

FORRESTER®

Aufbau von Datenkompetenz

Der Schlüssel zu besseren Entscheidungen, höherer Produktivität und datengesteuerte Organisationen



Inhalt

- 3 Zusammenfassung
- 4 Definitionen
- 5 Wesentliche Ergebnisse
- 6 Datenkenntnisse sind erforderlich, doch es mangelt an Schulungen
- 12 Mangelnde Ressourcen und enger Fokus bremsen den Fortschritt aus
- 15 Starke Datenkompetenz fördert Leistung, Zufriedenheit und Innovation
- 18 Wichtige Empfehlungen
- 20 Anhang

Projektleitung:

Josh Blackborow,
Market Impact Consultant

Studienbeiträge:

Führungskräfte aus dem Technologiebereich und Forschungsgruppen zu Geschäftserkenntnissen von Forrester

INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften in ihren Organisationen zum Erfolg zu verhelfen. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu kundenspezifischen Projekten. Im direkten Austausch mit Ihnen unterstützen Forschungsanalysten Sie mit ihrem Fachwissen bei Ihren spezifischen geschäftlichen Herausforderungen. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den aktuellen Stand wider. Änderungen vorbehalten. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. [E-52183]



Zusammenfassung

Organisationen erfassen und verarbeiten mehr Daten als jemals zuvor. Doch die Fähigkeit der Mitarbeiter, diese Daten zu verstehen, zu analysieren und zu nutzen, um bessere Entscheidungen zu treffen und die Zielsetzungen des Unternehmens zu erreichen, hält nicht mit der technologischen Entwicklung Schritt. Intelligente Unternehmen haben erkannt, dass sie ihren Mitarbeitern Datenkenntnisse vermitteln müssen, um für die digitale Transformation gerüstet zu sein und eine Datenkultur aufzubauen. Wahrhaft datengesteuerte Unternehmen bieten Datenschulungen und Weiterbildungsmöglichkeiten auch für Mitarbeiter an, die nicht in herkömmlichen Datenbereichen arbeiten. Unternehmen, die in allen Abteilungen in Datenkompetenz und Weiterbildung investieren, erzielen dramatische Ergebnisse wie verbesserte Entscheidungsfindung, höhere Produktivität sowie größere Mitarbeiterzufriedenheit und stärkere Personalbindung. Insbesondere im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit werden große Vorteile erzielt. Mitarbeiter, die mit den Datenprogrammen ihres Unternehmens zufrieden sind, haben eine zehnmal höhere Wahrscheinlichkeit, auch insgesamt mit ihrem Unternehmen sehr zufrieden zu sein und anzugeben, dass sie sich auch in zwei Jahren noch beim selben Unternehmen sehen.

Durch Investitionen in die Datenkompetenz lässt sich signifikanter Nutzen erzielen, zum Beispiel eine stärkere Innovationstätigkeit und bessere Kunden- und Mitarbeitererlebnisse.

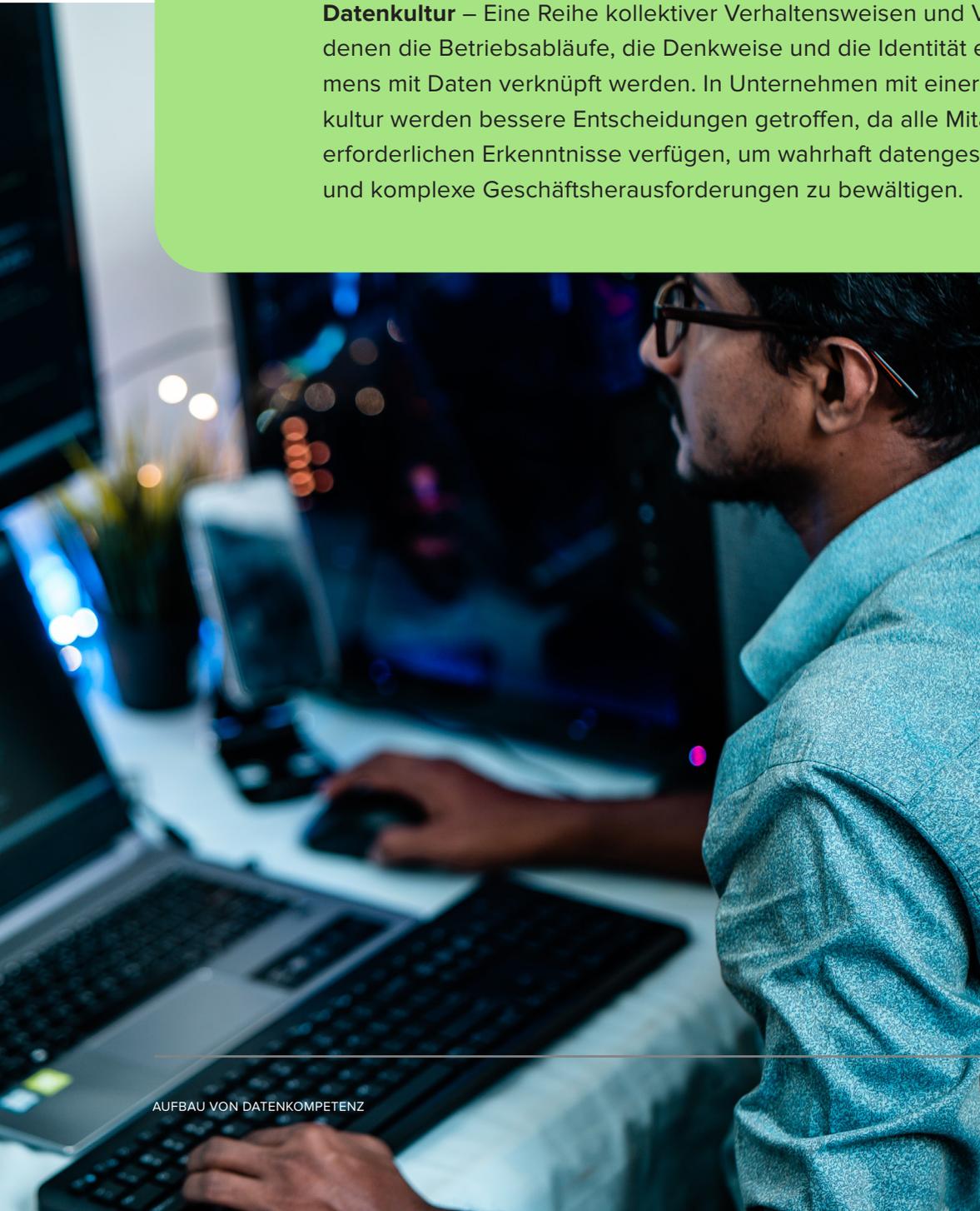


Definitionen

Datenkompetenz – Die Fähigkeit, Daten zu verstehen, zu untersuchen, zu verwenden sowie diese zur Entscheidungsfindung und zur Kommunikation zu nutzen.

Datenkenntnisse – Die Techniken, die angewendet werden, um Einblicke aus Daten zu erschließen und zu vermitteln. Zu grundlegenden Datenkenntnissen zählen Datenkompetenz und grundlegende Analysefähigkeiten. Fortgeschrittene Datenkenntnisse umfassen Data Science, KI, maschinelles Lernen und fortgeschrittene Analysetechniken.

Datenkultur – Eine Reihe kollektiver Verhaltensweisen und Vorstellungen, bei denen die Betriebsabläufe, die Denkweise und die Identität eines Unternehmens mit Daten verknüpft werden. In Unternehmen mit einer florierenden Datenkultur werden bessere Entscheidungen getroffen, da alle Mitarbeiter über die erforderlichen Erkenntnisse verfügen, um wahrhaft datengesteuert zu arbeiten und komplexe Geschäftsherausforderungen zu bewältigen.



Wesentliche Ergebnisse

Durch Investitionen in die Datenkompetenz wurde signifikanter Nutzen erzielt. Ganz oben auf der Liste der Vorteile stehen eine gesteigerte Innovationstätigkeit, positivere Kundenerlebnisse, eine bessere Entscheidungsfindung, Kostenreduzierung, stärkere Personalbindung und Umsatzsteigerungen. Programme mit hohem Reifegrad erzielten einen um 10 % bis 50 % höheren Nutzen als Initiativen mit niedrigem Reifegrad.

Datenkenntnisse sind für alle Mitarbeiter unerlässlich.

Entscheidungsträger und Personal in allen Abteilungen nennen grundlegende Datenkenntnisse als die wichtigste Qualifikation erfolgreicher Mitarbeiter. Es wird davon ausgegangen, dass bis zum Jahr 2025 nahezu 70 % aller Mitarbeiter bei der Arbeit Daten umfassend einsetzen werden. Dies ist eine Steigerung von 40 % gegenüber dem Jahr 2018.

Schulungen leiden unter einem Mangel an Ressourcen und einer nicht vorhandenen unternehmensweiten Strategie. Viele Unternehmen überlassen Schulungsinitiativen den einzelnen Abteilungen oder gehen davon aus, dass sich die Mitarbeiter eigenständig weiterbilden. Abteilungsleiter geben doppelt so häufig wie ihre Mitarbeiter an, dass ihr Unternehmen den Mitarbeitern die erforderlichen Datenkenntnisse vermittelt. Weniger als die Hälfte der befragten Mitarbeiter geben an, dass ihnen Datens Schulungen angeboten wurden.



Nahezu 80 %

der Mitarbeiter geben an, dass die Wahrscheinlichkeit höher ist, dass sie bei einem Unternehmen bleiben, das angemessene Schulungen für den Erwerb der erforderlichen Datenkenntnisse anbietet.

Nur 47 %

der Mitarbeiter geben an, dass ihr Unternehmen ihnen Datens Schulungen angeboten hat.



Datenkenntnisse sind erforderlich, doch es mangelt an Schulungen

Intelligente Führungskräfte und Mitarbeiter verstehen, dass die riesigen Datenmengen, die ihr Unternehmen erfasst, nur einen geringen Wert haben, wenn sie nicht schnell genug analysiert und angewendet werden können. Viele Führungskräfte haben erkannt, dass Daten in den unterschiedlichsten Aufgabenbereichen im gesamten Unternehmen eine immer wichtigere Rolle spielen. Aber wenn sich Unternehmen Daten wirklich zunutze machen wollen, ist es nicht damit getan, die Bedeutung von Datenkompetenz zu kennen. Sie müssen unternehmensweite Weiterbildungsinitiativen starten, die effizient und effektiv sind, um eine Datenkultur aufzubauen. Unternehmen, die dabei erfolgreich sind, verzeichnen signifikante Vorteile hinsichtlich Entscheidungsfindung, Innovation und Personalbindung.

Tableau hat Forrester Consulting damit beauftragt, den derzeitigen Stand von Datenkompetenz und Datenkultur in Unternehmen zu untersuchen und aufzuzeigen, mit welchen Problemen, Herausforderungen und Vorteilen sie in diesen Bereichen konfrontiert sind. In zwei globalen Online-Umfragen stellte Forrester Abteilungsentscheidungsträgern und Mitarbeitern dieselben Fragen. (Es nahmen 1.032 Entscheidungsträger und 1.036 Mitarbeiter an den Umfragen teil.) Die Befragung der Mitarbeiter und Entscheidungsträger durch Forrester erbrachte die folgenden Ergebnisse:

- **Datenkenntnisse werden immer wichtiger.** Entscheidungsträger und Mitarbeiter stimmen darin überein, dass gute Datenkenntnisse auch in Zukunft eine Schlüsselkompetenz für Einzelpersonen und Teams darstellen werden. Die Entscheidungsträger bewerteten grundlegende Datenkenntnisse als die wichtigste Qualifikation ihrer Mitarbeiter, um die tägliche Arbeit erfolgreich zu bewältigen. Außerdem zeigen die Ergebnisse, dass die Datenkenntnisse in den letzten drei Jahren an Bedeutung gewonnen haben und heute vor Projektmanagement-, Kommunikations- und Computerkenntnissen liegen (Siehe Abbildung 1). Die Mitarbeiter sind derselben Ansicht. Auch auf ihrer Liste stehen grundlegende Datenkenntnisse ganz oben. In dem Maße, in dem ein Unternehmen seine datengestützte Kultur fördert, steigen auch die Erwartungen an die Datenkompetenz und gehen über die grundlegenden Fähigkeiten hinaus. Die Entscheidungsträger gehen davon aus, dass erweiterte Datenkenntnisse in den nächsten drei Jahren an Bedeutung gewinnen werden.



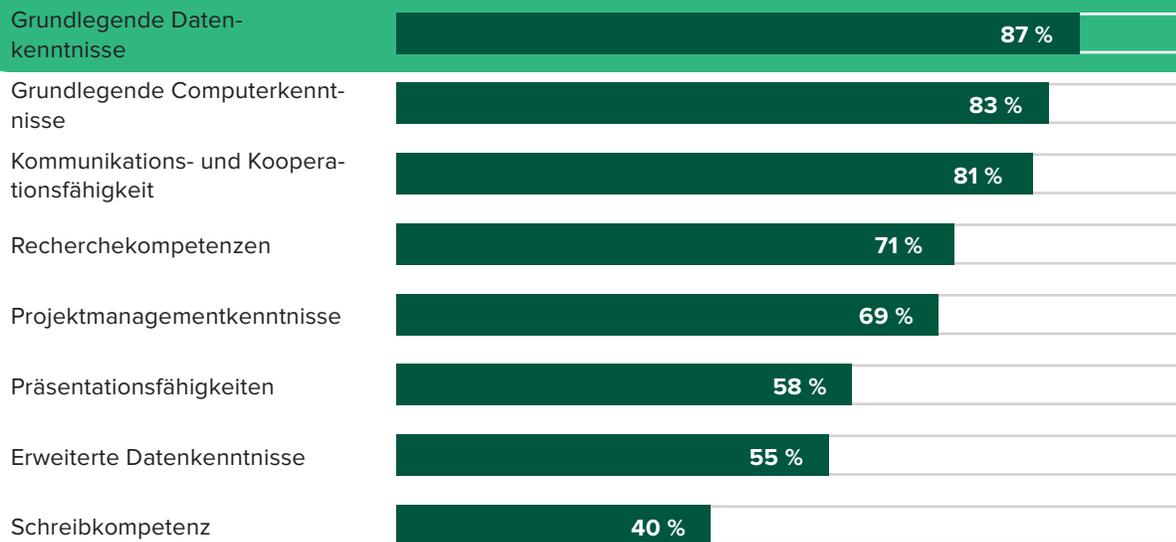
82 %

der Entscheidungsträger erwarten von **jedem Mitarbeiter in ihrer Abteilung** zumindest eine grundlegende Datenkompetenz.

Abbildung 1

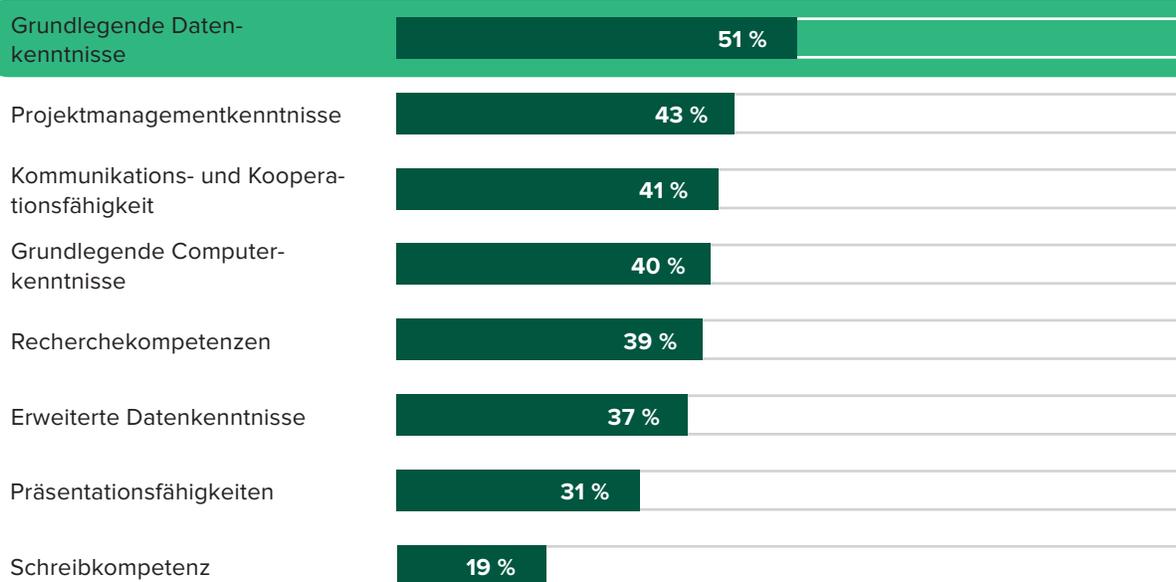
„Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach jede der folgenden Fähigkeiten für die täglichen Aufgaben der Mitarbeiter in Ihrer Abteilung?“

● Wichtig/Sehr wichtig



„Welche der folgenden Fähigkeiten haben in den letzten drei Jahren in Ihrer Abteilung am meisten an Bedeutung zugenommen?“

(Auswahl der drei wichtigsten Antworten)



Basis: 1.032 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

- **Datenfähigkeiten werden in allen Geschäftsbereichen benötigt.** Datenkenntnisse sind nicht mehr nur für einige Spezialisten erforderlich, sondern gehören zu den Qualifikationen aller Mitarbeiter im Unternehmen. In der Forrester-Umfrage nannten Mitarbeiter aus allen Abteilungen – einschließlich Produktentwicklung, IT, HR und Betrieb – Datenkenntnisse als die wichtigste Qualifikation für Erfolg in ihren Aufgabenbereichen (siehe Abbildung 2).
- **Die Erwartungen steigen rasant an.** Entscheidungsträger geben an, dass vor drei Jahren weniger als 40 % ihrer Mitarbeiter bei der Arbeit Daten umfassend einsetzten. Heute beträgt dieser Prozentsatz 55 % und es wird davon ausgegangen, dass er bis zum Jahr 2025 auf 69,5 % ansteigen wird. Die Erwartungen an das Personal steigen in allen Beschäftigungsbereichen rasant an. So verlangen 82 % aller Entscheidungsträger von jedem Mitarbeiter in ihrer Abteilung zu mindestens eine grundlegende Datenkompetenz. Mehr als drei Viertel der befragten Entscheidungsträger erwarten heute, dass ihre Mitarbeiter Daten einsetzen, wann immer es möglich ist.

MITARBEITER

Abbildung 2

Mitarbeiter aller Abteilungen stuften grundlegende Datenkenntnisse als am wichtigsten ein.

„Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach jede der folgenden Fähigkeiten in Ihrem Aufgabenbereich?“

(„Wichtig“ und „Sehr wichtig“ kombiniert)

● **Grundlegende Datenkenntnisse**



Basis: 1.036 Mitarbeiter aus allen Aufgabenbereichen mit mehr als drei Jahren Erfahrung in globalen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern

Hinweis: Es sind nur die Spitzenwerte aus 10 Abteilungen dargestellt.

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

DIE MEISTEN MITARBEITER ERHALTEN NICHT DIE ERFORDERLICHEN SCHULUNGEN

Trotz des wachsenden Anspruchs an eine effektive Datennutzung erwerben viele Mitarbeiter nicht die Kenntnisse, die sie dafür benötigen. Forrester stellte Folgendes fest:

- **Zwischen den benötigten Schulungen und dem tatsächlichen Schulungsangebot besteht eine große Lücke.** Weniger als der Hälfte der befragten Mitarbeiter wurde von ihrem Unternehmen Datenschulungen angeboten (siehe Abbildung 3). Nahezu drei Viertel der Entscheidungsträger sind der optimistischen (aber unrealistischen) Ansicht, dass die Mitarbeiter ihre Datenkenntnisse in Eigenregie verbessern sollten. Das hat zur Folge, dass sich viele Angestellte ihre spärlichen Kenntnisse ad hoc während der Arbeit aneignen müssen. Die gängigsten Formen, die Datenkompetenzen auszubauen, sind das Lernen in der Praxis und die Anleitung durch Kollegen.

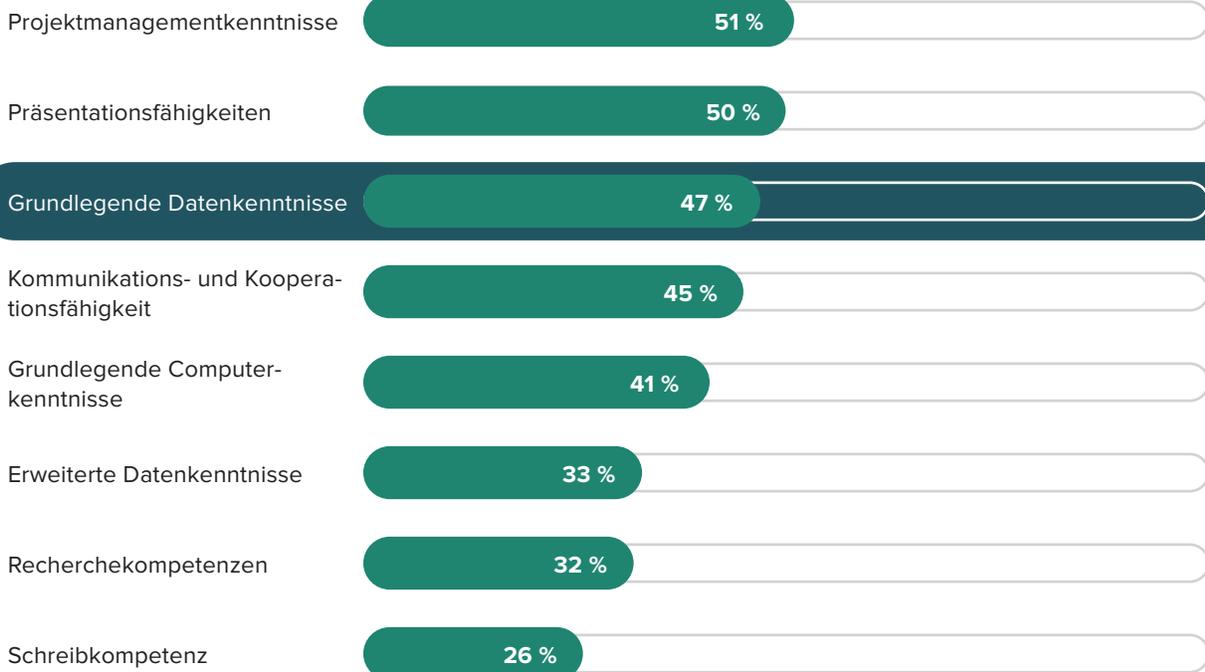
Nur 40 %

der Mitarbeiter sagen, dass ihr Unternehmen ihnen die erforderlichen Datenkenntnisse vermittelt hat.

Abbildung 3

MITARBEITER

„Für welche der folgenden Fähigkeiten werden in Ihrem Unternehmen Schulungen angeboten?“



Basis: 1.036 Mitarbeiter aus allen Aufgabenbereichen mit mehr als drei Jahren Erfahrung in globalen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

- **Das Schulungsangebot ist nicht umfassend genug und auf wenige Mitarbeiter begrenzt.** Obwohl ein deutlicher Bedarf an Schulungen besteht und damit Wert erzielt werden kann, gaben nahezu 40 % der befragten Entscheidungsträger an, dass ihre Organisation nur Schulungen für Mitarbeiter mit herkömmlichen datenbezogenen Aufgabenbereichen anbietet. Lediglich 25 % der Unternehmen weiten das Schulungsangebot auch auf andere Mitarbeiter aus. Nur 39 % bieten Datenschulungen für alle Mitarbeiter an (siehe Abbildung 4). Selbst wenn Mitarbeiter das Glück haben, Schulungen zu erhalten, ist der Umfang der vermittelten Fähigkeiten beschränkt (siehe Abbildung 5).
- **Die Arbeitgeber sind sich der Defizite nicht bewusst.** Trotz des geringen Prozentsatzes der Mitarbeiter, die formale Datenschulungen erhalten, sagen 79 % der Entscheidungsträger, dass ihre Abteilung dem Personal die erforderlichen Kenntnisse erfolgreich vermittelt. Derselben Ansicht sind jedoch nur 40 % der Mitarbeiter. Nahezu drei Viertel der Mitarbeiter sagen, dass sie sich mehr Datenschulungen von ihrem Unternehmen wünschen (Abbildung 6). Dieser große Kontrast zeigt, dass die Führungskräfte die Kompetenzlücken in ihren Unternehmen unterschätzen.
- **Kompetenzlücken verhindern eine datengesteuerte Kultur und Entscheidungsfindung.** Die große Differenz zwischen den Erwartungen des Arbeitgebers und dem tatsächlichen Angebot an Datenschulungen, das die Mitarbeiter erhalten, stellt ein schwerwiegendes Hindernis für den Aufbau der datengesteuerten Kultur dar, die viele Unternehmen anstreben. Deutlich wird dies daran, dass 69 % der Entscheidungsträger angeben, dass das Personal aufgrund von mangelnden Datenkenntnissen nicht in der Lage ist, Daten effektiv zur Entscheidungsfindung zu nutzen.

Nur 47 %

der Mitarbeiter geben an, dass ihr Unternehmen ihnen Datenschulungen angeboten hat.

Abbildung 4

ENTSCHEIDUNGSTRÄGER

„Für welche Mitarbeiter werden Datenschulungen angeboten?“



- Nur Mitarbeiter mit herkömmlichen datenbezogenen Aufgabenbereichen
- Einige Mitarbeiter, die nicht in herkömmlichen Datenbereichen arbeiten
- Alle Mitarbeiter

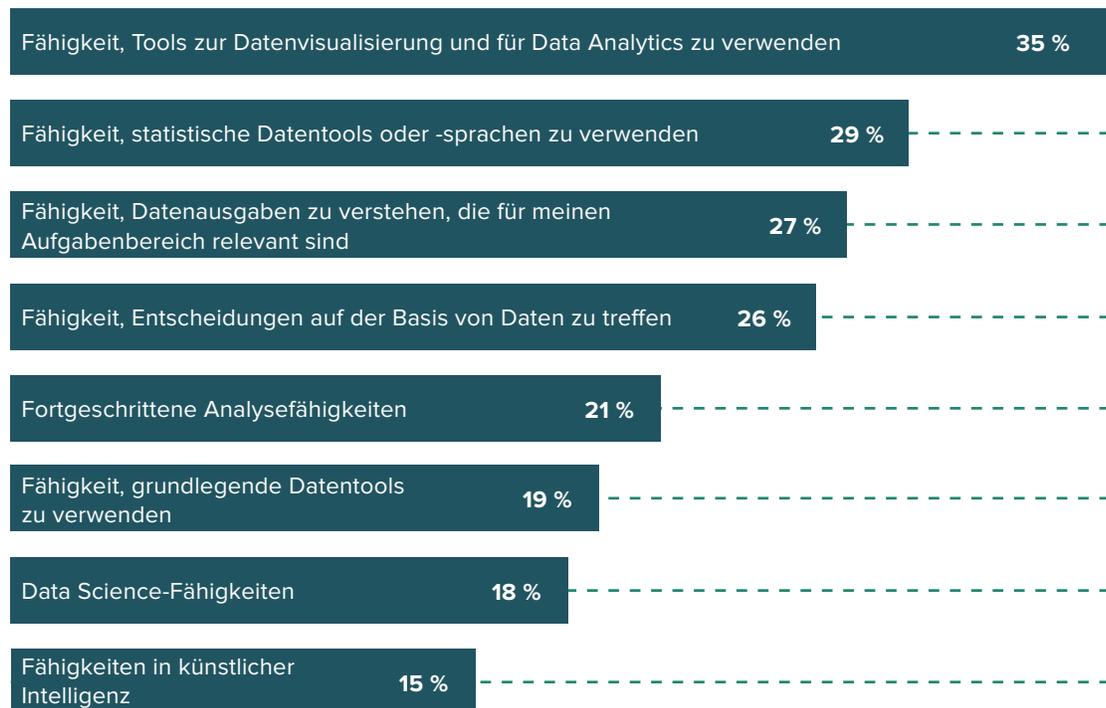
Basis: 809 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern, in denen dem Personal Datenschulungen angeboten werden

Hinweis: Die Summe der Prozentwerte ergibt aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

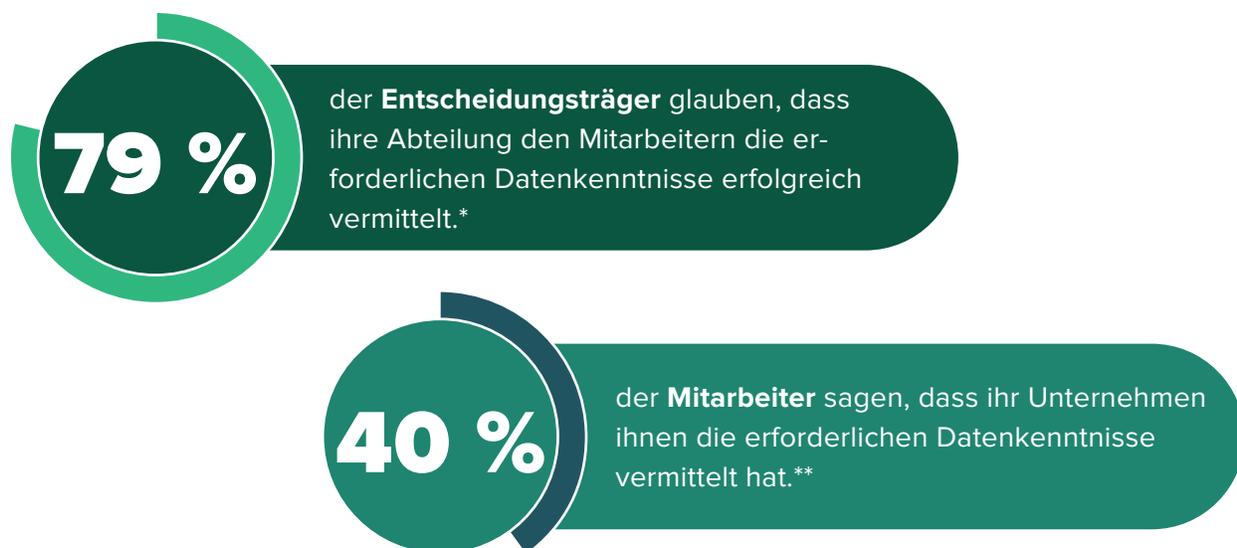
Abbildung 5

„In welchen der folgenden Bereiche bezüglich Datenkenntnissen wurden Sie geschult?“



Basis: 1.036 Mitarbeiter aus allen Aufgabenbereichen mit über drei Jahren Erfahrung in globalen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern
Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

Abbildung 6



*Basis: 1.032 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern

**Basis: 1.036 Mitarbeiter aus allen Aufgabenbereichen mit mehr als drei Jahren Erfahrung in globalen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

Mangelnde Ressourcen und enger Fokus bremsen den Fortschritt aus

Eine Demokratisierung der Datenschulungen im gesamten Unternehmen ist entscheidend für den Erfolg der einzelnen Mitarbeiter, der Abteilung und des Unternehmens. Wie wir jedoch bereits im vorherigen Abschnitt gesehen haben, klafft derzeit eine große Lücke zwischen den angebotenen Schulungen und dem tatsächlichen Bedarf. Wie lässt sich dieser Widerspruch erklären? Forrester stellte Folgendes fest:

- **Mitarbeiter äußern ungerne Kritik.** Viele Mitarbeiter scheuen sich, ihrem Frust bezüglich Datenschulungen öffentlich Luft zu machen. Womöglich haben sie Angst, dass es ein schlechtes Licht auf sie wirft, wenn sie Kompetenzlücken zugeben. Nur 26 % geben an, dass sie einen Manager um zusätzliche Datenschulungen gebeten haben. Der Prozentsatz der Mitarbeiter, die sagen, dass sie sich über mangelnde Schulungen beklagt haben, liegt sogar nur bei 16 %. Dies hat zur Folge, dass die meisten Entscheidungsträger den vollständigen Umfang des Problems höchstwahrscheinlich gar nicht überblicken.
- **Keine unternehmensweiten Initiativen oder Unterstützung.** Obgleich die Führungsetage bei der Schaffung einer starken Datenkultur eine wichtige Rolle spielt, werden nur äußerst wenige Dateninitiativen aufgrund von unternehmensweiten Weisungen oder Programmen ins Leben gerufen. Die Entscheidungsträger geben an, dass nur 26 % der Schulungen zu grundlegenden Datenkenntnissen und 9 % der fortgeschrittenen Schulungen außerhalb der Abteilungen und Teams angestoßen werden. Stattdessen wird die Aufgabe, die Mitarbeiter zu schulen, auf die Abteilungs- und Teamebene abgewälzt. Viele Entscheidungsträger in Abteilungen haben Schwierigkeiten, sich die Finanzierung oder Unterstützung zu sichern, um effektive Datenschulungsinitiativen durchzuführen.
- **Mangelnde interne Expertise und Fähigkeiten.** Selbst wenn das Budget und die Unterstützung der Unternehmensführung gegeben sind, kann sich die Durchführung von Datenschulungen schwierig gestalten, insbesondere wenn die Materialien intern erstellt werden müssen. Grundlegende Datenschulungen entwickeln Unternehmen in der Regel selbst, anstatt die Dienste eines Service- oder Technologiepartners in Anspruch zu nehmen. Leider verfügen nur wenige Unternehmen über die erforderlichen Fachkenntnisse und die Erfahrung, um Datenschulungen effektiv zu planen und abzuhalten. Die zwei



Entscheidungsträger geben an, dass das Personal aufgrund von mangelnden Datenkenntnissen nicht in der Lage ist, Daten effektiv zur Entscheidungsfindung zu nutzen.

größten Herausforderungen, denen Entscheidungsträger bei der Verbesserung der Datenkenntnisse gegenüberstehen, sind ein Mangel an qualifizierten Mitarbeitern, die die Schulungen anleiten könnten, sowie fehlendes Wissen (siehe Abbildung 7).

Unternehmen, die diese Hürden nicht überwinden können, haben ein großes Problem. Wenn es dem Personal in den Abteilungen an Datenkompetenz fehlt, besteht das Risiko, dass Entscheidungen zu langsam und zu ungenau getroffen werden. Innovationen werden ausgebremst, die Produktivität leidet und andere negative Auswirkungen sind die Folge (siehe Abbildung 8).

Nur 26 %

der Schulungen zu grundlegenden Datenkenntnissen und 9 % der fortgeschrittenen Schulungen werden unternehmensweit angeboten.

Abbildung 7

ENTSCHEIDUNGSTRÄGER

„Welche der folgenden Herausforderungen hat Ihre Abteilung derzeit (oder hatte sie in der Vergangenheit) bei dem Versuch, das Niveau der Datenkenntnisse (sowohl grundlegende als auch erweiterte Datenkenntnisse) zu erhöhen?“



Mangel an qualifizierten Mitarbeitern, die Schulungen anleiten könnten



Fehlendes Budget



Fehlendes Wissen, wie die Datenkenntnisse verbessert werden könnten



Fehlende Unterstützung durch das Unternehmen insgesamt



Fehlen einer Datenkultur



Widerstand der Mitarbeiter



Unzureichende Schulungsmaterialien

Basis: 1.032 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

Abbildung 8

„Zu welchen Herausforderungen führt es, wenn dem Personal in Ihrer Abteilung die erforderliche Datenkompetenz fehlt?“

- 1  Langsame Entscheidungsfindung
- 2  Unfähigkeit, genaue Entscheidungen zu treffen
- 3  Fehlende Innovation
- 4  Produktivitätseinbußen
- 5  Unfähigkeit, grundlegende Aufgaben der Rolle auszuführen
- 6  Zurückfallen hinter die Konkurrenz
- 7  Verfehlen der Abteilungsziele
- 8  Risiko der Personalabwanderung
- 9  Unfähigkeit, sich gegenüber Konkurrenten mit bahnbrechenden Innovationen auf dem Markt zu behaupten
- 10  Schlechtes Kundenerlebnis
- 11  Schlechtes Image als Arbeitgeber

Basis: 1.032 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

Unternehmen müssen ihre passive Haltung ablegen und Datenschulungsprogramme operationalisieren, sodass alle Mitarbeiter davon profitieren können. Eine gute Nachricht ist, dass die Ergebnisse der Forrester-Umfrage zeigen, dass formelle und informelle Weiterbildungsinitiativen einen eindeutigen Nutzen für das Personal, die Abteilungen und das gesamte Unternehmen bringen. Dies sollte die Genehmigung von Programmen erleichtern. Um diesen Nutzen besser definieren zu können, hat Forrester neben den Daten zum Reifegrad der Datenschulungsprogramme auch Daten zur Mitarbeiterzufriedenheit analysiert. In beiden Bereichen besteht eine starke Korrelation zwischen mehr Weiterbildung, Kompetenz und Reife und höherer Leistung, Zufriedenheit und Personalbindung.

DIE DATEN SPRECHEN FÜR SICH: VON SCHULUNGEN PROFITIEREN MITARBEITER UND ARBEITGEBER GLEICHERMASSEN

Forrester segmentierte die Mitarbeiter nach ihrer Zufriedenheit mit den Datenschulungsinitiativen, der Datenkultur und der Nutzung von Daten bei der Entscheidungsfindung in ihrem Unternehmen. Dies sollte verdeutlichen, welche Unterschiede zwischen den Mitarbeitern mit den höchsten Zufriedenheitswerten und ihren Kollegen hinsichtlich ihres Aufgabenbereichs, ihrer Motivation und Produktivität bestehen. Forrester stellte Folgendes fest:

- **Mitarbeiter mit Datenkompetenz sind besser.** Arbeitgeber schätzen hochqualifiziertes Personal, da sie davon ausgehen, dass diese Mitarbeiter bessere und schnellere Entscheidungen treffen und gleichzeitig produktiver und innovativer sind (siehe Abbildung 9). Die Prozentsätze der befragten Mitarbeiter, die angeben, dass sie bessere Entscheidungen (83 %) und schnellere Entscheidungen (82 %) treffen, wenn sie Daten nutzen können, sind sogar noch höher. Zudem schätzen sich die Mitarbeiter mit hoher Datenzufriedenheit als kompetenter, motivierter und produktiver bei der täglichen Arbeit ein als ihre Kollegen mit geringer Datenzufriedenheit (siehe Abbildung 10).

Abbildung 9 ENTSCHEIDUNGSTRÄGER

„Welchen Leistungsvorteil erbringen Mitarbeiter mit Datenkenntnissen im Vergleich zu denjenigen ohne Datenkenntnisse?“

Bessere Entscheidungsfindung



Schnellere Entscheidungsfindung



Produktiver



Bessere Innovationsfähigkeit



Mehr Selbstvertrauen



Höhere Bindungsrate



Besser in der Lage, ein gutes Kundenerlebnis zu bieten



Basis: 1.032 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern
Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

- Datenschulungen tragen zu mehr Zufriedenheit und einer stärkeren Mitarbeiterbindung bei.** Datenschulungen spielen auch eine wesentliche Rolle dabei, die Zufriedenheit und das Zugehörigkeitsgefühl des Personals zu erhöhen. Nahezu 80 % der Mitarbeiter geben an, dass die Wahrscheinlichkeit höher ist, dass sie bei einem Unternehmen bleiben, das angemessene Schulungen für die erforderlichen Datenkenntnisse anbietet. Bei Mitarbeitern mit einer hohen Datenzufriedenheit ist die Wahrscheinlichkeit zehnmal höher, dass sie ihre allgemeine Zufriedenheit mit ihrem Unternehmen als hoch angeben (97 % im Vergleich zu 9 %). Die Wahrscheinlichkeit, dass sie mit ihrem Team und ihrer Abteilung sehr zufrieden sind, ist doppelt so hoch. Zudem besteht eine signifikant höhere Wahrscheinlichkeit, dass sie bei ihrem Unternehmen bleiben (siehe Abbildung 10).

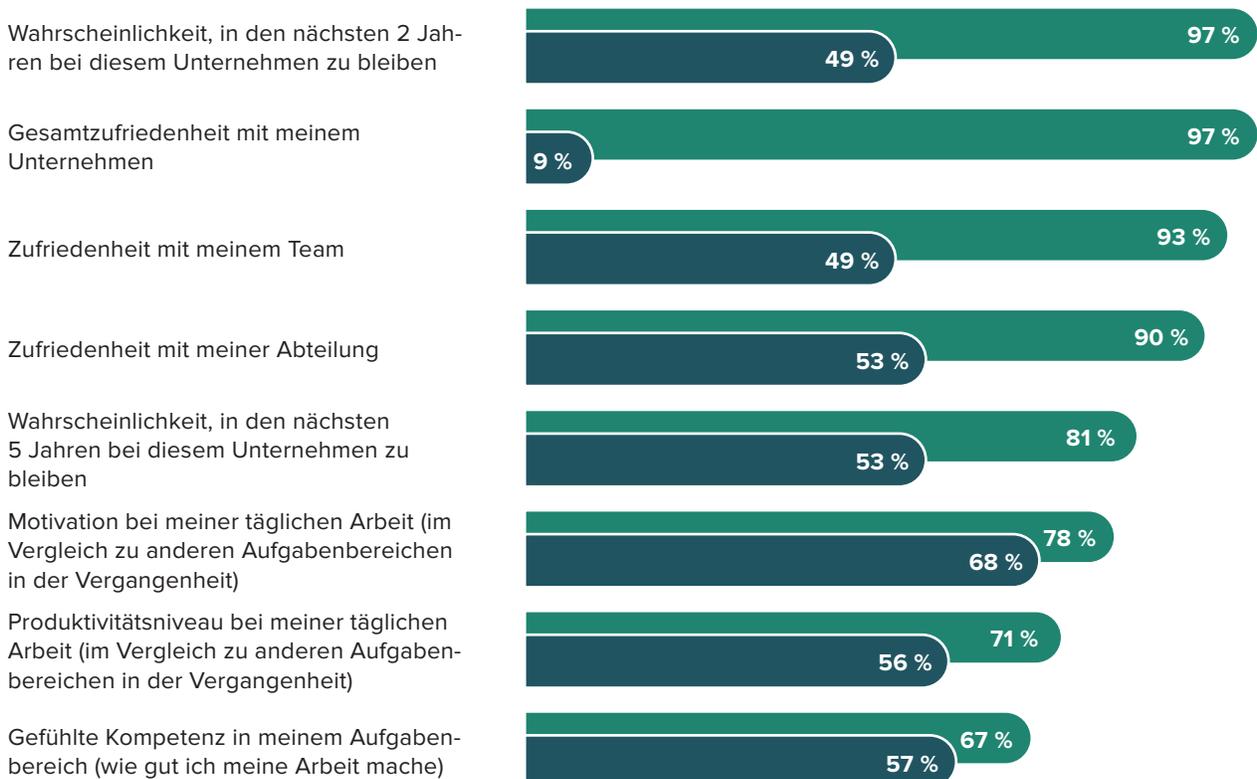
Abbildung 10

MITARBEITER

„Bitte bewerten Sie Ihre Zufriedenheit in jedem der folgenden Aspekte Ihres Aufgabenbereichs. Seien Sie versichert, dass diese Umfrage vollständig anonym ist.“

(„Hoch“ und „Sehr hoch“ dargestellt)

- Mitarbeiter mit hoher Datenzufriedenheit
- Mitarbeiter mit geringer Datenzufriedenheit



Basis: 1.036 Mitarbeiter aus allen Aufgabenbereichen mit mehr als drei Jahren Erfahrung in globalen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

DATENINITIATIVEN MIT HOHEM REIFEGRAD LIEFERN EINEN GRÖßEREN NUTZEN

Schulungen zur Datenkompetenz und zum Ausbau der Datenkenntnisse können einen greifbaren Nutzen generieren. Doch nicht alle Initiativen sind gleich gut. Zur Analyse der Unterschiede zwischen Initiativen zu grundlegenden und fortgeschrittenen Datenkenntnissen hat Forrester die Umfrageteilnehmer nach dem Reifegrad des Schulungsprogramms ihres Unternehmens segmentiert. Unternehmen mit einem hohen Reifegrad unterbreiten die folgenden Schulungsangebote: 1) Schulungen zu einer großen Bandbreite von Datenkenntnissen, 2) Schulungen für alle Mitarbeiter, nicht nur solche in herkömmlichen datenbezogenen Aufgabenbereichen und 3) mehrere Schulungsformate. In Unternehmen mit einem niedrigen Reifegrad ist es genau umgekehrt: Ihr Schulungsangebot umfasst nur eine kleine Auswahl an Datenkenntnissen und wird nur einer Untergruppe von Mitarbeitern in eingeschränkten Schulungsformaten bereitgestellt.

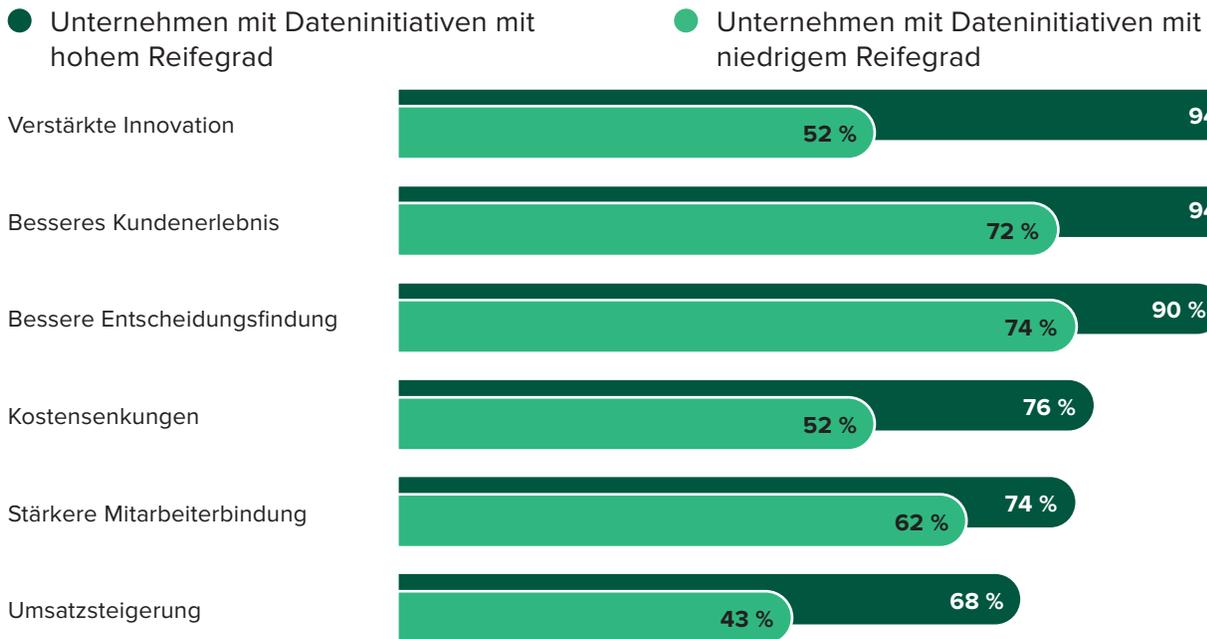
Forrester stellte fest, dass zwar alle Unternehmen mit Initiativen Vorteile durch Datenschulungen für ihre Mitarbeiter erzielten, der größte Nutzen jedoch durch Programme mit einem hohen Reifegrad geschöpft wurde. Unternehmen mit der höchste Reife verzeichnen erheblich stärkere Verbesserungen in den Bereichen Innovation, Kundenerlebnis, Entscheidungsfindung, Kostenreduktion, Personalbindung und Umsatz (siehe Abbildung 11).

Abbildung 11

ENTSCHEIDUNGSTRÄGER

„In welchem Umfang konnte Ihre Abteilung in den folgenden Bereichen Nutzen aus ihren Schulungsinitiativen zu Datenkenntnissen ziehen?“

(„Beträchtlicher Nutzen“ und „Transformatorischer Nutzen“ dargestellt)



Basis: 1.032 Entscheidungsträger für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern

Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

Wichtige Empfehlungen

Immer mehr Unternehmen haben den umfassenden und tiefgehenden Wert einer Belegschaft erkannt, die ihre Datenkompetenz und Datenkenntnisse ständig weiter verbessern kann. Gleichzeitig besteht jedoch ein Widerspruch zwischen der Auffassung der Entscheidungsträger, dem Personal ausreichende Datenkenntnisse vermittelt zu haben, und den Mitarbeitern, die das anders sehen. Diese Differenzen schwächen die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen.

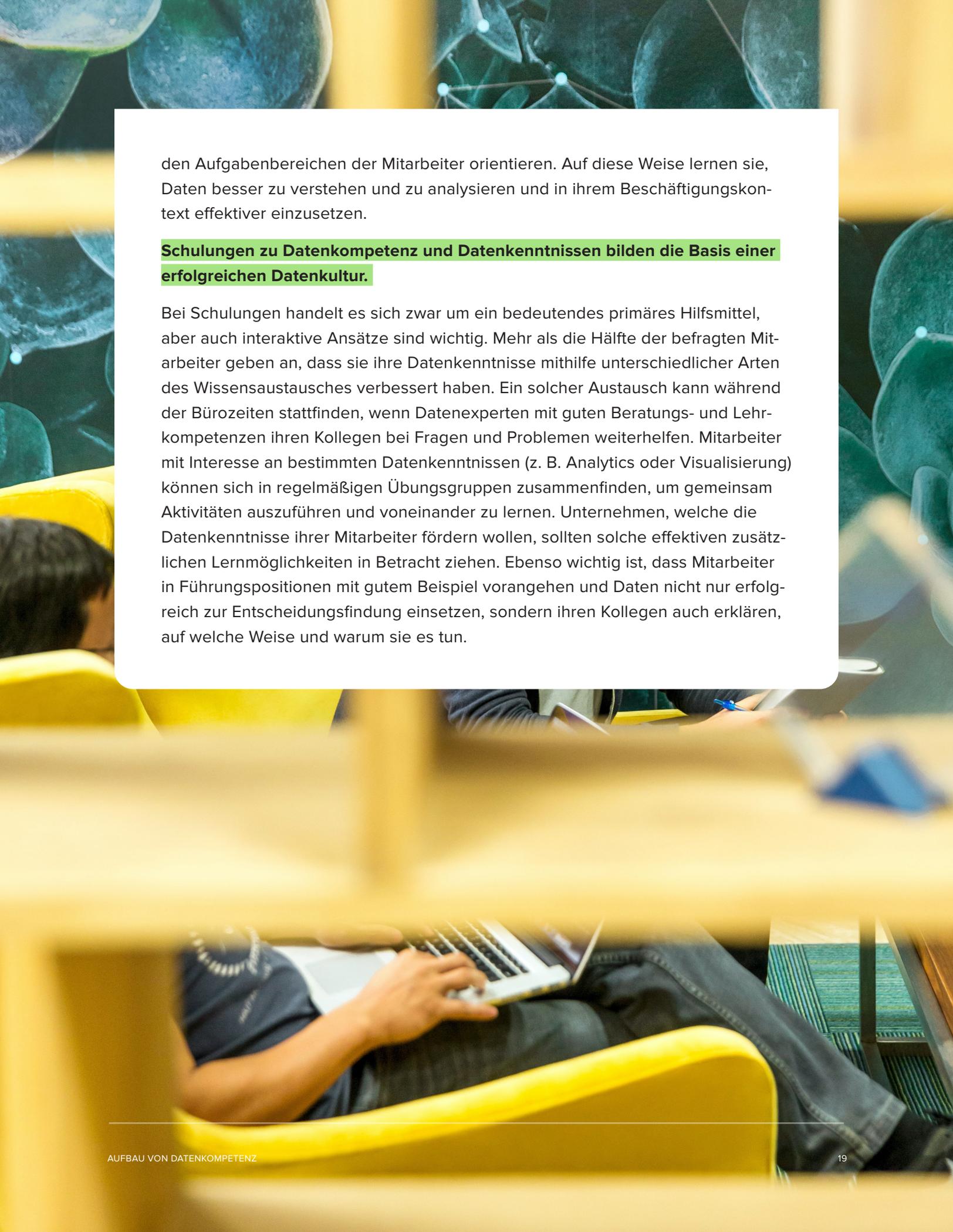
Aus der von Forrester durchgeführten umfassenden Befragung von Entscheidungsträgern und Mitarbeitern ergaben sich mehrere wichtige Empfehlungen für Unternehmen, die ihre Datenkompetenz ausbauen und eine transformatorische, datengesteuerte Kultur schaffen wollen:

Den Wert für Kunden, Geschäft und Personal durch Datenschulungen im Unternehmen steigern.

Die Unternehmensführung und -strategie muss sicherstellen, dass die Datenschulungen relevant und effektiv für die gesamte Belegschaft sind, von Berufseinsteigern bis hin zu alten Hasen sowie in allen Abteilungen und Aufgabenbereichen. Mitarbeiter wollen Datenkenntnisse erwerben, mit denen sie bei ihrer Arbeit größere Erfolge und mehr Zufriedenheit erzielen können. Ein zentral gesteuerter Ansatz mit klaren Verantwortlichkeiten und angemessener Finanzierung ist der sicherste Weg, um entscheidenden Mehrwert für Kunden, Geschäft und Personal zu schaffen. Damit kann außerdem der Fachkräftemangel gelindert werden, mit dem viele Unternehmen konfrontiert sind. Anstatt extern nach qualifizierten Bewerbern zu suchen, können vorhandene Mitarbeiter intern in den spezifischen Datenkenntnissen geschult werden.

Ziehen Sie strategische Partner für die Schulung von Datenkenntnissen in Betracht, die auf wichtige Entscheidungen abzielt.

Unternehmen, die intern nicht über die erforderlichen Ressourcen und Fähigkeiten verfügen, sollten mit Beratungsunternehmen, Technologieanbietern, Datenkompetenzexperten und anderen Partnern zusammenarbeiten, die eine große Palette an Schulungen zu spezifischen Technologien und Aufgabenbereichen anbieten können. Die Schulungen können nach Bedarf, individuell oder in der Gruppe bereitgestellt werden. Außerdem müssen die Schulungen relevant für die Arbeit der Mitarbeiter sein. Wenn das Gelernte nicht in der Praxis angewendet werden kann, wird es vergessen. Daher muss sichergestellt werden, dass sich die Lerninhalte an



den Aufgabenbereichen der Mitarbeiter orientieren. Auf diese Weise lernen sie, Daten besser zu verstehen und zu analysieren und in ihrem Beschäftigungskontext effektiver einzusetzen.

Schulungen zu Datenkompetenz und Datenkenntnissen bilden die Basis einer erfolgreichen Datenkultur.

Bei Schulungen handelt es sich zwar um ein bedeutendes primäres Hilfsmittel, aber auch interaktive Ansätze sind wichtig. Mehr als die Hälfte der befragten Mitarbeiter geben an, dass sie ihre Datenkenntnisse mithilfe unterschiedlicher Arten des Wissensaustausches verbessert haben. Ein solcher Austausch kann während der Bürozeiten stattfinden, wenn Datenexperten mit guten Beratungs- und Lehrkompetenzen ihren Kollegen bei Fragen und Problemen weiterhelfen. Mitarbeiter mit Interesse an bestimmten Datenkenntnissen (z. B. Analytics oder Visualisierung) können sich in regelmäßigen Übungsgruppen zusammenfinden, um gemeinsam Aktivitäten auszuführen und voneinander zu lernen. Unternehmen, welche die Datenkenntnisse ihrer Mitarbeiter fördern wollen, sollten solche effektiven zusätzlichen Lernmöglichkeiten in Betracht ziehen. Ebenso wichtig ist, dass Mitarbeiter in Führungspositionen mit gutem Beispiel vorangehen und Daten nicht nur erfolgreich zur Entscheidungsfindung einsetzen, sondern ihren Kollegen auch erklären, auf welche Weise und warum sie es tun.

Anhang A: Methodik

Für diese Studie führte Forrester zwei Online-Umfragen durch, um die Kultur von Unternehmen im Bereich der Datenkompetenz zu untersuchen. Eine Umfrage wurde mit 1.032 Entscheidungsträgern für das Datenprogramm auf Direktionsebene oder höher in globalen Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern durchgeführt. An der zweiten Umfrage nahmen 1.036 Mitarbeiter aus allen Aufgabenbereichen mit über drei Jahren Erfahrung in globalen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern teil. Die Mitwirkenden erhielten zum Dank für ihre Teilnahme an der Befragung eine kleine Anerkennung. Die Studie begann im Oktober 2021 und wurde im November 2021 abgeschlossen.

Anhang B: Demografische Daten

UMFRAGE UNTER ENTSCHEIDUNGSTRÄGERN

REGION	
Asien-Pazifik und Japan	30 %
Europa, Naher Osten, Afrika	30 %
Lateinamerika	20 %
Nordamerika	20 %

MITARBEITER	
20.000 oder mehr	9 %
5.000 bis 19.999	25 %
1.000 bis 4.999	40 %
500 bis 999	26 %

BRANCHEN (TOP 7)	
Finanzdienstleistungen und/oder Versicherungen	9 %
Technologie und/oder Technologie-dienstleistungen	9 %
Einzelhandel	9 %
Fertigung und Werkstoffe	8 %
Transport und Logistik	7 %
Unternehmens- oder fachspezifische Dienstleistungen	6 %
Tourismus und Gastgewerbe	6 %

POSITION	
VP (29 %)	29 %
Director (71 %)	71 %

ABTEILUNG (TOP 7)	
IT	13 %
Marketing/Werbung	13 %
Betrieb	11 %
Finanzen/Buchhaltung	10 %
Analytics/Business Intelligence	10 %
Personalabteilung/Schulungen	10 %
Kundenerlebnis	9 %

JAHRESUMSATZ (USD)	
Über 5 Mrd. \$	7 %
1–5 Mrd. \$	15 %
500–999 Mio. \$	22 %
400–499 Mio. \$	13 %
300–399 Mio. \$	11 %
200–299 Mio. \$	12 %
100–199 Mio. \$	10 %
1–99 Mio. \$	9 %

UMFRAGE UNTER MITARBEITERN

REGION	
Asien-Pazifik und Japan	30 %
Europa, Naher Osten, Afrika	30 %
Lateinamerika	20 %
Nordamerika	20 %

MITARBEITER	
20.000 oder mehr	14 %
5.000 bis 19.999	20 %
1.000 bis 4.999	38 %
500 bis 999	27 %

BRANCHEN (TOP 7)	
Technologie und/oder Technologie-dienstleistungen	11 %
Finanzdienstleistungen und/oder Versicherungen	10 %
Einzelhandel	9 %
Fertigung und Werkstoffe	9 %
Gesundheitswesen	7 %
Bildungswesen und/oder gemeinnützige Organisationen	6 %
Transport und Logistik	6 %

ALTER	
18 bis 25	5 %
26 bis 35	39 %
36 bis 45	37 %
46 bis 55	13 %
56 bis 65	6 %
66 oder älter	0,4 %

Hinweis: Die Summe der Prozentwerte ergibt aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.

POSITION	
Manager	45 %
Projektmanager	22 %
Fachkraft in Vollzeit	34 %

ABTEILUNG (TOP 7)	
IT	15 %
Betrieb	13 %
Marketing/Werbung	11 %
Vertrieb	10 %
Personalabteilung/Schulungen	10 %
Finanzen/Buchhaltung	10 %
Technikabteilung	8 %

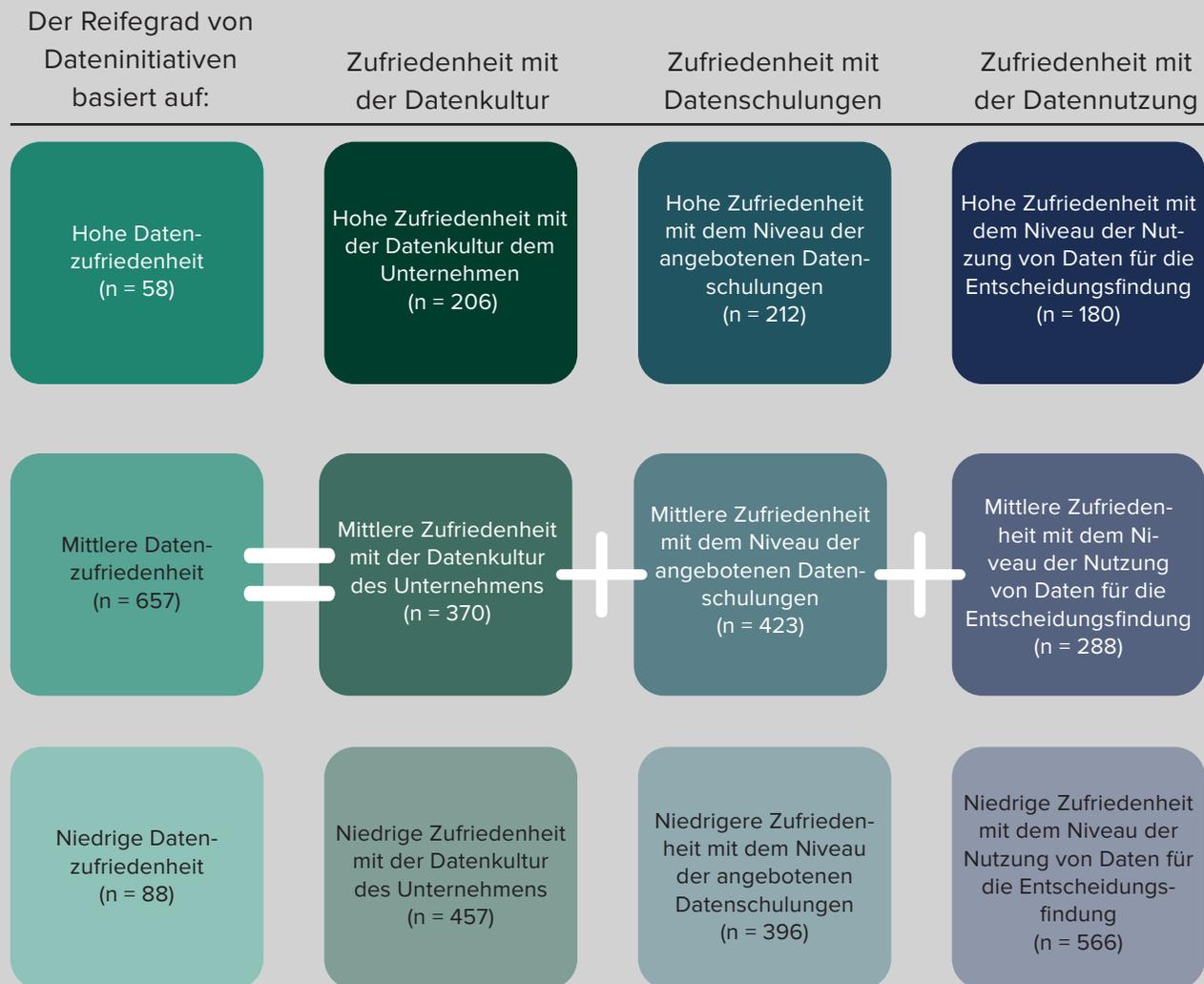
JAHRESUMSATZ (USD)	
Über 5 Mrd. \$	13 %
1–5 Mrd. \$	18 %
500–999 Mio. \$	14 %
400–499 Mio. \$	13 %
300–399 Mio. \$	9 %
200–299 Mio. \$	8 %
100–199 Mio. \$	11 %
1–99 Mio. \$	13 %
Weniger als 1 Mio. \$	1 %

BESCHÄFTIGUNGSDAUER IN JAHREN	
3 bis 5	45 %
6 bis 10	31 %
Über 10	17 %

Anhang C: Definition des Reifegrads von Dateninitiativen und der Datenzufriedenheit

DEFINITION VON DATENZUFRIEDENHEIT

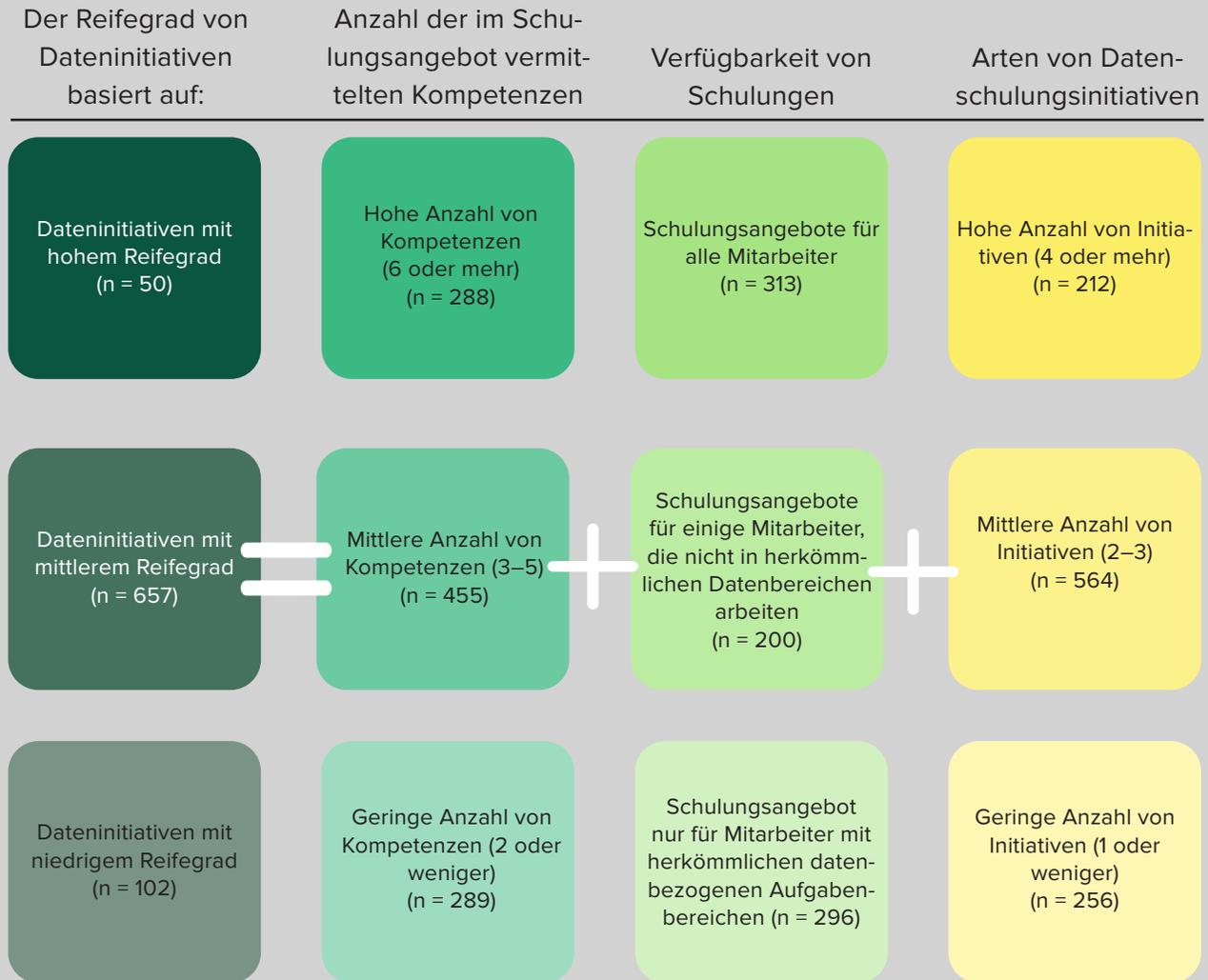
MITARBEITER



Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021

DEFINITION DES REIFEGRADES VON DATENINITIATIVEN

ENTSCHEIDUNGSTRÄGER



Quelle: Studie im Auftrag von Tableau, einem Salesforce Unternehmen, durchgeführt von Forrester Consulting, November 2021



FORRESTER®