilnahme an Lehrfahrten und Bildungsreisen möglich. Seit 2012 organisiert die SBB-Weiterbildungs-genossenschaft gemeinsam mit KVV-Bildung und Volkshochschule Südtirol Anlaufstellen für digitale Fragen, die sog. „**DIGGY-Treffs**“ (ehemalig **Selbstlernzentrum**) in Bozen, in den Bezirken und in verschiedenen Ortschaften des Landes. In den Räumlichkeiten (meist öffentliche Bibliotheken) bestimmen die Interessierten selbst, was, wann und wie lange sie lernen möchten. Ein EDV-Coach steht den Interessierten dabei zur Verfügung. Die Ortschaften und Termine sind auf der Webseite www.diggy.bz.it abrufbar.

Darüber hinaus hat die SBB-Weiterbildungs-genossenschaft im Jahr 2017 eine **E-Learning-Plattform** (lernen.sbb.it) ins Leben gerufen. Auf dieser neuen Lernplattform stehen allen Interessierten E-Learning-Angebote zu den unterschiedlichen Weiterbildungsschwerpunkten der SBB-Weiterbildungs-genossenschaft zur Verfügung. Die Teilnehmer können sich dadurch ortsunabhängig, zeitlich flexibel und autonom weiterbilden.

Die **Beratung** im Zusammenhang mit Fragen, die die landwirtschaftliche Aus- und Weiterbildung in Südtirol betreffen, der interessierten Kunden und Mitglieder zählt ebenso zu den – wenngleich weniger zentralen – Kernleistungen der SBB-Weiterbildungs-genossenschaft.

In der **Fachbibliothek** werden Fachliteratur, -zeitschriften und -zeitungen und damit Wissen sowohl den Referenten als auch Interessierten zur Verfügung gestellt.

Die Abwicklung von **Auftragsprogrammen** für externe Auftraggeber in den entsprechenden Kompetenzbereichen rundet das Leistungspaket der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft ab.

i) Entwicklung des Qualitätsmanagements (einschließlich Selbstbewertung)

ESF-Akkreditierung

Seit 2003 wurde jede erforderliche Akkreditierung positiv absolviert.

QM-Begleitung

Im Jahr 2003 startete die externe QM-Begleitung, welche im Jahr 2011 im Zuge eines gemeinsam organisierten EFQM-Tages gewechselt wurde. Dadurch wurde gewährleistet, dass keine Informationslücken entstehen. Seit 2014 wird die QM-Begleitung intern abgedeckt.

Jährlicher Qualitäts-Tag

An diesem EFQM-Tag nehmen alle Führungskräfte und alle Mitarbeiter teil. Fallweise werden weitere Themen-Experten eingeladen. Der Fokus liegt in der Selbstbewertung und damit einhergehend in der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Organisation. Nachfolgend sind die Schwerpunkte der einzelnen Qualitätstage dargestellt:

- 2003** Definition der Interessenpartner und deren Bedürfnisse
- 2004** Quick-Scan
- 2005** Überarbeitung des Leitbildes
- 2006** Excellence Scoring und Festlegung und Priorisierung von Verbesserungsmaßnahmen
- 2007** strategische Neuausrichtung durch Aktualisierung der SWOT-Analyse
- 2008** Festlegung der kritischen Erfolgsfaktoren
- 2009** Sammlung innovativer Angebote und neuer Organisationsformen des Lernens
- 2010** Überprüfung der Vision, der Mission und der Werte mit entsprechenden Verbesserungsmaßnahmen
- 2011** Übergabe der QM-Begleitung, Überarbeitung der Prozesslandschaft, der zentralen Steuerungswerkzeuge und Überprüfung der Vision, der Mission und der Werte mit entsprechenden Verbesserungsmaßnahmen
- 2012** Sicherstellen des Verständnisses und Evaluation der (neuen) zentralen Steuerungswerkzeuge
- 2013** Weiterentwicklung des Managementsystems und Evaluation der vergangenen Periode
- 2014** Überarbeitung der Mitarbeiter-Beteiligung, des Prozessmanagements, Schwerpunktthema: gesellschaftlichen Relevanz
- 2014** Team-Tag
- 2015** Schwerpunktthema: Strategie 2020
- 2016** Überprüfung der Qualitätswerkzeuge, Schwerpunktthema: Digitalisierung in der Weiterbildung
- 2017** Überprüfung der Qualitätswerkzeuge, Review Prozessmanagement mit Überarbeitung des Innovationsprozesses
- 2018** Überarbeitung der Mitarbeiter-Beteiligung, des Prozessmanagements, Schwerpunktthema: gesellschaftlichen Relevanz
- 2019** Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen
- 2020** Schwerpunktthema: Strategie 2025
- 2021** Corona-bedingter Ausfall
- 2022** Zukünftige Ausrichtung der Weiterbildungsgenossenschaft
- 2023** Verbesserungsvorschläge und Potentiale (laut EFQM-Bericht)
- 2024** Klausur zur Überprüfung der Weiterbildungsprozesse „Weiterbildung planen - Teilnehmer gewinnen - Weiterbildung umsetzen - Weiterbildung evaluieren“ in Hinblick auf die Interessensgruppen Referent*innen und Teilnehmende

- 2024** Schwerpunktthema: Strategie 2030
2025 Abläufe und Prozesse mit KI effizienter gestalten

EFQM-Akkreditierung

Im Jahr 1998 startete die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft mit dem EFQM-basierten Qualitätsmanagementsystems und im Jahr 2000 wurde die erste externe EFQM-Bewertung durchgeführt. Daraufhin unterzog sich die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft regelmäßig der EFQM-Bewertung, deren Ergebnisse in Folge aufgelistet werden:

- 2006 Recognised for Excellence (425-439 Punkte)
- 2008 Recognised for Excellence (455-469 Punkte)
- 2010 Recognised for Excellence (455-469 Punkte)
- 2012 Recognised for Excellence (485-499 Punkte)
- 2014 Comitted to Excellence
- 2017 Recognised for Excellence (550-600 Punkte)
- 2019 Teilnahme am Staatspreis Unternehmensqualität: Gesamtbewertung: 600 – 650 Punkte
- 2022 Teilnahme am Staatspreis Unternehmensqualität: Gesamtbewertung: 700 – 750 Punkte
- 2025 Teilnahme am Staatspreis Unternehmensqualität: Gesamtbewertung nach dem EFE-Modell: 4,25 von max. 5 Punkten

Außerdem nahm die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft in den Jahren 2005 und 2007 am Austria Quality Award teil und erreichte dabei 445 und 470 Punkte. Sie erhielt einen Jurypreis für herausragende Leistungen betreffend „Partnerschaften und Ressourcen“ im Jahr 2005 und den Finalistenpreis im Jahr 2007. 2019 erzielte die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft den dritten Platz beim Raiffeisen-Innovationswettbewerb für ihre Online-Lernplattform www.lernen.sbb.it.

Benchmarking

Im Sinne der systematischen Weiterentwicklung der Organisation und der Kerndienstleistungen ist Benchmarking ein wesentliches Werkzeug. Innerhalb der Südtiroler Weiterbildungslandschaft ist, aufgrund der Struktur und der **südtirolweiten Tätigkeit**, aktuell das KVV-Bildungsreferat der geeignetste Benchmarkpartner, wenngleich auch die Möglichkeit bestünde, Daten anderer Südtiroler Weiterbildungseinrichtungen heranzuziehen. Anzumerken ist noch, dass im Zuge einer **Umfrage (2003)** des Institutes für Statistik der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol (ASTAT) festgestellt wurde, dass das Bildungsreferat die in Südtirol bekannteste Weiterbildungseinrichtung ist. Dieselbe Umfrage ergab, dass die **Weiterbildungsgenossenschaft die drittbekannteste Weiterbildungseinrichtung Südtirols** ist.

Seit 2009 beteiligt sich die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft an einem **internationalen Benchmarkprojekt**. Die anderen daran teilnehmenden Bildungseinrichtungen sind: Amiedu (Finnland), Dekra (Deutschland), Infrep (Frankreich, derzeit inaktiv) und WIFI OÖ (Österreich). Die Vertreter dieser Einrichtungen treffen sich einmal im Jahr und besprechen, vergleichen, usw. verschiedene Prozesse, Vorgehen u. ä. Von diesem Benchmarkprojekt wurde **bis dato Folgendes abgeleitet: Ideendatenbank, Beschwerdedatenbank, Prozesslandkarte, Kennzahlensystem, Referententag, Lernplattform, digitales Evaluierungssystem**.

Für **Kennzahlenvergleiche** wurde als **relevanter internationaler Benchmarkpartner** das WIFI Oberösterreich (WIFI OÖ) identifiziert, da sich diese Einrichtung in ihrer Vision zum Ziel gesetzt hat, eine „der europaweit besten Weiterbildungseinrichtungen“ zu werden.

Seit 2023 beschränkt sich das Benchmarkprojekt auf die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft und das WIFI Oberösterreich.

Führung

Wie sind die Führungskräfte in das Managementsystem einbezogen?

Die Führungskräfte sind einerseits durch die geringe Organisationsgröße – 9 Mitarbeiter (inkl. 1 Führungskraft) – und andererseits durch die organisatorische Einbettung als Abteilung in den SBB unmittelbar in das Managementsystem integriert, wobei dies aufgrund des Prozessmanagements fundiert sichergestellt ist.

Führungsorgane	Zusammensetzung	Wesentliche Aufgaben
Vollversammlung (jährlich)	19 Genossenschafts- mitglieder	Beschlüsse zu Statutenänderungen, Auflösung / Zusammenschluss mit anderen Körperschaften, Genehmigung des Jahresabschlusses, Wahl des Verwaltungsrates
	inkl. Verwaltungsrat	
Verwaltungsrat	7 Mitglieder	Beschlussfassung aller Verwaltungsratsangelegenheiten
	inkl. Obmann (Daniel Gasser)	gesetzlicher Vertreter der Weiterbildungsgenossenschaft
SBB Direktor	Dr. Siegfried Rinner	Prüfung, Revision und Soll-Ist-Vergleiche in der Rolle als Verfahrens- und Verwaltungsverantwortlicher
Leiter der Hauptabteilung IV des SBB	Matthias Bertagnolli	Verantwortliche für unterschiedlichste Prozesse , wobei Strategieerstellung, Zieleableitung und Personalmanagement zu den zentralsten Aufgaben zählen → siehe auch Übersicht zu Kriterium 3
Leiter der Weiterbildungs- genossenschaft	Christoph Falkensteiner	

Unternehmenskulturbildende Werte, an denen die Führungskräfte gemessen werden

Wie bereits im Unternehmensüberblick unter "f" angeführt, verpflichtet sich die Weiterbildungs-genossenschaft zu den nebenstehenden Werten.

Die **Kenntnis und Einhaltung dieser Werte** wird einerseits im Zuge der **Mitarbeiterbefragung** explizit hinterfragt, andererseits werden die **Führungskräfte** aus Sicht der Mitarbeiter **unter zwei Aspekten bewertet und überprüft**:

- a) **Mitarbeiterbefragung** mit konkreten **Fragen zur Führungskraft**
- b) **Mitarbeitergespräch**, bei dem unter anderem auch ein konkretes **Feedback zur Führungskraft** zu einzelnen großteils mit den Werten konformgehenden Aspekten gegeben und festgehalten wird.



Strategie

Was sind die Schlüsselstrategien der Organisation und wie wird erreicht, dass die Ergebnisse von Lernprozessen und Benchmarking in die Strategieentwicklung einfließen?

Die zentralen strategischen Ziele sind, wie bereits im Unternehmensüberblick unter "h" dargestellt, in der X-Matrix enthalten und werden mit diesem Instrument fundiert und integriert auf jährliche Betriebsziele und konkrete Vorhaben heruntergebrochen. Die Erarbeitung der strategischen Schwerpunkte sowie das Herunterbrechen auf konkrete Mitarbeiterziele erfolgt gemäß dem Prozess SP1.1 „Strategie / Ziele“.

Was sind die Schlüsselprozesse und wie wird die betreffende Prozessverantwortung festgelegt?

Ausgehend von den strategischen Schwerpunkten wurde die Prozesslandschaft der Weiterbildungs-genossenschaft 2017 umfassend überarbeitet. Dies hatte zur Folge, dass einige Prozesse gestrichen, in andere integriert und neue Prozesse hinzugefügt wurden. Im Zuge des Qualitätstages 2025 wurde die neue Prozesslandschaft fixiert. Dabei wurden auch jene Prozesse herausgearbeitet, die derzeit den größten Einfluss auf die Strategieumsetzung haben. Die Schlüsselprozesse sind die drei Hauptprozesse „Organisation steuern“, „Innovation sicherstellen“ und „Weiterbildung erbringen“ (siehe Grafik S. 15 bzw. Prozesshandbuch ab S. 16).

Im Anschluss an die Überarbeitung der Prozesslandkarte wurden sämtliche Prozessbeschreibungen grundlegend überarbeitet. In jedem Prozess sind klare Verantwortlichkeiten sowie die relevanten Messgrößen definiert. Die Querbeziehung zwischen den Messgrößen, den Prozessen und der X-Matrix wird durch die „Kennzahlenübersicht“ sichergestellt.

Wen betrachtet die Organisation als Interessengruppen?

Siehe hierzu die ausführliche Darstellung im Unternehmensüberblick unter "e", aus dem die einzelnen Gruppen, deren wesentliche Erwartungen sowie die maßgeblichen Prozesse zur Erfüllung dieser Erwartungen dargestellt sind. Im Zuge der Überarbeitung des Managementsystems wurde unter anderem auch darauf geachtet, dass die Kennzahlen u. a. auch die Erfüllung der jeweiligen Erwartungen messen. Dieser Zusammenhang ist auch durch die Prozessmessgrößen gewährleistet.

Mitarbeiter

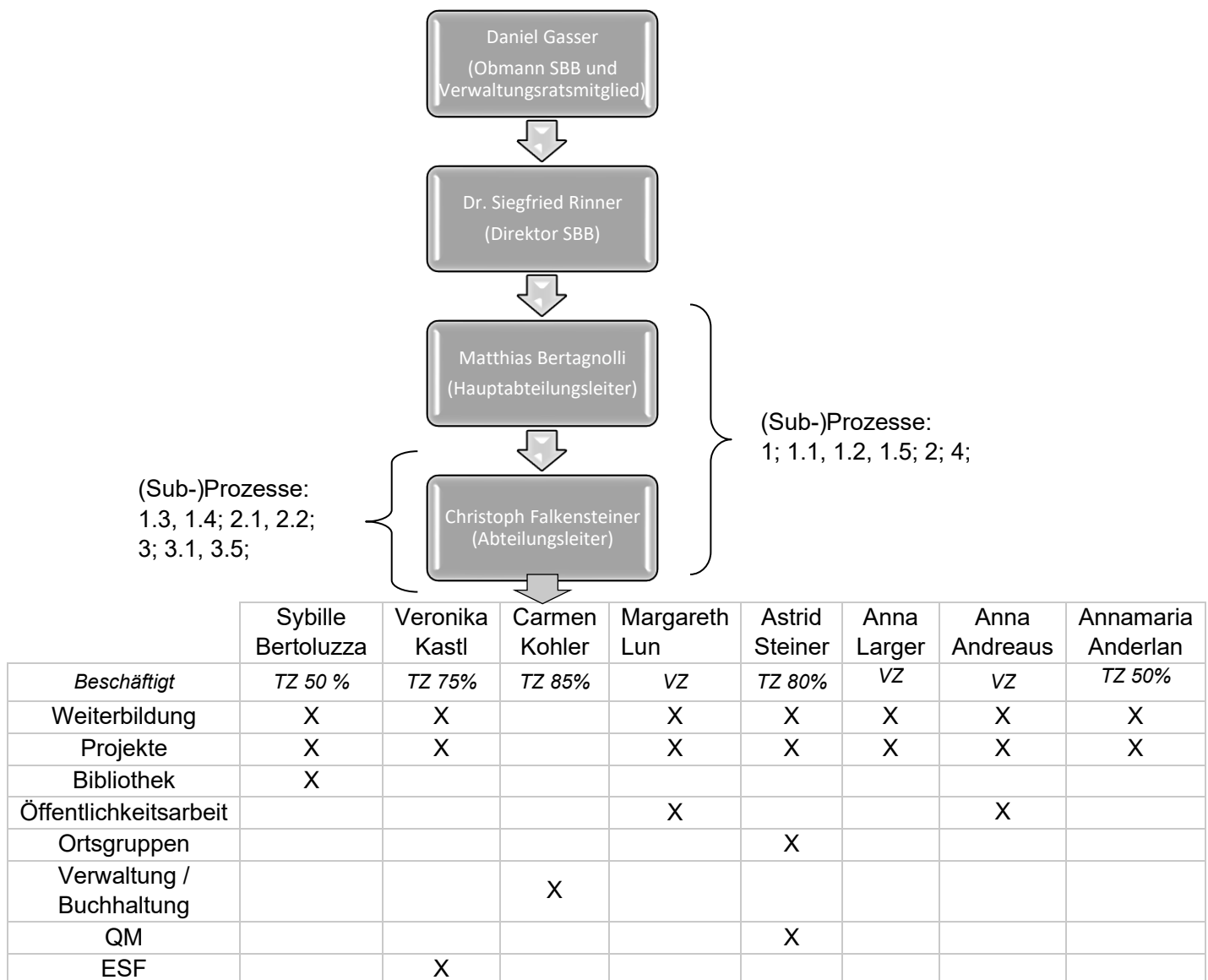
Welche Systemstandards und Modelle kommen im Mitarbeitermanagement zum Einsatz?

Die zentralen Werkzeuge im Umgang mit den Mitarbeitern sind in der Prozessbeschreibung HP1 „Organisation steuern“ inklusive der darin enthaltenen Subprozessbeschreibungen festgelegt.

Hierzu zählen vor allem:

- Ausgehend von der X-Matrix MA-Ziele festlegen (SP1.1)
- MA-Gespräche (SP1.4)
- MA bewerten (SP1.4)
- Anerkennung bieten (SP1.4)
- MA-Feedback einholen (SP1.4)
- Qualitätstag (SP1.5)
- individuelle Weiterbildungen
- konkrete und klare Aufgaben durch eindeutige Prozessschritte (Prozessbeschreibungen)
- klare Anforderungsprofile (Stellenbeschreibungen)
- systematische wöchentliche Arbeitsbesprechung mit allen Mitarbeitern

Wie ist das Personal zusammengesetzt?



Partnerschaften & Ressourcen

In welcher Weise unterstützen das Nutzen und Managen der Partnerschaften die Strategie?

Partner und Lieferanten:

Die Weiterbildungs-genossenschaft pflegt **vielfältige und nachhaltige Partnerschaften** zur **Realisierung der Mission**, um die im Leitbild enthaltenen Aufträge optimal umzusetzen. Zur **systematischen Umsetzung der Strategie** wurde unter anderem ein eigener **Partnermanagement-Prozess** eingeführt (→ SP1.3 „Partner“).

Finanzen:

Verschiedene Fördermittel sichern die ökonomische Prosperität und vermeiden übermäßige Abhängigkeit von einzelnen Förderstellen bei gleichzeitiger **Realisierung der Vision und Mission**. Das fundierte Finanzmanagement nutzt dazu einen Mix aus Eigen- und Fremdfinanzierung (→ SP1.2 „Finanzen“).

Gebäude, Sachmittel, Material

Einrichtung, Ausstattung und Lehrmaterial gehören der Weiterbildungs-genossenschaft, die in den Räumlichkeiten des SBB untergebracht ist. Zur Abhaltung der Weiterbildungsveranstaltungen werden die **Räumlichkeiten in der Zentrale in Bozen** (drei Seminarräume und drei Sitzungssäle) **und in den Bezirksbüros in Bruneck, Brixen, Meran, Neumarkt, Schlanders und Lana** genutzt. Zusätzlich nutzt die Weiterbildungs-genossenschaft auch Räume der Fachschulen für Land- und Hauswirtschaft, der Berufsschulen und der Bildungshäuser Südtirols für Veranstaltungen.

Technologie

Technologie im eigentlichen Sinn spielt für den Bereich „Weiterbildung“ vor allem in der Verwaltung und Kommunikation eine Rolle, weswegen **Kommunikations- und Informations-technologien intern und extern systematisch eingesetzt** werden. Intern existiert eine Anbindung an die SBB-Abteilung Informatik, alle Büros sind mit modernen PCs ausgestattet, die kontinuierlich erneuert werden. Aufgrund der strategischen Zielsetzung des SBB zur Informatisierung der ländlichen Bevölkerung ergibt sich für die Weiterbildungs-genossenschaft ein besonderer Angebotsschwerpunkt, der gemeinsam mit der SBB-Abteilung Informatik und anderen EDV-Partnern realisiert wird. Hinsichtlich der Bildungsleistung wurde mit dem HP2 „Innovation sicherstellen“ eine **fundierte Vorgangsweise zur inhaltlichen und didaktischen** (Hilfsmittel und Abwicklung) **Weiterentwicklung** geschaffen.

Informationen und Wissen

Benchmarking, koordinierter Austausch mit Partnern und Referenten, Innovationsmanagement sowie ein offener Umgang zwischen und mit den Mitarbeitern, verbunden mit konkreten Zielen und Handlungsspielräumen, eingebettet in eine kleine Organisation mit 8 Mitarbeitern, ermöglichen **systematisches Fließen des impliziten und expliziten Wissens**. Unterstützend führt die Weiterbildungs-genossenschaft **eine Bibliothek als zentralen Wissensnotenpunkt**.

Prozesse, Produkte und Dienstleistungen

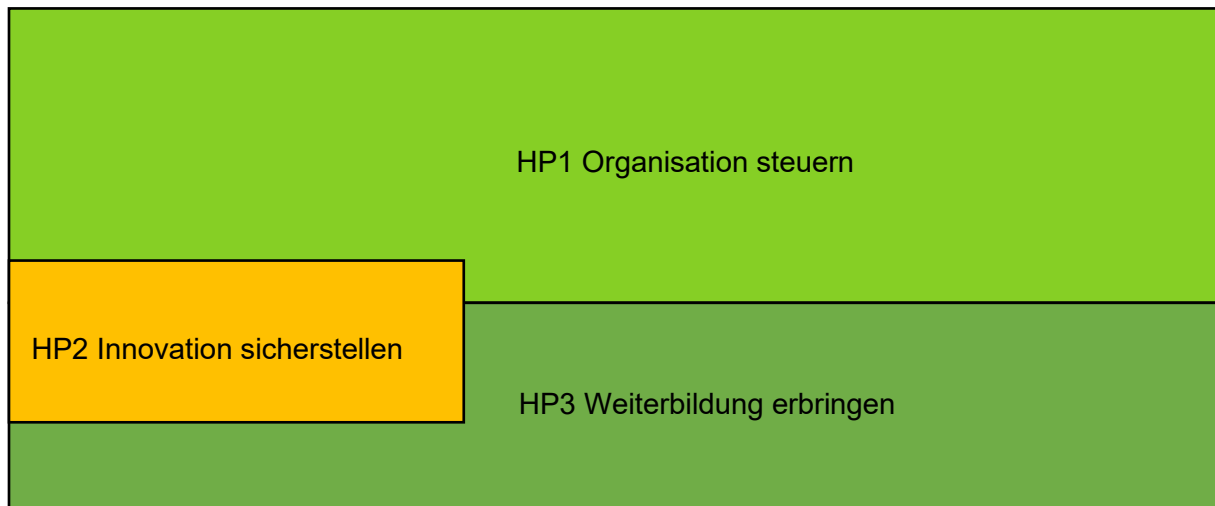
Wichtigste Kundengruppen und -märkte sowie Prozesse an den Schnittstellen zu diesen

Die **Seminarteilnehmer** setzen sich zusammen aus Haupteinwerbsbauern, Zu- und Nebeneinwerbsbauern, Forstwirten, Gärtnern, Hofübernehmern und bäuerlichen Funktionären sowie landwirtschaftlich Interessierten, wobei sich diese in **Nichtmitglieder und Mitglieder des SBB** aufteilen. Letztere erhalten durch die Zusendung der Verbandszeitschrift („Südtiroler Landwirt“) regelmäßig Informationen und kommen in den Genuss von spezifischen Weiterbildungsangeboten (z. B. Funktionärsschulungen, welche sich nicht an alle Mitglieder richten, sondern nur für die bäuerlichen Funktionäre angeboten werden).

Die Bibliothek ist für alle Kunden zugänglich.

Die **Ortsgruppen** der verschiedenen bäuerlichen Standesorganisationen agieren als dezentrale Weiterbildungsanbieter, wobei diese durch die Mitarbeiter der zentralen Weiterbildungs-genossenschaft unterstützt werden. Sie haben damit eine Sonderstellung, da sie

einerseits als Kunden Weiterbildungsveranstaltungen besuchen und andererseits organisatorische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Zusätzlich agieren die Funktionäre der Ortsgruppen als Vermittler von Weiterbildungsangeboten für potentielle Teilnehmer. Der Kundenmarkt der Weiterbildungsgenossenschaft umfasst – ausgehend von dieser Kundenstruktur – den gesamten ländlichen Raum Südtirols. Nachfolgender Ausschnitt aus der Prozessstruktur zeigt die Prozesse an der Schnittstelle zu den relevanten Kundengruppen:



Produkte und Dienstleistungen der Organisation

Das wichtigste Produkt der Weiterbildungsgenossenschaft ist die Weiterbildung. Hierzu werden **ausgehend von** den in **der Mission** (→ Unternehmensüberblick "g") angeführten Schwerpunkten fremdorganisierte Weiterbildung (bspw. Informationsveranstaltungen, Seminare und Lehrgänge) sowie auftragsbezogene **Dienstleistungen in folgenden Bereichen** angeboten:

- Land- und Forstwirtschaft, Jagd
- Bäuerliches Unternehmertum und Recht
- Zu- und Nebenerwerb
- Arbeitssicherheit und Arbeitsrecht
- Bauen und Energie
- Bäuerliche Kultur, Persönlichkeitsbildung und Soziales
- Digitalisierung

Welche extern anerkannten Systemnormen werden von der Organisation beim Managen der Prozesse angewendet? Wie werden die Zielwerte für die Prozesse festgelegt?

Das Managementsystem ist **prozessorientiert** gestaltet und orientiert sich dabei an den Grundkonzepten des **EFQM-Modells**. Zusätzlich ist die Weiterbildungsgenossenschaft seit 2003 **ESF-akkreditiert**. Wie in der **Managementsystem-Logik** dargestellt, berücksichtigen die Zielwerte für die Prozesse sowohl die **operative Steuerung** als auch die **strategische Wirkung**. Zusätzlich werden **Kundenerwartungen** und **Benchmarkdaten** systematisch berücksichtigt (→ SP1.1 „Strategie / Ziele“). Die Zielwerte werden im Rahmen der Qualitätstage sowie im Rahmen der Vereinbarung verbindlicher Jahresziele für die Weiterbildungsgenossenschaft unter Berücksichtigung aktueller Rahmenbedingungen und gemeinsam mit dem Auftraggeber festgelegt.

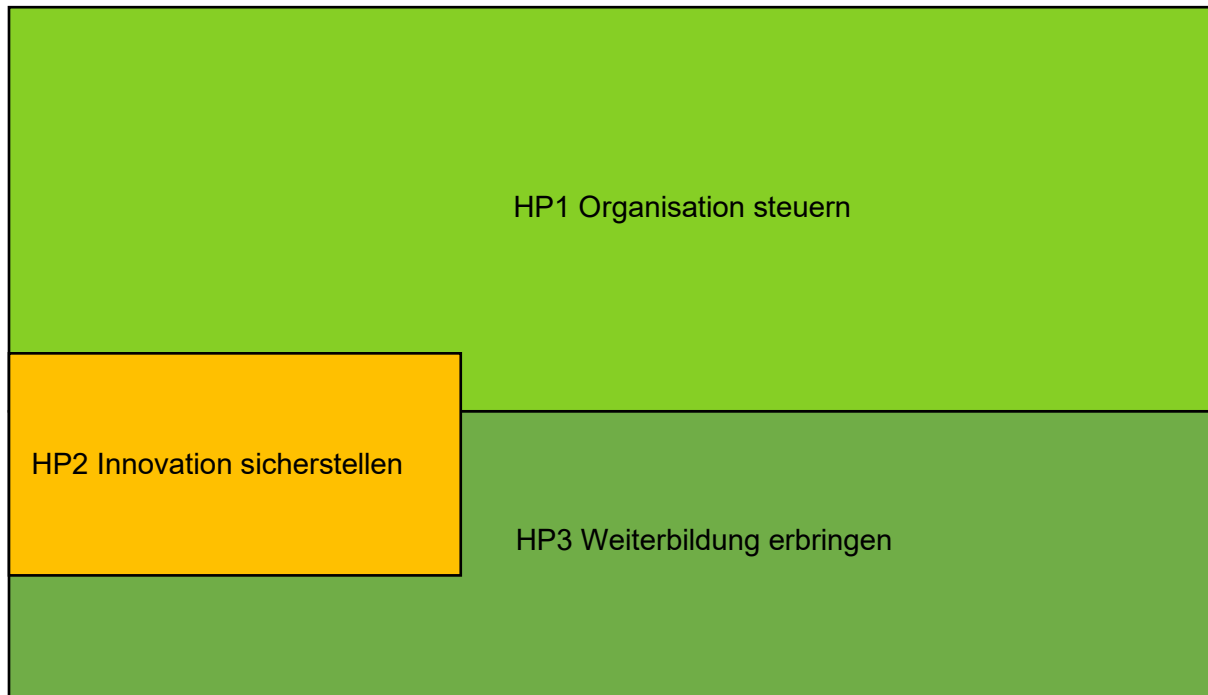
Prozesshandbuch der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft



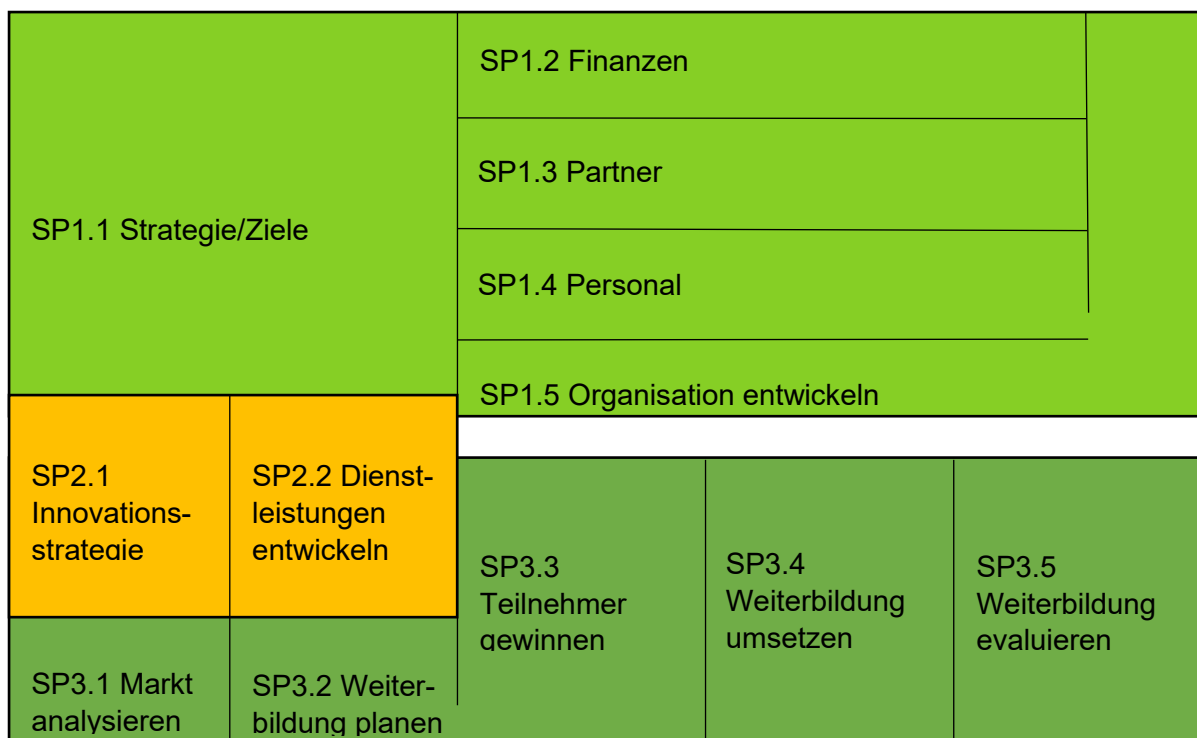
**SBB-Weiterbildungs-
genossenschaft**

Prozesshandbuch der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft

Die Prozessstruktur der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft ist unterteilt in 3 Hauptprozesse (HP):



Die Hauptprozesse sind wiederum in Subprozesse (SP) gegliedert:



HP1: Organisation steuern

Definition: Die Strategien zur mittelfristigen Unternehmenssteuerung werden festgelegt.

Zweck: Das Bestehen des Unternehmens sicherstellen und die Weiterentwicklung vorantreiben

Eigner: Christoph Falkensteiner, Matthias Bertagnolli, Verwaltungsrat

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP2	Innovation sicherstellen	Klare Ziele und Regeln Verfügbarkeit von Ressourcen Effizienz
	HP3	Weiterbildung erbringen	

Inputs:	Input	woher		Startereignis
	Anforderungen des Trägers		Landesbauernrat, Politik	laufend
	Markt-Informationen	SP3.1	Markt analysieren	
	Anforderungen der Gesellschaft			

Prozessübersicht:

SP1.1 Strategie/Ziele	SP1.2 Finanzen
	SP1.3 Partner
	SP1.4 Personal
	SP1.5 Organisation entwickeln

Outputs:	Output	wohin		Endereignis
	Strategie, Ziele		Alle Prozesse	
	Leitbild		Alle Prozesse	
	Prozesshandbuch		Alle Prozesse	
laufend				

Messung:	Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
	34	Anteil Betriebszielerreichung	jährlich	Rückschau auf Jahresziele	Christoph

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Frühzeitiges Erkennen zukünftiger Entwicklungen in der Landwirtschaft
- Rechtzeitiges Erkennen von neuen Entwicklungen im Weiterbildungssektor

SP 1.1: Strategie/Ziele

Definition Festlegung der mittel- und kurzfristigen Betriebsziele, basierend auf den Leitbildvorgaben

Zweck: Festsetzung von Tätigkeitsschwerpunkten

Eigner: Christoph Falkensteiner, Matthias Bertagnolli, Verwaltungsrat

Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
HP	Alle Hauptprozesse	Klare Ziele und Regeln Verfügbarkeit von Ressourcen Effizienz Gesellschaftliche Relevanz
HP1	Alle Subprozesse	

Input	woher		Startereignis
Qualitätsmanagement	SP1.5	Organisation entwickeln	Festlegung der strategischen Ziele
Markt-Informationen	SP3.1	Markt analysieren	
Leitbild	SB1.1	Strategie / Ziele	
Anforderungen des Trägers		Landesbauernrat, Politik	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Leitbild überarbeiten	VR	Mission, Werte
2	Gesellschaftliche Relevanz messen	Christoph	Kennzahlenhandbuch
3	Datenbasis für Strategieerstellung aufbereiten	Christoph	SWOT- und Risiko-Analyse
4	Strategische Ziele definieren	VR	Protokoll Verwaltungsrat
5	Betriebsziele definieren	Matthias	Leitfaden MA-Gespräch
6	MA-Ziele festlegen	Christoph	Leitfaden MA-Gespräch
7	Zusammenführung von Strategie und Zielen	Christoph	X-Matrix
8	Überprüfung der Zielerreichung	Christoph	Kennzahlenhandbuch (Diskussion in Arbeitsbesprechung 1-3mal pro Jahr)
9	Genehmigung der Zielerreichung	VR	Protokoll Verwaltungsrat
10	Verbesserungsmaßnahmen festlegen	Christoph	Ideendatenbank

Outputs:

Output	wohin		Endereignis
Leitbild		Alle Prozesse	Evaluierung der Zielerreichung
Strategie		Alle Prozesse	
Ziele		Alle Prozesse	
SWOT- und Risikoanalyse		Alle Prozesse	
Verbesserungsmaßnahmen	SP1.5	Organisation entwickeln	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
25	Teilnehmeranteil Mitglieder bäuerlicher Organisationen	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
34	Anteil Betriebszielerreichung	jährlich	Rückschau auf Jahresziele	CF

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Motivation der Führung
 - Klare Zieldefinitionen
 - Mitarbeitermotivation
 - Zur Verfügung stehende Personalressourcen
-

SP 1.2: Finanzen

Definition: Planung, Sicherstellung und Kontrolle der Einnahmen und Ausgaben

Zweck: Sicherstellung der Liquidität und Erreichung einer ausgeglichenen Bilanz am Jahresende

Eigner: Carmen Kohler, Christoph Falkensteiner, Matthias Bertagnolli, Verwaltungsrat

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)	wesentliche Erwartungen
	HP Alle Hauptprozesse	Klare Ziele und Regeln Verfügbarkeit von Ressourcen Effizienz

Inputs:	Input	woher	Startereignis
	Vorjahresbilanz	SP1.2 Finanzen	Jahresanfang
	Ausgaben	HP1+3 Alle Hauptprozesse	
	Einnahmen	HP3 Weiterbildung und Aufträge	
	Leitbild	SB1.1 Strategie / Ziele	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Ausgaben und Einnahmen kategorisieren	Carmen	Kostenstellen
2	Bilanzhochrechnungen erstellen	Carmen	GV-Rechnung
3	Kostenrechnungen erstellen	Carmen	Vorlage Kostenrechnung Rentabilitätstool
4	Bilanz erstellen	Carmen	Bilanz
5	Bilanz bewerten und Verbesserungsmaßnahmen festlegen	Christoph	Ideendatenbank
6	Genehmigung Bilanz und GuV durch Verwaltungsrat und Vollversammlung	VR; VV	Verwaltungsrats sitzung, Voll- versammlung

Outputs:	Output	wohin	Endereignis
	Ausgangsrechnungen	HP3 Alle Prozesse	Genehmigung Bilanz
	Mahnungen	HP3 Alle Prozesse	
	Bilanz, GuV	SP1.2 Finanzen	
	Verbesserungsmaßnahmen	SP1.5 Organisation entwickeln	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
28	Bilanzergebnis	jährlich	Buchhaltung / Bilanz	CK
30	Fremdfinanzierung	jährlich	Buchhaltung / Bilanz	CK
31	Umsatz pro Mitarbeiter	jährlich	Buchhaltung / Bilanz	CK

Kritische
Erfolgs
faktoren:

- Externe Finanzierung (Projekte und Amt für Weiterbildung)
 - Kostenrechnungen
-

SP 1.3 Partner

Definition Vernetzung mit Experten durch strategische Zusammenarbeit

Zweck: Optimierung der Leistungsfähigkeit beider Partner durch Zusammenarbeit

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP3	Weiterbildung erbringen	Verfügbarkeit von neuen Ressourcen
	SP1.5	Organisation entwickeln	Ausschöpfung zusätzlicher Potentiale
			Effizienz

Inputs:	Input		woher	Startereignis Festlegung der strategischen Ziele
	Marktforschung	SP3.1	Markt analysieren	
	Bedarf erkennen	HP2	Innovation sicherstellen	
	Eingangsrechnungen	HP3	Alle Hauptprozesse	
	Eingangsrechnungen aus Projekten	SP1.5	Organisation entwickeln	
	Strategische Ziele	SP1.1	Strategie / Ziele	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Partnerbedarf erkennen	Christoph	P2
2	Partner suchen und finden	Christoph	SBB-Netzwerk
3	Partnerstatus festlegen	Christoph	Partner-Datenbank
4	Datenschutzrichtlinien berücksichtigen	Christoph	Handbuch
5	Zusammenarbeit definieren	Christoph	Vorlage Beauftragung; Projektantrag
6	Zusammenarbeit leben	Alle	Beauftragung
7	Zusammenarbeit bewerten	Christoph	Feedbackbogen
8	Verbesserungsmaßnahmen festlegen	Christoph	Ideendatenbank

Outputs:	Output		wohin	Endereignis Bewertung Partnerschaft
	Beauftragungen	HP	Alle Hauptprozesse	
	Mehrwert	HP	Alle Hauptprozesse	
	Feedback	HP3	Weiterbildung erbringen und Auftragsprogramme durchführen	
	Verbesserungsmaßnahmen	SP1.5	Organisation entwickeln	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
18	Partner: Zufriedenheit mit Zusammenarbeit	2-jährlich	Fragebogen	AS
8	Mitglieder: Zufriedenheit mit den Angeboten der Ortsgruppen	6-jährlich	Mitgliederbefragung	CF
32	Aktive Ortsgruppen	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
33	Kursgemeinden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
22	Anzahl der durchgeführten WB-Stunden (OG)	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
17	Gesamteindruck der Referenten	2-jährlich	Fragebogen	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Sicherstellung der Rolle als Kompetenzzentrum
 - Sicherstellung des Rufs als verlässlicher Partner
-

AB 1.3.1 Referentenauswahl

Definition: Vorgehen bei Referentenauswahl

Zweck: Auswahl der passenden Referenten aus fachlicher und didaktischer Sicht

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	SP 1.3	Partner	Gute Zusammenarbeit
	SP 3.1	Markt analysieren	
	SP 1.1	Strategie/Ziele	Übereinstimmende Strategie
	SP 3.4	Weiterbildung umsetzen	Hochwertige Weiterbildung

Aktivitäten:

Nr	Schritte
1	Auswahl erfolgt nach folgenden Kriterien: Strategie-Kompatibilität: Ist der potentielle Referent bereit, die strategischen Ziele der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft mitzutragen? Kunden-Affinität: Passt der potentielle Referent zur Haupt-Zielgruppe der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft? Spricht er also die Sprache der Bauern? Ist er mit den Grundpfeilern der bäuerlichen Werte und Kultur vertraut? Didaktik: Verfügt der potentielle Referent über ausreichende didaktische Fähigkeiten? Lässt er beispielsweise ausreichend Diskussion mit oder zwischen den Teilnehmern zu? Fachkenntnisse: Verfügt der potentielle Referent über ausreichende Fachkenntnisse? Finanzierbarkeit: Übersteigen die Honorarvorstellungen des potentiellen Referenten nicht einen gewissen Rahmen? Ist er für die SBB-Weiterbildungsgenossenschaft überhaupt finanzierbar?
2	Referentenbeauftragung
3	Evaluierung über Kundenbewertung

SP 1.4 Personal

Definition	Führung der Mitarbeiter und Stärkung der Zusammenarbeit
Zweck:	Rahmenbedingungen schaffen, damit Mitarbeiter eigenverantwortlich und selbständig arbeiten und ihre Fähigkeiten optimal in die Organisation einbringen können.
Eigner:	Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP3	Weiterbildung erbringen	Kompetente Mitarbeiter Zufriedene Mitarbeiter Erreichung der Zielvereinbarungen

Inputs:	Input	woher		Startereignis
	Bereitstellung der technischen Hilfsmittel und des Arbeitsplatzes	SP1.5	Organisation entwickeln	Änderung oder Überprüfung der Mitarbeiterstruktur

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Personalressourcen planen und festlegen (in Abstimmung mit SBB-Personalstrategie)	Christoph	
2	Mitarbeiter auswählen/beauftragen (in Abstimmung mit SBB-Personalstrategie)	Christoph	
3	Datenschutzrichtlinien berücksichtigen	Christoph	Handbuch
4	Mitarbeitergespräche (in Abstimmung mit SBB-Personalstrategie)	Christoph	Vorlage Mitarbeitergespräch
5	Mitarbeiter bewerten	Christoph	
6	Ziele formulieren	Christoph	
7	Anerkennung bieten (in Abstimmung mit SBB-Personalstrategie)	Christoph	
8	Mitarbeiter-Feedback einholen	Christoph	
9	Verbesserungsmaßnahmen festlegen	Christoph	Ideendatenbank

Outputs:	Output	wohin		Endereignis
	Stellenbeschreibungen	SP1.1	Strategie / Ziele	Überprüfung Zielerreichung
	MA-Feedback	HP	Alle Hauptprozesse	
	Zielvereinbarungen	SP1.1	Strategie / Ziele	
	Weiterbildung	SP1.5	Organisation entwickeln	

Neueinstellung	HP	Alle Hauptprozesse	
Verbesserungsmaßnahmen	SP1.5	Organisation entwickeln	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
10	Mitarbeiter: Vertrauen	jährlich	Fragebogen	AS
11	Mitarbeiter: Qualität	jährlich	Fragebogen	AS
12	Mitarbeiter: Ziele	jährlich	Fragebogen	AS
13	Mitarbeiter: Ich fühle mich wohl im Betrieb	jährlich	Fragebogen	AS
15	Mitarbeiter: Arbeitsbelastung/Grundstimmung	jährlich	Fragebogen	AS
16	Weiterbildung der Mitarbeiter/innen	jährlich	Fragebogen	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Räumliche Voraussetzungen
 - Materielle und immaterielle Wertschätzung
 - Klare Zielvorgaben
-

SP 1.5 Organisation entwickeln

Definition: Planung, Bereitstellung und Überprüfung aller erforderlichen Ressourcen zur Qualitätssicherung des Dienstleistungsangebotes und der Unternehmensführung

Zweck: Weiterentwicklung des Unternehmens

Eigner: Christoph Falkensteiner, Matthias Bertagnolli

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)	wesentliche Erwartungen
	HP3 Weiterbildung erbringen	Effizienz in den Abläufen Hohe Qualitätsstandards Projekteinreichungen und -genehmigungen
	HP2 Innovation sicherstellen	

Inputs:	Input	woher	Startereignis
	Statut		laufend
	Partneranforderungen	SP1.3 Partner	
	Mitarbeiteranforderungen	SP1.4 Personal	
	Teilnehmeranforderungen	HP3 Weiterbildung erbringen	
	Finanzielle Anforderungen	SP1.2 Finanzen	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Unternehmensprofil festlegen / überprüfen	Christoph	Statut
2	Qualitätsstandards und -abläufe definieren	Christoph	Leitbild
3	Prozesse überprüfen	Christoph	Qualitätstag,
4	Verbesserungspotentiale definieren	Christoph	Qualitätstag, Ideendatenbank, siehe AB 1.5.1
5	Umsetzbarkeit prüfen	Christoph	Arbeits- besprechung, Aussprachen mit Experten
6	Finanzierung sicherstellen	Christoph	Kostenrechnung
7	Umsetzung organisatorischer Innovationen und Fortschrittsüberwachung	Christoph	
8	Abschluss und Wirksamkeitsprüfung	Christoph	Abgleich mit Jahreszielen

Outputs:

Output	wohin		Endereignis
Prozesslandkarte		Alle Prozesse	Projekteinreichung, Prozesslandkarte überarbeitet
Leitbild	SP1.1	Strategie / Ziele	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
10	Mitarbeiter: Vertrauen	jährlich	Fragebogen	AS
11	Mitarbeiter: Qualität	jährlich	Fragebogen	AS
12	Mitarbeiter: Ziele	jährlich	Fragebogen	AS
13	Mitarbeiter: Ich fühle mich wohl im Betrieb	jährlich	Fragebogen	AS
14	Anzahl organisatorischer Innovationen	jährlich	Ideendatenbank	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Rechtzeitiges Erkennen von neuen Entwicklungen im Weiterbildungssektor
 - Motivation der Führung
 - Zur Verfügung stehende Ressourcen
-

AB 1.5.1 Reklamationen bearbeiten

Definition Erhebung, Erfassung und Bearbeitung und Beschwerden

Zweck: Fehlerbehebung und Weiterentwicklung des Unternehmens

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	SP1.5	Organisation entwickeln	Anregungen, Verbesserungsvorschläge
	SP3.1	Markt analysieren	

Aktivitäten:

Nr	Schritte
1	Reklamation erheben: Quellen für Reklamationen sind Kundenbefragungen, wenn mehr als 20 % der Teilnehmer dieselbe Beschwerde vorbringen sowie formale schriftliche und mündliche Beanstandungen, sofern namentlich vorgebracht.
2	Jede Beschwerde wird in der Beschwerdedatenbank erfasst. Im Zuge der darauffolgenden Arbeitsbesprechung wird entschieden, ob es sich um eine „relevante“ Beschwerde handelt und wie weiter vorgegangen wird. Der Reklamant wird vom in der Arbeitsbesprechung festgelegten Reklamationsbearbeiter über die weitere Vorgangsweise informiert.
3	Reklamanten informieren: Der Reklamant erhält zeitnah eine Antwort auf seine Beschwerde und deren Auswirkungen für die Zukunft.
4	Reklamation auswerten und analysieren: Die Reklamation wird in der Beschwerdedatenbank ausgewertet und mit anderen Beschwerden in Beziehung gesetzt.
3	→ SP1.5 Organisation entwickeln

HP 2: Innovation sicherstellen

Definition: Innovative und nachhaltige Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebotes und der Organisationsstruktur der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft

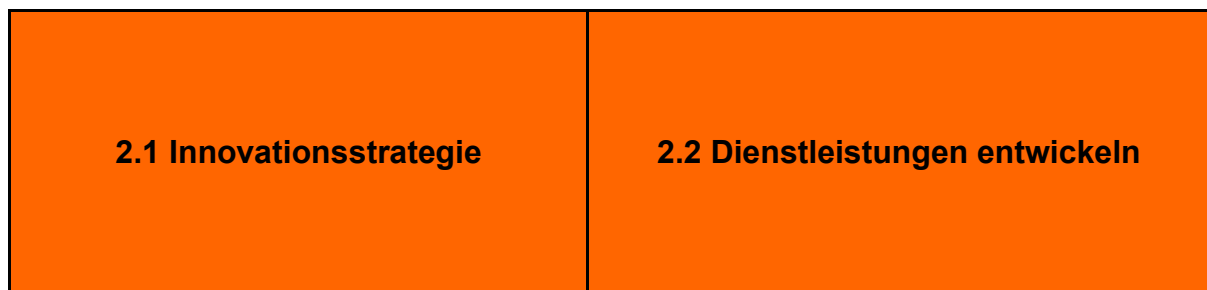
Zweck: Trends vorwegnehmen und zukunftsorientiert handeln

Eigner: Christoph Falkensteiner, Matthias Bertagnolli

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)	wesentliche Erwartungen
	HP1 Organisation steuern	Effizienzsteigerung
	HP3 Weiterbildung erbringen	Aktuelles und innovatives Angebot
	SP3.2 Weiterbildung planen	Wissensvorsprung

Inputs:	Input	woher	Startereignis
	Marktanalysen	SP2.2 SP3.1	Neue Ideen
	Mitarbeiteranregungen	SP1.4 Personal	
	Feedback Teilnehmer	SP3.5 Weiterbildung evaluieren	
	Feedback Partner	SP1.3 Partner	
	Anforderungen des Trägers	HP1 Verwaltungsrat, aus Politik	

Prozessübersicht:



Outputs:	Output	wohin	Endereignis
	Organisationsinnovation	SP1.5 Organisation entwickeln	Erreichung der jährlichen Betriebsziele
	Dienstleistungsinnovation	SP3.2 Weiterbildung planen	

Messung:	Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
	21	Innovationsrate	Jährlich	Zählung der neuen WB-Angebote	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Schaffung eines Umfeldes, das Innovationen möglich macht
- Sicherstellung der Informationsflüsse
- Motivierte Mitarbeiter

SP 2.1: Innovationsstrategie

Definition: Sicherstellen von Abläufen, die Innovationen möglich machen und vorantreiben.

Zweck: Positionierung als innovative Weiterbildungseinrichtung

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP3	Weiterbildung erbringen	Marktführerschaft Neue Angebote
	SP1.5	Organisation entwickeln	
	SP2.2	Dienstleistung entwickeln	

Inputs:	Input		woher	Startereignis
	Partnerideen	SP1.3	Partner	Betriebsziele
	Strategische Impulse	SP1.1	Strategie / Ziele	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Marktbeobachtung	Christoph	Trends, politische Entwicklungen, Weiterbildungstendenzen,
2	Beurteilung der Entwicklungen	Christoph	Aussprachen mit Experten, Benchmarkprojekt
3	Bereitstellung der Rahmenbedingungen für kreatives Arbeiten	Christoph	Betriebsklima, Freiräume (räumlich, zeitlich, Aufgabenstellung) Fehlerkultur, Ressourcen, Wertschätzung, Erfolgserlebnisse, sinnvolle Zielsetzungen)
4	Festlegung der Innovationsschwerpunkte	Christoph	Strategie
5	Überprüfung der Innovationsschwerpunkte und Einleitung von Korrekturmaßnahmen	Christoph	Betriebsziele

Outputs:	Output		wohin	Endereignis
	Hilfsinstrumente	SP2.2	Dienstleistungen entwickeln	Start SP2.2 auf Grundlage von SP2.1

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
21	Innovationsrate	jährlich	Zählung der neuen WB-Angebote	AS
9	Mitglieder: Zufriedenheit mit der Weiterbildungs-genossenschaft	6-jährlich	Mitgliederbefragung	CF
22	Anzahl der durchgeführten Weiterbildungsstunden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Schaffung eines Umfeldes, das Innovationen möglich macht
 - Vernetzung und Sicherstellung der Informationsflüsse
-

SP 2.2: Dienstleistungen entwickeln

Definition: Entwicklung innovativer Dienstleistungen, die Weiterbildungsinhalte, Zielgruppen, didaktische Konzepte und organisatorische Abläufe betreffen

Zweck: Positionierung als innovatives Unternehmen

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP3	Weiterbildung erbringen	Verfügbarkeit von neuen Ressourcen
	SP1.5	Organisation entwickeln	Ausschöpfung zusätzlicher Potentiale Effizienz

Inputs:	Input	woher		Startereignis
	Marktanalyse	SP3.1	Markt analysieren	laufend
	Mitarbeiterideen	SP1.4	Personal	
	Partnerideen	SP1.3	Partner	
	Teilnehmerideen	SP3.5	Weiterbildung evaluieren	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Innovationen sammeln	Christoph	Ideendatenbank, siehe AB 2.2.1
2	Innovationen bewerten	Christoph	Arbeitsbesprechung; Verwaltungsrat
3	Fokusgruppen bilden	Christoph	Kunden, Referenten
4	Umsetzbarkeit prüfen	Christoph	Kostenrechnung, Expertenmeinungen
5	→ HP3 Weiterbildung erbringen	Christoph	EDV-Abteilung
6	Bei Bedarf Nachbesserungsmaßnahmen festlegen	Christoph	

Outputs:	Output	wohin		Endereignis
	Neue Produkte	SP3.2	Weiterbildung planen	Neues Produkt
	Organisatorische Optimierungen	SP1.5	Organisation entwickeln	

Messung:	Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
----------	----	-----------	----------	---------	----------------

21	Innovationsrate	jährlich	Zählung der neuen WB-Angebote	AS
29	Deckungsbeitrag 1	jährlich	Buchhaltung / Bilanz	CK
22	Anzahl der durchgeführten WB-Stunden	jährlich	Seminar-verwaltungs-software	AS

Kritische
Erfolgs-
faktoren:

- Motivation Mitarbeiter
- Sicherstellung der Informationsflüsse
- Kenntnis über aktuelle und zukünftige Anforderungen

AB 2.2.1 Ent- und Abwicklung Online-Kurs

Definition: Digitale Weiterbildungsangebote auf der Lernplattform lernen.sbb.it

Zweck: Online-Dienstleistungen für Mitglieder ausbauen

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	SP1.5	Organisation entwickeln	Anregungen, Verbesserungsvorschläge
	SP3.1	Markt analysieren	
	HP 3	Weiterbildung erbringen	Trend der Digitalisierung
	SP 2.2	Dienstleistungen entwickeln	Entwicklung innovativer Dienstleistungen

Aktivitäten:

Nr	Schritte
1	Rahmenbedingungen erheben und Machbarkeit sicherstellen
2	Inhalte bereit stellen und Drehbuch schreiben
3	Technische Funktionalität und Inhalt überprüfen und austesten
4	→ HP3 Weiterbildung erbringen
5	Bei Bedarf Nachbesserungsmaßnahmen festlegen

HP 3: Weiterbildung erbringen

Definition: Entwicklung und Umsetzung von wirksamen Weiterbildungsmaßnahmen

Zweck: Umsetzung des Leitbildgedankens

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)	wesentliche Erwartungen
	HP1 Organisation steuern	Erfüllung der Betriebsziele
		Erfüllung der Erwartungen des Trägers
		Durchführung von Weiterbildung

Inputs:	Input	woher	Startereignis
	Betriebsziele	SP1.1	Ziele / Strategie
	Innovationen	HP2	Innovation sicherstellen
	Know How Mitarbeiter	SP1.4	Personal
	Technische Ausstattung	SP1.5	Organisation entwickeln
	Anfragen für Auftragsprogramme		
			Anfrage bzw. Planung WB-Broschüre

Prozessübersicht:

3.1 Markt analysieren	3.2 Weiter- bildung planen	3.3 Teilnehmer gewinnen	3.4 Weiter- bildung umsetzen	3.5 Weiter- bildung evaluieren
------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---	---

Outputs:	Output	wohin	Endereignis
	Weiterbildungsaus-schreibungen	SP3.3	Teilnehmer gewinnen
	Durchgeführte Weiterbildungen	SP1.1	
	Weiterbildungsstunden	SP3.4	Weiterbildung umsetzen
	TN-Feedback	SP3.5	Weiterbildung evaluieren
	Zufriedenheit der Partner (Auftragsprogramme)		
			Erreichung der jährlichen Betriebsziele

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
3	Praxisbezug Seminar	100% der Seminare	Fragebogen	AS
22	Anzahl der durchgeführten Weiterbildungsstunden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
23	Anzahl der Teilnehmer	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
18	Partner: Zufriedenheit mit Zusammenarbeit	2-jährlich	Online-Befragung	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Wirksame Angebote
 - Erfüllung der Kundenbedürfnisse (Preis-Leistung, Erreichbarkeit,...)
 - Anzahl der durchgeführten Weiterbildungsstunden als Grundlage für die Finanzierung durch das Amt für Weiterbildung
-

SP 3.1: Markt analysieren

Definition: Nutzung aller vorhandenen Informationen zur Erhebung der aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Zielgruppen der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft

Zweck: Schaffung einer Grundlage für die Entwicklung eines attraktiven Weiterbildungsangebotes

Eigner: Christoph Falkensteiner

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP3	Weiterbildung erbringen Kunden von Auftragsprogrammen	Kenntnisse über die Erwartungen und Anforderungen der Zielgruppen

Inputs:	Input	woher		Startereignis
	TN-Feedback	SP3.5	Weiterbildung evaluieren	laufend
	Befragungen	SP3.5	Weiterbildung erbringen	
	Innovationen	SP2.2	Dienstleistungen entwickeln	
	Partnerfeedback	SP1.3	Partner	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Relevante Interessengruppen erkennen	Christoph	
2	Relevante Interessengruppen befragen	Christoph	Fragebögen, Befragungen, Studien
3	Weiterbildungspotentiale ableiten	Christoph	Ideendatenbank

Outputs:	Output	wohin		Endereignis
	Ideen	SP3.2	Weiterbildung planen	Neue Weiterbildungsidee
	Rückmeldungen der Interessengruppen	SP3.2	Weiterbildung planen	

Messung:	Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
	6	Mitglieder: Zufriedenheit mit der Bekanntmachung des WB-Angebotes	5-jährlich	Mitgliederbefragung	CF
	7	Mitglieder: Zufriedenheit mit der Verteilung des WB-Angebotes auf die Bezirke	5-jährlich	Mitgliederbefragung	CF

	9	Mitglieder: Zufriedenheit mit der Weiterbildungsgenossenschaft	5-jährlich	Mitgliederbefragung	CF
	32	Kursgemeinden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
	22	Anzahl der gesamten WB-Stunden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS

Kritische
Erfolgs-
faktoren:

- Geeignete Instrumente zur Bedürfniserhebung

SP 3.2: Weiterbildung planen

Definition: Entwicklung von Weiterbildungsveranstaltungen

Zweck: Positionierung als Kompetenzzentrum für die Südtiroler Landwirtschaft

Eigner: Anna Andreas; Prozessteam: alle Mitarbeiter

Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
HP3	Weiterbildung erbringen	Bedürfnisse der Teilnehmer vorwegnehmen Attraktive Weiterbildungsveranstaltungen
SP1.2	Finanzen	

Input	woher		Startereignis
Referenten	SP1.3	Partner	Programmneuplanung (Mai)
Bedürfnisse Teilnehmer	SP3.1	Markt analysieren	
Innovationen	SP2.2	Dienstleistungen entwickeln	
Know How	SP1.4	Personal	
Räumlichkeiten	SP1.3	Partner (Träger)	
Auftragsprogramm-Anfragen	SP1.3	Partner	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Thema aufgreifen	Christoph	Ideen-Datenbank
2	Finanzierung sicherstellen	Christoph	Projekteinreichung oder über ordentliche Tätigkeit
3	Seminarprofil erstellen	Alle Mitarbeiter	Vorlage Seminarprofil
4	Termin festlegen	Alle Mitarbeiter	Termin-Querkontrolle
5	Seminarraum reservieren	Alle Mitarbeiter	Kalender Seminarräume
6	Teilnahmegebühren	Carmen	Kostenrechnung
7	Referent beauftragen	Alle Mitarbeiter	Vorlage Beauftragung
8	Veranstaltung in Seminarverwaltungssoftware eingeben	Alle Mitarbeiter	Seminarverwaltungssoftware

Outputs:

Output	wohin		Endereignis
Seminarprofil	SP3.3	Teilnehmer gewinnen	Detaillierte Seminarbeschreibung
Ort, Zeit und Termin der Weiterbildung	SP3.3	Teilnehmer gewinnen	
Beauftragung Referent	SP1.3	Partner	
TN-Gebühr	SP1.2	Finanzen	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
1	Zufriedenheit mit Seminarinhalt	100% der Seminare	Fragebogen	AS
2	Zufriedenheit mit Referent/in	100% der Seminare	Fragebogen	AS
20	Ausfallquote (nach WB-Veranstaltungen)	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
18	Partner: Zufriedenheit mit Zusammenarbeit	2-jährlich	Online-Befragung	AS
28	Deckungsbeitrag 1	jährlich	Buchhaltung / Bilanz	CK
32	Kursgemeinden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
22	Anzahl der gesamten WB-Stunden	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
19	Anzahl der durchgeführten WB-Veranstaltungen	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
30	Umsatz / MA	jährlich	Buchhaltung / Bilanz	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Geeignete Instrumente
- Mitarbeiter-Kompetenz

SP 3.3: Teilnehmer gewinnen

Definition: Effektive Bewerbung der Weiterbildungsangebote

Zweck: Bekanntmachung und Auslastung des Angebotes

Eigner: Margareth Lun

Kunden:	Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
	HP3	Weiterbildung erbringen	Geringe Ausfallquote Durchführung der geplanten Veranstaltungen
	SP3.4	Weiterbildung umsetzen	
	SP1.2	Finanzen	

Inputs:	Input		woher	Startereignis Abschluss der Planungs- phase
	Informationen zu Weiterbildungen	SP3.2	Weiterbildung planen	
	Budget	SP1.2	Finanzen	
	Seminarverwaltungssoftware	SP1.5	Organisation entwickeln	
	Externe Kommunikationsmittel	SP1.3	Partner	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Kommunikationsmittel definieren	Margareth	HP2
2	Bewerbungsplan erstellen	Margareth	Qualitätstag
3	Bewerbung vorbereiten	Margareth	Plan Öffentlichkeitsarbeit
4	Bewerbung veröffentlichen	Margareth	Medien (Landwirt, LW aktuell, TV,...)
5	Interessierte beraten	Alle Mitarbeiter	Seminarprofil
6	Anmeldungen annehmen	Alle Mitarbeiter	Seminarverwaltungssoftware
7	Datenschutzrichtlinien berücksichtigen	Christoph	Handbuch
8	Einladung und Rechnung versenden	Alle Mitarbeiter	Seminarverwaltungssoftware

Outputs:	Output		wohin	Endereignis Bewertung Partnerschaft
	Kommunikationsmittel (Broschüre, Folder)		Kunden	
	Veröffentlichungen	SP1.3	Partner	
	Einschreibengebühren	SP1.2	Finanzen	

Eingang Anmeldungen	SP3.4	Weiterbildung umsetzen	
------------------------	-------	------------------------	--

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
6	Mitglieder: Zufriedenheit mit Bekanntmachung des Angebotes	5-jährlich	Mitgliederbefragung	CF
7	Mitglieder: Zufriedenheit mit der Verteilung des WB-Angebotes auf die Bezirke	5-jährlich	Mitgliederbefragung	CF
24	Anmeldungen via sbb.it	jährlich	Zählung der Anmeldungen	AS
23	Anzahl der Teilnehmer/innen	jährlich	Seminarverwaltungssoftware	AS
25	Teilnehmeranteil Mitglieder bäuerlicher Organisationen	jährlich	Seminar-Verwaltungssoftware	AS
26	Anteil Nichtmitglieder	jährlich	Seminar-Verwaltungssoftware	AS

Kritische
Erfolgs-
faktoren:

- Teilnehmer erreichen
 - Teilnehmerbedürfnisse erkennen
-

SP 3.4: Weiterbildung umsetzen

Definition Durchführung der geplanten Weiterbildungsangebote gemäß den definierten Rahmenbedingungen

Zweck: Vermittlung von umsetzbarem Wissen mit hohem Praxisbezug

Eigner: Christoph Falkensteiner

Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
HP3	Weiterbildung erbringen	wirksame Weiterbildungsangebote
SP3.4	Weiterbildung evaluieren	

Input	woher		Startereignis
Referenten	SP1.3	Partner	Eröffnung Weiterbildung
Unterlagen	SP1.5	Organisation entwickeln	
Seminarraum	SP1.3	Partner	
Technische Ausstattung	SP1.5	Organisation entwickeln	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Vorbereitung	Alle Mitarbeiter	Mappen, Unterlagen, Tischform
2	Eröffnung	Alle Mitarbeiter	Vorlage Eröffnung
3	Betreuung Teilnehmer	Alle Mitarbeiter	
5	Abschluss	Alle Mitarbeiter	
6	Nachbereitung	Alle Mitarbeiter	Arbeitsbesprechung

Output	wohin		Endereignis
Wissen		Kunden	Abschluss Weiterbildung
TN-Feedback	SP3.5	Weiterbildung evaluieren	

Messung:

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
2	Zufriedenheit mit Referent	100% der Seminargruppe	Fragebogen	AS
3	Praxisbezug der Seminare	100% der Seminargruppe	Fragebogen	AS
4	Weiterempfehlungsrate Seminar	100% der Seminargruppe	Fragebogen	AS
5	Weiterempfehlungsrate Referent/in	100% der Seminargruppe	Fragebogen	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Pädagogische und fachliche Kompetenz des Referenten
 - Abwicklung des Seminars laut Ausschreibung
-

SP 3.5: Weiterbildung evaluieren

Definition Rückmeldung von Referenten und Teilnehmern einholen und entsprechende Ergebnisse an die relevanten Interessengruppen weiterleiten

Zweck: Erhebung der Zufriedenheit und etwaiger Verbesserungspotentiale

Eigner: Christoph Falkensteiner

Prozesskunden (Nutznießer)		wesentliche Erwartungen
HP3	Weiterbildung erbringen	Zufriedene Teilnehmer Zufriedene Referenten Stammkunden gewinnen Erhebung Verbesserungspotentiale
SP1.3	Partner (Referenten)	

Input	woher		Startereignis
Aussprachen	SP1.3	Partner	Abschluss des Veranstaltung
Fragebogenvorlage und Auswertungssoftware	SP1.5	Organisation entwickeln	
Kostenrechnung	SP2.3	Weiterbildung planen	
Teilnehmerzahl	SP3.4	Weiterbildung umsetzen	

Prozessschritte:

Nr	Prozessschritt	Verantw.	Hilfsmittel
1	Fragebogen an Teilnehmer verteilen	Alle Mitarbeiter	Fragebogen
2	TN-Auswertung an Referent senden	Christoph	Seminarverwaltungssoftware
3	Kostendeckungsgrad überprüfen	Carmen	Kostenrechnung
4	Zielerreichung bewerten	Christoph	Arbeitsbesprechung
5	Nachbesprechung mit Referent	Christoph	Protokolle
6	Verbesserungsmaßnahmen ableiten	Christoph	Arbeitsbesprechung

Output	wohin		Endereignis
TN-Zufriedenheit	SP3.5	Weiterbildung evaluieren	Ablage Veranstaltung
Verbesserungsmaßnahmen	SP1.5	Organisation entwickeln	
Feedback	HP3	Weiterbildung erbringen	

Nr	Messgröße	Frequenz	Methode	Verantwortlich
17	Referenten: Gesamteindruck	Jährlich	Fragebogen	AS

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Geeignete technische Unterstützung
- Zeitnahe Rückmeldung

Rechte und Pflichten der Teilnehmer gegenüber der SBB-Weiterbildungsgenossenschaft

Rechte	Verpflichtungen
(Passiver) Besuch der Weiterbildungsveranstaltungen	Einhaltung der Hausordnung
Umfang und Zeiten der Seminare laut Ausschreibung (Weiterbildungsbroschüre)	Ausfüllen der Fragebögen zur Erhebung der Teilnehmerzufriedenheit
Erhalt schriftlicher Unterlagen (Handouts)	Stornobedingungen laut Weiterbildungsbroschüre
Limitierte Teilnehmerzahlen	
Datenschutz	

Abwicklung der Arbeitsprozesse

In Bezug auf den ESF sind folgende Personen für folgende Prozesse verantwortlich:

Prozess	Verantwortlicher Mitarbeiter
Leitung	Christoph Falkensteiner
Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement	Christoph Falkensteiner
Bedarfsanalyse und -bestimmung	Veronika Kastl
Planung	Veronika Kastl
Durchführung	Veronika Kastl