

Bernhard Arnold

Prognose von Schlüsselqualifikationen in IT-Serviceunternehmen

Ein umfeldorientierter Blick auf das Jahr 2015

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Dres. h.c. Arnold Picot

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort.....	VII
Inhaltsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XI
Tabellenverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 IT-Serviceunternehmen.....	3
1.3 Gang der Arbeit.....	7
2 Ressourcenorientierung und Schlüsselqualifikationen.....	9
2.1 Ressourcenorientierung im strategischen Management.....	9
2.1.1 Langfristige Ausrichtung durch strategisches Management.....	9
2.1.2 Ressourcen als Grundlage für Wettbewerbsvorteile.....	10
2.2 Die Ressource Mitarbeiter.....	14
2.3 Schlüsselqualifikationen als umfeldinduzierte Kompetenzen von Mitarbeitern.....	17
2.4 Umfeldanalyse im strategischen Management.....	21
2.5 Ein Umfeldmodell für IT-Serviceunternehmen.....	24
2.6 Zwischenfazit.....	29
3 Prognose und Zukunftsforschung.....	30
3.1 Zukunftsforschung.....	30
3.2 Prognosemethoden.....	31
3.3 Szenarioanalyse.....	34
3.3.1 Die Zukunft des Unternehmensumfelds.....	37
3.3.2 Ablauf einer Szenarioanalyse.....	38
3.3.2.1 Vorbereitung.....	38
3.3.2.2 Analyse.....	40
3.3.2.3 Prognostik.....	45
3.3.2.4 Bildung.....	48
3.3.2.5 Transfer.....	59
3.4 Delphimethode.....	62
3.4.1 Zukünftige Schlüsselqualifikationen bei den Mitarbeitern.....	62
3.4.2 Ablauf einer Delphistudie.....	63
3.4.2.1 Vorbereitung.....	64
3.4.2.2 Erhebungsrunde.....	67
3.4.2.3 Statistische Auswertung.....	68
3.4.2.4 Feedbackrunde.....	69
3.4.2.5 Abschließende Auswertung.....	70
3.5 Die Rolle von Experten bei der Prognose.....	71
3.5.1 Definition.....	71
3.5.2 Besonderheiten bei der Szenarioanalyse.....	71
3.5.3 Besonderheiten bei der Delphimethode.....	75
3.6 Zwischenfazit.....	78
4 Szenarioanalyse: Umfeld von IT-Serviceunternehmen 2015.....	79
4.1 Vorbereitung.....	79
4.1.1 Bestimmung von Gestaltungsfeld und Szenariofeld.....	79
4.1.2 Unterstützung durch Software.....	81
4.2 Analyse.....	83

4.2.1	Bildung von Einflussbereichen.....	83
4.2.2	Bildung von Einflussfaktoren.....	84
4.2.3	Einflussfaktorenkatalog.....	90
4.2.4	Einflussmatrix.....	96
4.2.5	Direkte Einflussanalyse.....	97
4.2.6	Schlüsselfaktoren.....	102
4.3	Prognostik.....	113
4.3.1	Standardisierung.....	114
4.3.2	Innovationsgeschwindigkeit.....	115
4.3.3	Systemkomplexität.....	117
4.3.4	Kosten.....	118
4.3.5	Wirtschaftliche Entwicklung.....	119
4.3.6	Technikakzeptanz.....	121
4.3.7	Innovationsdruck.....	123
4.3.8	Wettbewerbsintensität.....	124
4.3.9	IT beim Kunden.....	125
4.3.10	Gesamtnachfrage.....	127
4.3.11	Verfügbarkeit.....	128
4.3.12	Substitutionsmöglichkeiten.....	130
4.3.13	Arbeitnehmer-Produktivität.....	131
4.4	Bildung.....	133
4.4.1	Projektionsbündelung.....	133
4.4.2	Clusterung zu Rohszenarien und Zukunftsraum-Mapping.....	134
4.4.3	Erstellung von Ausprägungslisten.....	137
4.4.4	Szenario I – Turbo Technologie.....	139
4.4.5	Szenario II – Zeitlupenland Deutschland.....	140
4.5	Transfer.....	141
4.6	Zwischenfazit.....	141
5	Delphistudie: Schlüsselqualifikationen 2015.....	143
5.1	Vorbereitung.....	143
5.2	Befragungsrunde.....	145
5.3	Statistische Auswertung.....	146
5.3.1	Szenario Turbo Technologie.....	147
5.3.2	Szenario Zeitlupenland Deutschland.....	149
5.4	Feedbackrunde.....	150
5.5	Abschließende Auswertung.....	151
5.5.1	Szenario Turbo Technologie.....	152
5.5.2	Szenario Zeitlupenland Deutschland.....	155
5.5.3	Szenarioübergreifende Betrachtung.....	159
5.6	Zwischenfazit.....	160
6	Zusammenfassung und Erkenntnisse.....	162
6.1	Ausgangspunkt der Arbeit.....	162
6.2	Methodik und Vorgehensweise.....	162
6.3	Inhaltliche Ergebnisse und Implikationen für die Praxis.....	166
6.4	Ausblick und weiterer Forschungsbedarf.....	168
	Anhang.....	171
	Literaturverzeichnis.....	209
	Stichwortverzeichnis.....	231