

PRESSEMITTEILUNG

IMI-Studie: Auswirkungen der Digitalisierung auf die Dienstleistungswirtschaft

Ausführlicher Studienbericht des Instituts für Management und Innovation (IMI) nun online verfügbar

Ludwigshafen, 29.01.2021: Das Institut für Management und Innovation (IMI) der Hochschule für Wirtschaft und Gesellschaft Ludwigshafen (HWG LU) untersuchte im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau Rheinland-Pfalz den Zusammenhang von Digitalisierung und Dienstleistungswirtschaft. Ziel der Ende 2020 fertiggestellten empirischen Studie war eine Klärung der Frage, wie sich Digitalisierungsprozesse in der Wirtschaft auf Trends bei benötigten Kompetenzen und Berufsbildern, auf den Bedarf für wissensintensive Dienstleistungen zur Bewältigung der digitalen Transformation und auf die Entwicklungsmöglichkeiten für eine spezialisierte unternehmensnahe Dienstleistungswirtschaft auswirken.

Hintergrund der Untersuchung war der vielfach belegte Umstand, dass viele der für Digitalisierungsvorhaben benötigten technologischen Kompetenzen und Methodenkenntnisse nicht ausreichend in Unternehmen selber vorgehalten werden können und somit Bedarf für externes Know-how in Form von Dienstleistungen und Beratungen besteht, z.B. an IT-Security- oder KI-Experten, Cloud-Architekten, Digital Transformation Specialists, Data Artists, Customer-Experience-Managern, Data-Scientists, Blockchain Developern oder Agilen Coaches.

Entsprechend der Zielsetzung der Studie wurden qualitative Interviews mit einer Reihe von Experten aus Wirtschaft und öffentlichen Institutionen sowie standardisierte Befragungen mit über 500 Entscheidern aus a) Wirtschaftsunternehmen unterschiedlicher Branchen („Kundenunternehmen“) und b) IT-Dienstleistern und Beratungshäusern („Dienstleister“) in Deutschland durchgeführt.

Die Ergebnisse geben detaillierten Einblick zu aktuellen Bedarfen und Planungen bei Kundenunternehmen wie bei Dienstleistern, sowie zu dynamischen Entwicklungen und Handlungsoptionen für öffentliche wie private Akteure.

Die Studie ergab unter anderem folgende Erkenntnisse:

- Für zwei Drittel der befragten Kundenunternehmen stellt es eine Herausforderung dar, den Dienstleistungs-/ Beratungsmarkt zu überblicken und passende Dienstleister zu finden. Ländliche Räume sind dabei nach deren Einschätzung nicht adäquat mit qualifizierten Dienstleistern versorgt.

- IT-Sicherheit ist Thema Nr. 1: 64% der befragten Kundenunternehmen gehen von „sicherem Bedarf“ für Dienstleistungen in den kommenden Jahren aus. Auch bei dem strategischem Thema „Digitale Geschäftsmodelle“ wird hoher Beratungsbedarf gesehen. Bei Management- und Organisationsthemen besteht bezüglich Weiterbildung und Trainings zu neuen Technologien sowie bei der Umsetzung von mobiler Arbeit bzw. Homeoffice eine hohe Bedeutung der Unterstützung durch externe Dienstleister.
- Insbesondere für „Digital Transformation Experten“ und „Cloud-Experten“ sehen befragte Dienstleister in den kommenden Jahren eine besonders starke Nachfrage im wissensintensiven Dienstleistungssektor.
- Bezüglich der sich im Digitalisierungszusammenhang dynamisch entwickelnden neuen Berufsbilder bestehen aus Sicht von Dienstleistern verschiedene Herausforderungen: So kann die Qualität einer individuellen Qualifikation schwierig zu beurteilen sein (64 % Zustimmung), Personen mit passenden Qualifikationen können schwierig zu identifizieren sein (62 %) und für ein Berufsbild benötigte Qualifikationen können nicht ausreichend klar definiert sein (56 %).
- 50 % der befragten Dienstleister stimmen weiterhin der These zu, dass die „Know-how-Lücke“ zwischen Dienstleistern und Kundenunternehmen zunimmt (und dadurch neue Anforderungen an Kommunikationskompetenzen gestellt werden).
- Durch Auswirkungen der Corona-Krise sehen die befragten Kundenunternehmen einen eher steigenden Bedarf für externe Experten-Unterstützung zur Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben. Dienstleister glauben hingegen, dass sie aufgrund veränderter Prioritäten bei Kunden ihre Angebote neu ausrichten müssen (68 % Zustimmung).
- Beratungsbedarfe insbesondere bei KMU erfordern verstärkt interdisziplinäre, kommunikative und soziale Kompetenzen von Dienstleistern. Verschiedene in der Studie detailliert beschriebene marktseitige Anforderungen treiben die Weiterentwicklung von Berufsbildern weiter voran. Auch bieten bisher nicht ausreichend berücksichtigte Unternehmensbedarfe Raum für neue Angebote und Dienstleistungsinnovationen.

Die Studie steht als kostenfreier [Download](#) auf der Homepage des Instituts für Management und Innovation (IMI) zur Verfügung.

Fachkontakt:

Hochschule für Wirtschaft und Gesellschaft Ludwigshafen
Institut für Management und Innovation (IMI)
Philipp Tachkov
Tel. 0621/5203-259
E-Mail: philipp.tachkov@hwg-lu.de
<http://imi.hwg-lu.de/>