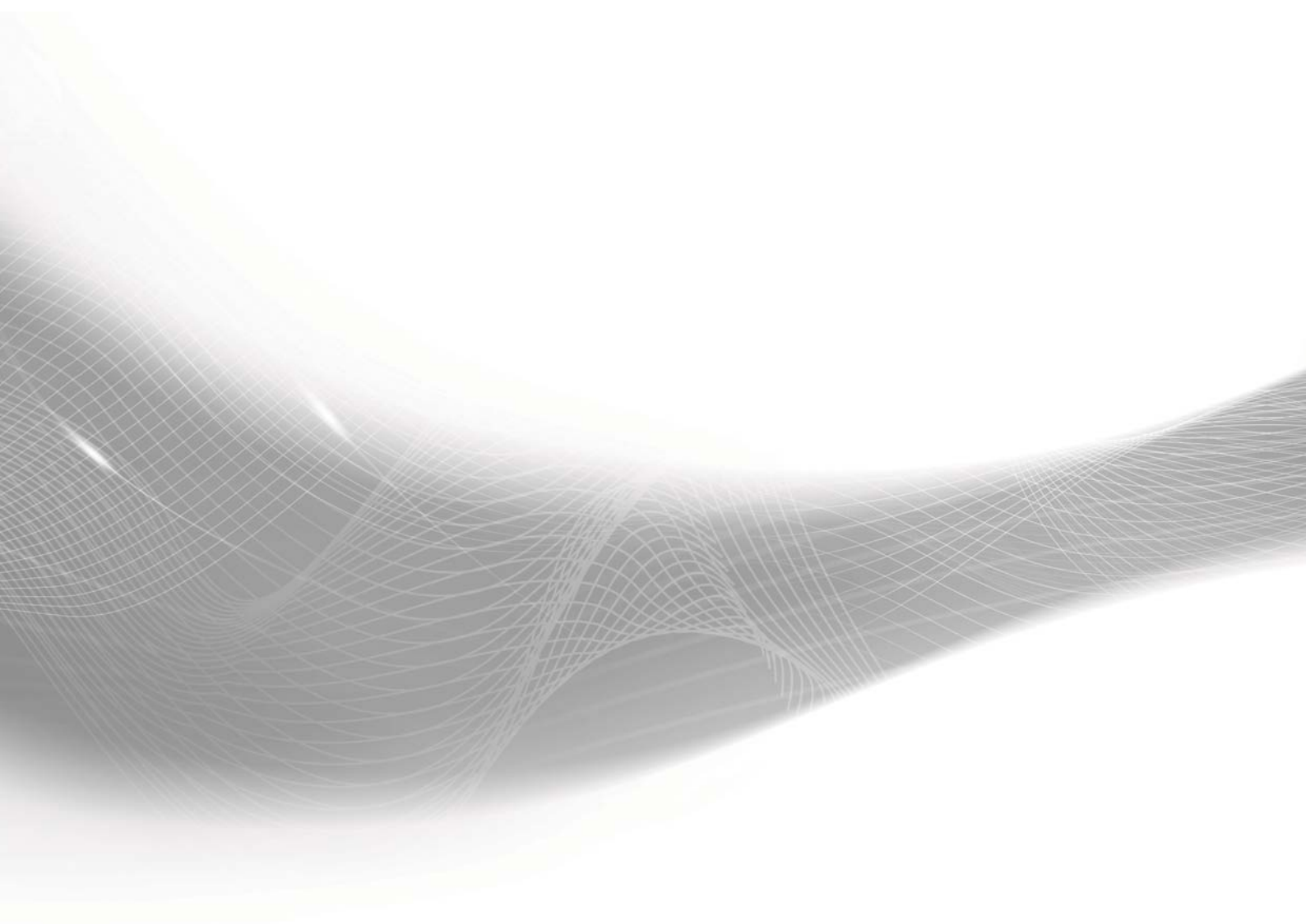


# IT-Skills-Studie 2010

Prof. Dr. Joachim Giesen • Dr. Axel Völker



- ▶ IT- und Fachabteilungen wachsen immer enger zusammen. Von IT-Fachkräften wird daher verlangt, dass sie auch über Branchen- und Fachwissen verfügen. Dies allein reicht aber nicht aus, um eine effiziente Zusammenarbeit von Business und IT zu gewährleisten. Entscheidend ist vielmehr ein gemeinsames Verständnis der Ziele und die koordinierte Steuerung von IT-Vorhaben. Skills, mit denen sich beide Welten verbinden lassen, kommt daher eine besondere Bedeutung zu.

Die Ausrichtung der IT an den Unternehmenszielen ist seit Jahren ein zentrales Thema und wird oft als Business-IT-Alignment bezeichnet. Welche Fähigkeiten werden in IT-Organisationen benötigt, um diese Aufgabe zu erfüllen? Müssen Entwickler gleichzeitig Branchenexperten sein, oder ist alles eine Frage des Projektmanagements? Und was ist wichtiger: Anforderungsanalyse oder Service-Management?

Diese und ähnliche Fragen standen bei der vorliegenden Studie im Vordergrund. Die Untersuchung baut dabei auf den Ergebnissen der IT-Skills-Studie 2009 derselben Autoren auf.

### IT-Skills-Studie 2009: Zusammenfassung

Im Rahmen der IT-Skills-Studie 2009 wurde die Frage nach dem Wert unterschiedlicher IT-Kompetenzen erstmals mit quantitativen statistischen Methoden aus der Marktforschung beantwortet. Untersucht wurden die folgenden Fähigkeiten:

- ▶ Branchen- und Fachwissen – Erfahrung auf dem Geschäftsfeld des Kunden
- ▶ Soft Skills – Sozialkompetenz, Teamfähigkeit, Kommunikation
- ▶ Kenntnisse in der Implementierung von Enterprise-Softwarepaketen – SAP, Microsoft Dynamics, Oracle etc.
- ▶ Kenntnisse in der Anwendungsentwicklung – z. B. in C# oder Java
- ▶ Kenntnisse aus dem Bereich IT-Architektur – Middleware, Frameworks, SOA etc.

Es hat sich gezeigt, dass Soft Skills für die Berufsmarktchancen von IT-Fachkräften weit weniger entscheidend sind, als oft behauptet wird. Mit Branchenkenntnissen können die Kandidaten dagegen fast immer punkten.

Durchschnittliche Teamfähigkeit und Selbstorganisation vorausgesetzt, spielt die Verbesserung der Soft Skills auf dem Berufsweg von IT-Spezialisten nur noch eine untergeordnete Rolle. Viel stärker können sie ihren Marktwert steigern, indem sie sich in die Besonderheiten bestimmter Wirtschaftszweige einarbeiten. Wer einen Job in der Versicherungs-IT anstrebt, könnte sich zum Beispiel mit Abläufen in der Schadensabwicklung vertraut machen.

Einzeln betrachtet bieten Paketimplementierung und Anwendungsentwicklung vergleichbare Karrierechancen. Interessanter ist jedoch die Kombination beider Fähigkeiten. Kandidaten mit soliden Kenntnissen aus beiden Bereichen haben bessere Chancen als Experten auf nur einem der Gebiete.

Beim Thema IT-Architektur macht sich nur ein hohes Qualifikationsniveau bezahlt. Durchschnittliche Fähigkeiten werden hier kaum honoriert: Architektur ist ein Expertenthema.

### IT-Skills-Studie 2010: Business-IT-Alignment unter der Lupe

Die IT-Skills-Studie 2009 hat gezeigt, dass Branchen- und Fachwissen für IT-Fachkräfte eine große Rolle spielt. 2010 wurden daher die Skills an der Schnittstelle zwischen Business und IT näher betrachtet. Zu diesem Zweck haben die Autoren Projektmanagement sowie Analyse und Modellierung als separate Skills erfasst. Bei den Projektmanagement-Skills wurden dabei ausschließlich methodische Fähigkeiten abgefragt.

Allgemeine Soft Skills, über die Projektleiter ebenfalls verfügen müssen, wurden bereits in der IT-Skills-Studie 2009 behandelt und sind daher in der diesjährigen Studie nicht mehr enthalten. Paketimplementierung und Anwendungsentwicklung (IT-Skills-Studie 2009) wurden zur Kompetenz Software-Implementierung zusammengefasst. Deren Unterschiede und Gemeinsamkeiten deckt die Vorjahresstudie ausreichend ab.

In der IT-Skills-Studie 2009 war zudem das Thema IT-Betrieb ausgeklammert worden. In der vorliegenden Untersuchung wurde Service-Management als Kompetenz an der Schnittstelle zwischen Rechenzentrum und Fachabteilungen dagegen mit betrachtet.

## Durchführung

Die Studie wurde, wie im Vorjahr, nach dem bewährten Verfahren der Conjoint-Analyse durchgeführt. Befragt wurden 110 Aussteller und Fachbesucher im Rahmen der CeBIT 2010: Vertreter von Beratungsfirmen, Personaldienstleistern, Anwenderunternehmen und Softwarehäusern.

Die Teilnehmer wurden gebeten, Paare von Kandidatenprofilen zu vergleichen und jeweils den Kandidaten auszuwählen, den sie eher einstellen würden beziehungsweise der im eigenen Unternehmen die besseren Chancen hätte.

Die Profile der Kandidaten waren aus den folgenden Kompetenzen aufgebaut worden:

- ▶ Branchen- und Fachwissen – Erfahrung auf dem Geschäftsfeld des Kunden
- ▶ Projektmanagement – Kenntnisse im Planen, Budgetieren und Überwachen von IT-Vorhaben
- ▶ Analyse und Modellierung – die Fähigkeit, Business-Anforderungen in IT-Spezifikationen zu übersetzen
- ▶ Software-Implementierung – technische Skills zur Entwicklung oder Einführung von Unternehmenssoftware
- ▶ Service-Management – Kenntnisse im Definieren und Umsetzen von Service-Prozessen zwischen Business und IT, z. B. nach ITIL

Für jede dieser Fähigkeiten wurden vier Kompetenzniveaus definiert: Laie, Kenner, Köhner, Experte. Durch Beschreibungen der Anforderungen an jedes Niveau wurde ein einheitliches Verständnis der Skala unter den Befragten sichergestellt (Abbildung 1).

Kompetenzen ↓ \ Stufen →	Laie ●	Kenner ●●	Köhner ●●●	Experte ●●●●
<b>Branchen- und Fachwissen</b> Branchenerfahrung oder andere relevante Fachkenntnis wie Prozessoptimierung (Six Sigma, ...), regulatorische Anforderungen (Basel II, ...) etc.	- Kein oder sehr wenig Branchenwissen - Kaum Expertise in Fachthemen	- Solides Branchen- oder Fachwissen - Relevante Berufserfahrung - Kennt die Begriffe und Abläufe	- Umfassende Fachkenntnis - Mehrjährige Branchenerfahrung - Hohes Detailwissen - Arbeitet selbständig in einem Fachgebiet	- Anerkannter Business-Experte - Kann andere anleiten und beraten - Beherrscht auch Spezialgebiete
<b>Projektmanagement</b> Planen, Budgetieren, Terminieren und Überwachen von IT-Vorhaben. Beinhaltet Methoden und Tools für Zeitplanung, Ressourcenmanagement sowie Fortschrittskontrolle und Reporting	- Keine oder sehr wenige Kenntnisse - Keine praktische Erfahrung	- Kennt Projektmanagement-Methoden und -Tools - Unterstützt bei der Planung, Budgetierung und Überwachung von Projekten	- Plant, budgetiert, managt und überwacht Projekte selbständig - Praktische Erfahrung aus mehreren größeren Projekten	- Zertifizierter Projektmanagementexperte (z. B. nach PMI) - Koordiniert mehrere Projekte parallel - Bildet Projektleiter aus
<b>Analyse und Modellierung</b> Erheben, Analysieren und Modellieren von Business-Anforderungen. Beinhaltet Prozessmodellierung, objektorientierte Analyse, Anforderungsmanagement, Requirements Engineering etc.	- Keine oder sehr wenige Kenntnisse - Keine praktische Erfahrung	- Kennt die relevanten Methoden und Tools - Analysiert und modelliert einfache Anforderungen selbständig	- Umfangreiche Erfahrung auch mit komplexen Anforderungen - Beherrscht Techniken, Methoden und Tools	- Anerkannter Experte - Leitet andere an und berät - Arbeitet aktiv mit an der Verbesserung von Analyse- und Modellierungstechniken
<b>Software-Implementierung</b> Die Fähigkeit, definierte Anforderungen Software-technisch umzusetzen. Beinhaltet Programmierung und Anpassung von Enterprise-Paketen	- Keine oder sehr wenige Kenntnisse - Keine praktische Erfahrung	- Hat erste Erfahrung in Programmierung oder Paketintegration - Implementiert einfache Anforderungen selbständig	- Realisiert komplexe Anforderungen selbständig - Kennt alle Details und Best Practices - Hat umfangreiche Implementierungserfahrung	- Anerkannter Software-Experte - Coacht und schult Entwickler - Erstellt technische Vorgaben und Rahmenwerke
<b>Service-Management</b> Definition, Überwachung und Management von Service-Prozessen und Vereinbarungen zwischen Business und IT. Beinhaltet Methoden und Standards	- Keine oder sehr wenige Kenntnisse - Keine praktische Erfahrung	- Kennt die wesentlichen Prozesse und Konzepte - Unterstützt bei der Erstellung oder Umsetzung von Service-Prozessen	- Hat erfolgreich Service-Management-Prozesse nach etablierten Standards (ITIL) eingeführt - Verantwortet Service-Prozesse	- Zertifizierter Service-Manager - Gefragter Experte und Berater - Beherrscht die etablierten Standards

Abbildung 1: Beschreibung der Kompetenzniveaus

Den Teilnehmern wurden am Bildschirm nacheinander 12 zufällig generierte Paare von Kandidatenprofilen gezeigt, und sie wurden gebeten, per Mausklick jeweils den präferierten Kandidaten auszuwählen. Im übertragenen Sinne kann man sich dies als Vergleich von zwei Zeugnissen vorstellen, nur dass hier keine Fächer und Noten sondern Kompetenzen und Kompetenzniveaus aufgeführt sind. Die vier Niveaus wurden dabei folgendermaßen grafisch dargestellt: Laie (●), Kenner (●●), Könner (●●●), Experte (●●●●). Ein solcher Paarvergleich ist beispielhaft in Abbildung 2 dargestellt.

Skill \ Profil	Profil A	Profil B
Branchen- und Fachwissen	●	●●●
Projektmanagement	●●	●●
Analyse und Modellierung	●	●●●
Software-Implementierung	●●●●	●
Service-Management	●●	●

Profil A

Profil B




Abbildung 2: Paarvergleich zweier Kandidatenprofile

## Ergebnisse 2010

Wie in Abbildung 2 zu sehen, wird ein Kandidatenprofil dadurch definiert, dass für jede Kompetenz ein Niveau festgelegt wird. Die Profile unterscheiden sich durch verschiedene Ausprägungen der Kompetenzniveaus. Jeder Teilnehmer trifft seine Auswahl, indem er die Kompetenzausprägungen der beiden Profile gegeneinander abwägt und sich für einen Kandidaten entscheidet.

Statistisch macht man diese Entscheidung greifbar, indem man davon ausgeht, dass jedes Profil für den Befragten einen gewissen Nutzenwert darstellt und er dasjenige mit dem höheren Wert bevorzugt.

Nun bevorzugen nicht alle Teilnehmer dieselben Kandidaten. Um verallgemeinerbare statistische Aussagen zu erhalten, berechnet man daher mittlere Nutzenwerte, die die im Rahmen der Studie getroffenen 1320 Antworten (110 Teilnehmer je 12 Paarvergleiche) möglichst gut darstellen. Das heißt, für möglichst viele Antworten muss das tatsächlich gewählte Profil einen höheren Nutzenwert haben als das jeweils andere.

Der Nutzenwert hängt von den Kompetenzausprägungen des Profils ab. Man berechnet ihn daher als Summe von Einzelbeiträgen – sogenannten Teilnutzen – der einzelnen Kompetenzniveaus. Dies wird im Folgenden anhand der konkreten Ergebnisse und eines Beispiels erläutert. Tabelle 1 zeigt die Teilnutzenwerte aller Kompetenzniveaus. Die Ergebnisse wurden so normiert, dass das schlechteste Profil (alles auf Niveau 1) in Summe den Wert 0 erhält und das bestmögliche Profil (alles auf Niveau 4) den Wert 100.

	Niveau 1 ● Laie	Niveau 2 ●● Kenner	Niveau 3 ●●● Könner	Niveau 4 ●●●● Experte
Branchen- und Fachwissen	-1,32	10,04	13,76	19,54
Projektmanagement	-1,88	7,55	15,21	21,14
Analyse und Modellierung	-2,41	6,42	14,26	23,74
Software-Implementierung	-0,06	7,38	15,53	19,16
Service-Management	5,67	5,96	13,96	16,42
Summe	0,00			100,00

Tabelle 1: Statistisch ermittelte Teilnutzenwerte der einzelnen Kompetenzniveaus

Tabelle 2 zeigt die sich daraus ergebenden Nutzenwerte der beiden Beispielprofile aus Abbildung 2.

	Profil A		Profil B	
	Niveau	Wert	Niveau	Wert
Branchen- und Fachwissen	●	-1,32	●●●	13,76
Projektmanagement	●●	7,55	●●	7,55
Analyse und Modellierung	●	-2,41	●●●	14,26
Software-Implementierung	●●●●	19,16	●	-0,06
Service-Management	●●	5,96	●	5,67
Summe		28,94		41,18

Tabelle 2: Nutzenwertvergleich zweier Beispielprofile

Profil B hat den höheren Nutzenwert und wird damit von der Mehrheit der Befragten bevorzugt. Die Aussagekraft dieser Ergebnisse wird im folgenden Abschnitt erklärt.

### Aussagekraft

Die Studie war so angelegt, dass ab 50 Teilnehmern aussagekräftige Ergebnisse erwartet werden konnten. Die Zuverlässigkeit der Auswertung wurde im Nachhinein durch mehrere statistische Tests verifiziert.

Anhand der Ergebnisse lässt sich mit einer Wahrscheinlichkeit von 75 Prozent voraussagen, für welches Profil sich ein Teilnehmer entscheiden würde, das heißt, drei von vier Personen würden bei einem beliebigen Profilvergleich denselben Kandidaten bevorzugen.

In der IT-Skills-Studie 2009 lag die Vorhersagegenauigkeit mit 80 Prozent etwas höher, da dort sehr viel allgemeinere Fähigkeiten untersucht wurden. Insgesamt bedeuten 75 Prozent aber immer noch eine hohe Homogenität der Teilnehmergruppe, so dass die erhobenen Daten als repräsentativ für den gesamten IT-Sektor gelten können. Wie schon 2009 konnte eine mathematische Repräsentativitätsprüfung dies zusätzlich bestätigen.

### Auswertung

Für die Entscheidung, welches Profil bevorzugt wird, ist nicht der absolute Nutzenwert eines Profils relevant, sondern die Differenz zum Vergleichsprofil. Daher lassen sich die Ergebnisse einfacher interpretieren, wenn man nicht die Teilnutzenwerte aus Tabelle 1 betrachtet, sondern die Änderungen dieser Werte von Niveau zu Niveau. Gleichzeitig lässt sich anhand dieser Änderungen erkennen, wo sich ein Kompetenzaufbau besonders lohnt.

Im Folgenden werden daher die Wertsteigerungen betrachtet, die sich bei der Verbesserung von einem Niveau auf das nächsthöhere erreichen lassen. Sie sind für die einzelnen Kompetenzen in Tabelle 3 gezeigt. Zur Veranschaulichung wurden die Felder farblich unterlegt: Grün kennzeichnet den höchsten Zuwachs, rot den geringsten.

	Startniveau ●	Entwicklungsmöglichkeiten		
		Steigerung auf ●●	Steigerung auf ●●●	Steigerung auf ●●●●
Branchen- und Fachwissen	-1,32	+11,36	+3,72	+5,78
Projektmanagement	-1,88	+9,43	+7,66	+5,93
Analyse und Modellierung	-2,41	+8,83	+7,84	+9,48
Software-Implementierung	-0,06	+7,44	+8,15	+3,63
Service-Management	5,67	+0,29	+8,00	+2,46

Tabelle 3: Zugewinn durch Verbesserung der Kompetenzniveaus

## Branchen- und Fachwissen – ohne Grundkenntnisse wird es schwierig

Den insgesamt größten Zugewinn zeigt Tabelle 3 beim Sprung vom Startniveau ● auf die zweite Stufe (●●) in der Kompetenz Branchen- und Fachwissen (+11,36). Ein Laie (●) auf diesem Gebiet hat gegenüber dem Branchenkenner (●●) einen deutlichen Nachteil. Die weitere Vertiefung dieses Skills ist jedoch nicht mehr sonderlich lukrativ: Die Steigerung vom zweiten auf das dritte Niveau liefert nur noch einen Zuwachs von +3,72. In der IT-Skills-Studie 2009 hatte Branchen- und Fachwissen noch bei jedem Sprung auf die nächste Stufe eine überdurchschnittliche Wertsteigerung erbracht.

Dies bedeutet allerdings nicht, dass die Befragten den fachlichen Zusammenhängen eine geringere Bedeutung beimessen würden. Vielmehr ist diese Bedeutung jetzt an den durchgängig hohen Werten für Analyse- und Modellierungs-Skills abzulesen – eine Kompetenz, die den Teilnehmern in der Vorjahresstudie gar nicht zur Bewertung angeboten worden war.

Für die IT ist es entscheidend, Geschäftsanforderungen nicht nur oberflächlich, sondern im Detail zu verstehen. Mittels Analyse und Modellierung kann dieses Wissen direkt bei den Experten in den Fachabteilungen abgegriffen werden und muss nicht in der IT selbst vorhanden sein. Ein Grundverständnis der Geschäftsabläufe ist hierfür nötig – daher der hohe Wert von +11,36 –, aber gleichzeitig auch weitgehend ausreichend.

## Projektmanagement, Analyse, Modellierung – die Business-IT-Brücke

Der Blick auf die Entwicklungsmöglichkeiten eines Berufseinsteigers, der sich grundlegendes Branchen- und Fachwissen angeeignet hat, verdeutlicht noch einmal, dass reine Business-Kenntnisse eine deutlich geringere Wertsteigerung bringen als die eher interdisziplinär angelegten Fähigkeiten im Projektmanagement und der Analyse und Modellierung (Tabelle 4).

	Beispielprofil	Steigerung auf ●●	Steigerung auf ●●●	Steigerung auf ●●●●
Branchen- und Fachwissen	●	+11,36	+3,72	+5,78
Projektmanagement	●●	+9,43	+7,66	+5,93
Analyse und Modellierung	●	+8,83	+7,84	+9,48
Software-Implementierung	●	+7,44	+8,15	+3,63
Service-Management	●	+0,29	+8,00	+2,46

Tabelle 4: Entwicklungsmöglichkeiten nach grundlegendem Aufbau von Fachkompetenz

Am lukrativsten für den Berufseinsteiger scheint es demnach, nach dem Erwerb von Branchenkenntnissen zunächst Fähigkeiten im Projektmanagement aufzubauen (+9,43). Zur erfolgreichen Umsetzung von Business-Anforderungen müssen Kosten geschätzt, Zeiten und Ressourcen geplant und Maßnahmen zur Durchführung gesteuert werden. Projektmanagement-Skills erfordern eine direkte Kommunikation mit dem Auftraggeber – dem Fachbereich – und liegen damit genau an der Schnittstelle zwischen Business und IT.

Analyse- und Modellierungs-Skills bringen beim Sprung von ● auf ●● mit +8,83 zwar einen etwas geringeren Zuwachs als die Projektmanagement-Fähigkeiten. Die erneut hohe Wertsteigerung bei der Analyse und Modellierung am oberen Ende der Qualifikationsskala legt jedoch nahe, dass dieser Kompetenz möglicherweise die größere Aufmerksamkeit gewidmet werden sollte.

Mitarbeiter, die über entsprechenden Fähigkeiten verfügen, agieren als „Übersetzer“ zwischen IT und Fachabteilungen und bringen geschäftliche Anforderungen und technische Umsetzungen in Einklang: Sie sprechen die „Sprache“ des Business. Kandidaten, die in den Bereichen Branchen- und Fachwissen, Projektmanagement sowie Analyse und Modellierung jeweils über Grundkenntnisse verfügen (Stufe ●●), haben eine hervorragende Ausgangsbasis für ihre weitere Entwicklung erworben. Sie werden im Folgenden als Business-Generalisten bezeichnet. Durch keine andere Kombination lässt sich im Übrigen mit so wenig Aufwand ein so hoher Marktwert erzielen.



Tabelle 5 zeigt die Entwicklungsmöglichkeiten eines solchen Business-Generalisten. Besonders lohnend ist die weitere Vertiefung der Analyse- und Modellierungsfähigkeiten (+7,84). Der Aufbau zusätzlicher Projektmanagement-Kompetenz ist ähnlich interessant (+7,66). Durch Aneignung von Grundkenntnissen in der Software-Implementierung kann der Kandidat seinen Profilwert immerhin um 7,44 steigern. Wenig lohnend ist hingegen die weitere Investition in Branchen- und Fachwissen (+3,72).

	Beispielprofil	Steigerung auf ●●	Steigerung auf ●●●	Steigerung auf ●●●●
Branchen- und Fachwissen	●●	+11,36	+3,72	+5,78
Projektmanagement	●●	+9,43	+7,66	+5,93
Analyse und Modellierung	●●	+8,83	+7,84	+9,48
Software-Implementierung	●	+7,44	+8,15	+3,63
Service-Management	●	+0,29	+8,00	+2,46

Tabelle 5: Business-Generalist mit Grundqualifikation bei Branchen-, Projektmanagement-, und Analyse-Skills

Die besondere Bedeutung der Analyse- und Modellierungskompetenz zeigt sich bei Betrachtung der weiteren Entwicklungsmöglichkeiten. Selbst nach Vertiefung dieser Fähigkeit auf Niveau ●●● ist der weitere Aufbau von Expertenkenntnis (Stufe ●●●●) im Bereich Analyse und Modellierung der lukrativste Schritt, wie Tabelle 6 zu entnehmen ist.

	Beispielprofil	Steigerung auf ●●	Steigerung auf ●●●	Steigerung auf ●●●●
Branchen- und Fachwissen	●●	+11,36	+3,72	+5,78
Projektmanagement	●●	+9,43	+7,66	+5,93
Analyse und Modellierung	●●●	+8,83	+7,84	+9,48
Software-Implementierung	●	+7,44	+8,15	+3,63
Service-Management	●	+0,29	+8,00	+2,46

Tabelle 6: Business-Analyst mit guten Kenntnissen in Analyse und Modellierung

## Software-Implementierung – für sich allein wenig gefragt

An den Werten für die Sprünge auf ●● und auf ●●●● für Fähigkeiten in der Software-Implementierung lässt sich die vergleichsweise geringe Wertschätzung rein technischer Skills ohne zusätzliche Business-Kompetenz ablesen: Hier kann – nach Kenntnissen im Service-Management – nur der zweitschwächste Zugewinn erzielt werden.

Daher ist es für Software-Implementierer deutlich interessanter, ihr Profil zu verbreitern als ihre Kernkompetenz zu vertiefen. Ein Junior-Entwickler, der lediglich über Software-Implementierungserfahrung verfügt, sollte zunächst Branchenkompetenz erwerben. Anschließend empfiehlt sich eine Verbreiterung in Richtung Projektmanagement oder Analyse (Tabelle 7).

	Beispielprofil	Steigerung auf ●●	Steigerung auf ●●●	Steigerung auf ●●●●
Branchen- und Fachwissen	●	+11,36	+3,72	+5,78
Projektmanagement	●	+9,43	+7,66	+5,93
Analyse und Modellierung	●	+8,83	+7,84	+9,48
Software-Implementierung	●●	+7,44	+8,15	+3,63
Service-Management	●	+0,29	+8,00	+2,46

Tabelle 7: Junior-Softwareentwickler

Ein Junior-Fachentwickler etwa, der mit den Besonderheiten des Unternehmens und der Branche vertraut ist und sie in IT-Anforderungen übersetzen kann, hat deutlich bessere Perspektiven als ein Software-Experte, der die geschäftliche Seite kaum kennt. In Tabelle 8 ist zu erkennen, dass der zweite Punkt (●●) bei den Merkmalen Branchen- und Fachwissen sowie Projektmanagement wesentlich wirkungsvoller ist als der dritte und vierte Punkt bei der Software-Implementierung.

	Softwareentwickler		Junior-Fachentwickler	
	Niveau	Wert	Niveau	Wert
Branchen- und Fachwissen	●	-1,32	●●	10,04
Projektmanagement	●	-1,88	●	-1,88
Analyse und Modellierung	●	-2,41	●●	6,42
Software-Implementierung	●●●●	19,16	●●	7,38
Service-Management	●	5,67	●	5,67
Summe		19,22		27,63

Tabelle 8: Vom Junior-Softwareentwickler zum Softwareexperten oder Junior-Fachentwickler

### Service-Management – nur für wenige interessant

Service-Management ist ein Spezialthema und spielt damit eine ähnliche Rolle wie das Thema Architektur in der IT-Skills-Studie 2009. Grundwissen in diesem Bereich wird praktisch überhaupt nicht honoriert. Der geringe Unterschied in der Bewertung zwischen keinen Kenntnissen und Grundkenntnissen (Stufen ● und ●●) ist eines der auffälligsten Ergebnisse der vorliegenden Studie. Bei keinem anderen Skill und auf keinem anderen Level ist der Sprung so gering – weder in dieser noch in der Vorjahresstudie.

Ob ein Kandidat keine Kenntnisse im Bereich Service-Management hat oder ein Kenner dieser Materie ist, ist demnach praktisch egal. Mitarbeiter, die jedoch bereits Kenntnisse im Service-Management (Stufe ●●) erworben haben, können den Nutzenwert ihres Profils durch Ausbau dieser Fähigkeiten dennoch steigern (+ 8,00 für den Sprung von Niveau 2 auf Niveau 3). Auf Stufe ●●● bietet diese Kompetenz also durchaus einen Mehrwert.

Die Weiterentwicklung zum Service-Management-Experten (Stufe ●●●●) lohnt sich dagegen kaum. Selbst die Verbindung mit ebenso hervorragenden Software-Implementierungsfähigkeiten räumt einem solchen Experten kaum bessere Chancen ein als dem Business-Generalisten, der über grundlegende Branchen-, Projektmanagement- und Analyse-Skills verfügt (jeweils Stufe ●●). Beide Profile sind in Tabelle 9 gegenübergestellt.

	Software-Service-Experte		Business-Generalist	
	Niveau	Wert	Niveau	Wert
Branchen- und Fachwissen	●	-1,32	●●	10,04
Projektmanagement	●	-1,88	●●	7,55
Analyse und Modellierung	●	-2,41	●●	6,42
Software-Implementierung	●●●●	19,16	●	-0,06
Service-Management	●●●●	16,42	●	5,67
Summe		29,97		29,62

Tabelle 9: Umsetzungsexperte im Vergleich zum Business-Generalisten

Der Software- und Service-Experte musste jedoch wesentlich mehr in seinen Kompetenzaufbau investieren als der Generalist. Ausgehend von jeweils einem Punkt pro Kompetenz musste er sechs Punkte (●) erwerben, der Business-Generalist jedoch nur drei.



Offensichtlich wird Service-Management fast wie ein binäres Merkmal eingeschätzt: Es wird lediglich darauf geachtet, ob jemand ein Könnler (Stufe ●●●) auf diesem Gebiet ist oder nicht. Alle anderen Abstufungen spielen praktisch keine Rolle. Hat sich eine IT-Fachkraft auf diese Stufe im Service-Management hochgearbeitet, ist eine Weiterbildung in jeder anderen Kompetenz nutzenstiftender als der Aufstieg zum Service-Management-Experten.

### Zusammenfassung

Business und IT wachsen enger zusammen. Dies zeigte sich schon in der IT-Skills-Studie 2009 und wird durch diese Studie untermauert. Besonders wichtig ist die Fähigkeit, beide Welten zu verbinden.

Richtiges Verständnis der fachlichen Anforderungen ist essenziell für jedes IT-Vorhaben. Für IT-Mitarbeiter bedeutet dies, dass sie die Begriffe und Abläufe – die „Sprache“ des Business – kennen müssen, um mit dem Fachbereich kommunizieren zu können. Ausgesprochene Branchenexperten müssen sie jedoch nicht sein. Wichtiger ist es, das in den Fachabteilungen vorhandene Expertenwissen für die IT nutzbar zu machen. Hierfür werde Analyse- und Modellierungs-Skills benötigt, denen daher eine besondere Bedeutung zugemessen wird.

Breite, aber flache Kompetenzprofile, die Fachwissen, Projektmanagement-Skills, Analyse- und Implementierungsfähigkeiten beinhalten, sind deutlich gefragter als schmale, tiefe Profile. Technische Fertigkeiten sind nur in Kombination mit businessnahen Skills interessant für den Arbeitsmarkt.

Service-Management fällt aus dem Rahmen: Grundkenntnisse in diesem Bereich werden nicht honoriert, lediglich fortgeschrittenes Können hat eine gewisse Relevanz. Insgesamt aber ist Kompetenzaufbau in beliebigen anderen Bereichen für einen Kandidaten praktisch immer die lohnenswertere Alternative.

Es zeigt sich, dass Fähigkeiten, die besonders für die Veränderung der Unternehmens-IT wichtig sind („Change“) als deutlich wichtiger angesehen werden als Kompetenzen aus den Bereichen Umsetzung und Betrieb („Run“). Dies gilt für die reine Software-Implementierung ohne Branchenbezug und noch stärker für das Service-Management.

### Link

Interessenten können unter <http://www.data-assessment.com/de/Skills2010> beliebige Profilvergleiche durchspielen und unmittelbar sehen, wie sich die Änderung von Kompetenzniveaus auf die Gesamtbewertung auswirkt. Die ausgegebenen Nutzenwerte basieren auf den Ergebnissen der vorliegenden Studie.

### Über die Autoren

Prof. Dr. Joachim Giesen ist Inhaber des Lehrstuhls Theoretische Informatik II (Algorithmen) an der Friedrich-Schiller-Universität in Jena, Gesellschafter der Data Assessment Solutions GmbH und wissenschaftlicher Leiter der Studie. Dr. Axel Völker ist Geschäftsführer der Data Assessment Solutions GmbH in Hannover.

### Über Data Assessment Solutions

Die Data Assessment Solutions GmbH ist ein auf das Thema IT-Skills-Management spezialisiertes Software- und Beratungshaus. Mit der Lösung decídaló bietet das Unternehmen neben leistungsstarker Funktionalität eine umfassende Datenbasis zu IT-Kompetenzen und Rollen an.



Data Assessment Solutions GmbH  
Expo Plaza 3 • 30539 Hannover

Telefon (+49) 5 11-5 90 57 15  
Telefax (+49) 5 11-5 90 29 894

[www.data-assessment.com](http://www.data-assessment.com)