



# Bereit für die Digitalisierung?

Whitepaper für die Energie-, Wasser- und  
Entsorgungswirtschaft

# Zielsetzung der Studie

## Warum diese Studie?

### Der digitale Wandel tangiert alle Bereiche und Prozesse der Energie-, Wasser- und Entsorgungswirtschaft

#### Wieso Digitalkompetenzen derzeit in aller Munde sind...

- Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung sehen sich viele Berufstätige nicht optimal für die digitale Arbeitswelt gewappnet. Noch offensichtlicher wurde dieses Problem bei vielen Unternehmen durch die weitgehende Umstellung vieler Tätigkeiten auf virtuelles Arbeiten im Zuge der Corona-Pandemie.
- Damit sich die Belegschaft – und damit das ganze Unternehmen – in einer sich immer schneller digitalisierenden Arbeitswelt souverän bewegen kann, werden gut ausgeprägte Digitalkompetenzen bei den Beschäftigten sowie die gezielte Förderung dieser Kompetenzen heutzutage immer mehr zu einer absoluten Voraussetzung.

#### Ziel der Studie ist es, zu untersuchen, ...

- wie der Status quo der Unternehmen der Branche bezüglich der Digitalkompetenzen der Beschäftigten eingeschätzt wird.
- welche dieser Kompetenzen für die Unternehmen in Zukunft noch wichtiger werden.
- wie sich die Unternehmen auf die Veränderungen der Branche in dieser Hinsicht vorbereiten.



**Kein** befragtes Unternehmen hält sich in allen **Digitalisierungsbereichen** für gut oder sehr gut aufgestellt.



**71 %** der Unternehmen planen, die **Digitalkompetenzen** der Beschäftigten in Zukunft **gezielt zu fördern**.

Kienbaum greift diesen Trend auf und untersucht, inwiefern die Unternehmen der Energie-, Wasser- und Entsorgungswirtschaft von diesen Fragestellungen bereits betroffen sind und welche Entwicklungen sich bei den Digitalkompetenzen der Beschäftigten abzeichnen.

# Kernergebnisse der Studie

Alle befragten Unternehmen erwarten positive Auswirkungen von erweiterten Digitalkompetenzen – daher werden diese auch von den meisten befragten Unternehmen in Zukunft gezielt gefördert

## Status quo der Digitalisierung und Digitalkompetenzen

- Der **Einfluss der Digitalisierung** auf das **Kundenmanagement** und die **internen Unternehmensabläufe** wird von (fast) allen Unternehmen als wichtig eingeschätzt.
- **Kein Unternehmen** sieht sich im Bezug auf die Digitalisierung von **Produkten, Prozessen** oder dem **Kund:innenmanagement** als sehr gut aufgestellt.
- **Kein befragtes Unternehmen** stuft die **aktuellen Digitalkompetenzen** der Beschäftigten im Gesamtunternehmen als hoch ein.
- **Nur im IT-Bereich** sehen die befragten Unternehmen mehrheitlich **eine hohe Digitalkompetenz**.

## Förderung der Digitalkompetenzen

- Aus Sicht der **überwiegenden Mehrzahl** der befragten Unternehmen werden die **Digitalkompetenzen** für alle Mitarbeiterebenen **in Zukunft (äußerst) wichtig**.
- **71 % der Unternehmen** planen die **Digitalkompetenzen** der Beschäftigten in Zukunft **gezielt zu fördern**.
- Die **Förderung der Digitalkompetenzen** soll in Zukunft jedoch weiterhin verstärkt durch **klassische Weiterbildungsformate** – wie Schulungen, Seminare und Workshops – stattfinden.

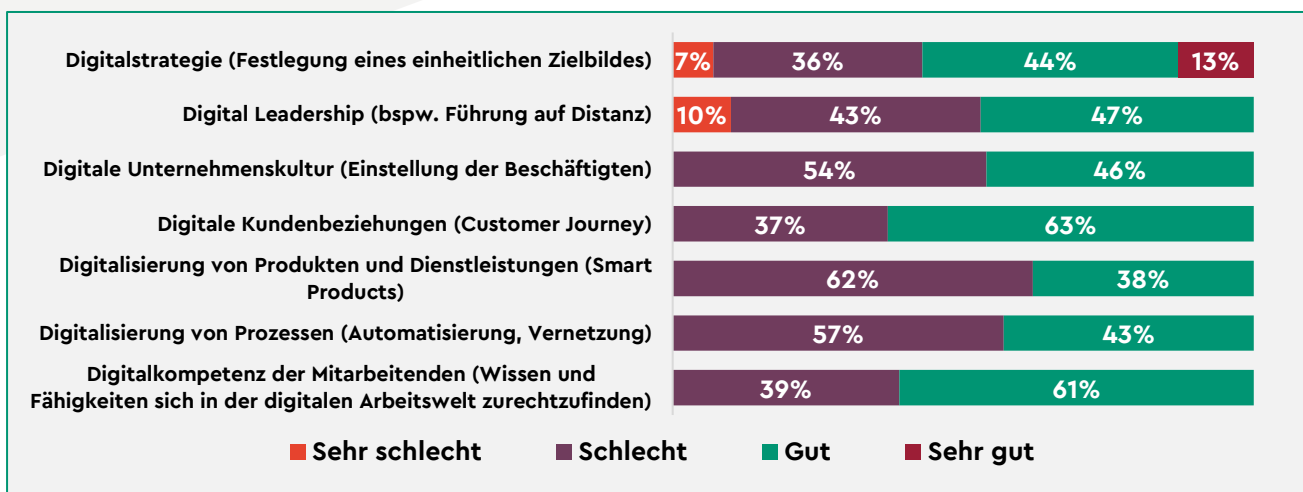
## Positive Effekte und Herausforderungen

- **Die Mehrzahl** der Teilnehmenden sieht **fehlende unternehmensinterne Kenntnisse** über benötigte Digitalkompetenzen als **(sehr) große Herausforderung**.
- **Alle befragten Unternehmen** sind sich einig, dass **gestiegene Digitalkompetenzen positive Auswirkungen** für das Unternehmen haben werden.
- **Fast alle** Befragten sehen **vereinfachte Prozesse** als positive Auswirkung von ausgeweiteten Digitalkompetenzen bei den Beschäftigten – dicht gefolgt von **besserer Zusammenarbeit** und **gestiegener Service-/ Produktqualität**.

# Status quo der Digitalisierung in bestimmten Bereichen der Unternehmen

Im Bezug auf Digital Leadership sowie die Digitalisierung von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen halten sich die Befragten vergleichsweise für am schlechtesten aufgestellt

Wie schätzen Sie die Aufstellung Ihres Unternehmens in den folgenden Bereichen ein?



Bei den digitalen Kundenbeziehungen stufen zwei Drittel der befragten Unternehmen den Status quo als gut ein

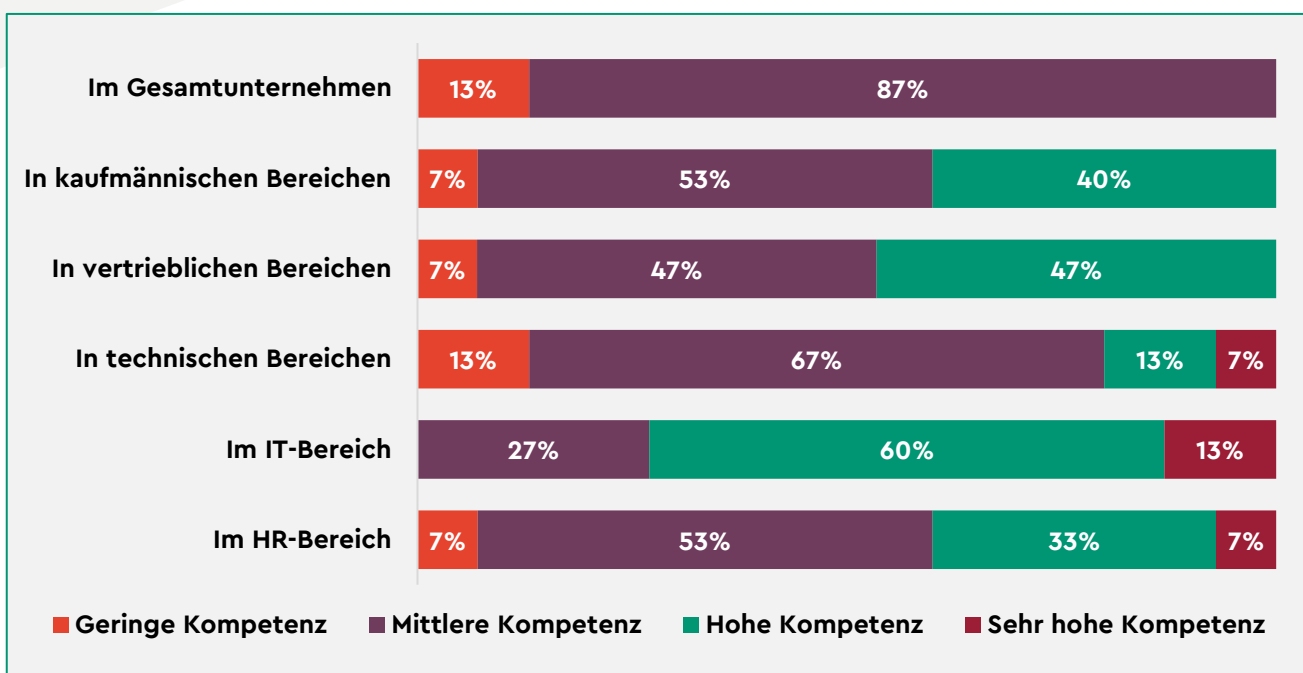
Als wie gut aufgestellt sehen Sie Ihr Unternehmen in den folgenden Bereichen?

- In den einzelnen abgefragten Bereichen schätzen die Unternehmen der Branche den eigenen Digitalisierungsgrad als sehr gemischt ein. Kein Bereich wird von über zwei Dritteln der Befragten als gut eingeschätzt. Nur die Digitalstrategie wird von 13 % der Unternehmen überhaupt als „sehr gut“ eingestuft – sonst sieht sich kein einziges Unternehmen der Branche in den genannten Bereichen als „sehr gut“ aufgestellt.
- In den Bereichen Digital Leadership, der Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen sowie bei der Digitalisierung von internen Prozessen sehen sich mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen als (sehr) schlecht aufgestellt. Das Digital Leadership wird bei 13 % der Unternehmen sogar als sehr schlecht eingeschätzt.
- Die am besten aufgestellten Bereiche sind die digitalen Kundenbeziehungen und Digitalkompetenzen mit je zwei Dritteln der Befragten die den aktuellen Status quo als „gut“ einstufen. Jedoch gibt es auch hier bei allen Unternehmen noch Verbesserungsbedarf.
- Zum Teil erkennen die Befragten das vergleichsweise hohe Durchschnittsalter der Belegschaft im eigenen Unternehmen als Grund dafür an, dass der unternehmensinterne Digitalisierungsgrad generell noch nicht so weit ist wie in anderen, teilweise „jüngeren“ Branchen.
- Jedoch wird in der Ver- und Entsorgungsbranche auch der Bedarf nach eher klassischen Produkten und analogen Kund:innenbeziehungen gesehen – viele Kund:innen sehnen sich bei Versorgungsthemen noch nach einem persönlichen Kontakt.

# Digitale Kompetenzen der Beschäftigten

Im IT-Bereich wird den Beschäftigten eine hohe Digitalkompetenz zugeschrieben, während die Kompetenz im Gesamtunternehmen eher als gering bis mittel eingeschätzt wird

Wie schätzen Sie die digitale Kompetenz Ihrer Beschäftigten in Bezug auf den Umgang mit Daten und Informationen, Kommunikation und Zusammenarbeit, Digitale Problemlösung, Datenschutz und Sicherheit sowie Umgang mit Medien in Summe ein?

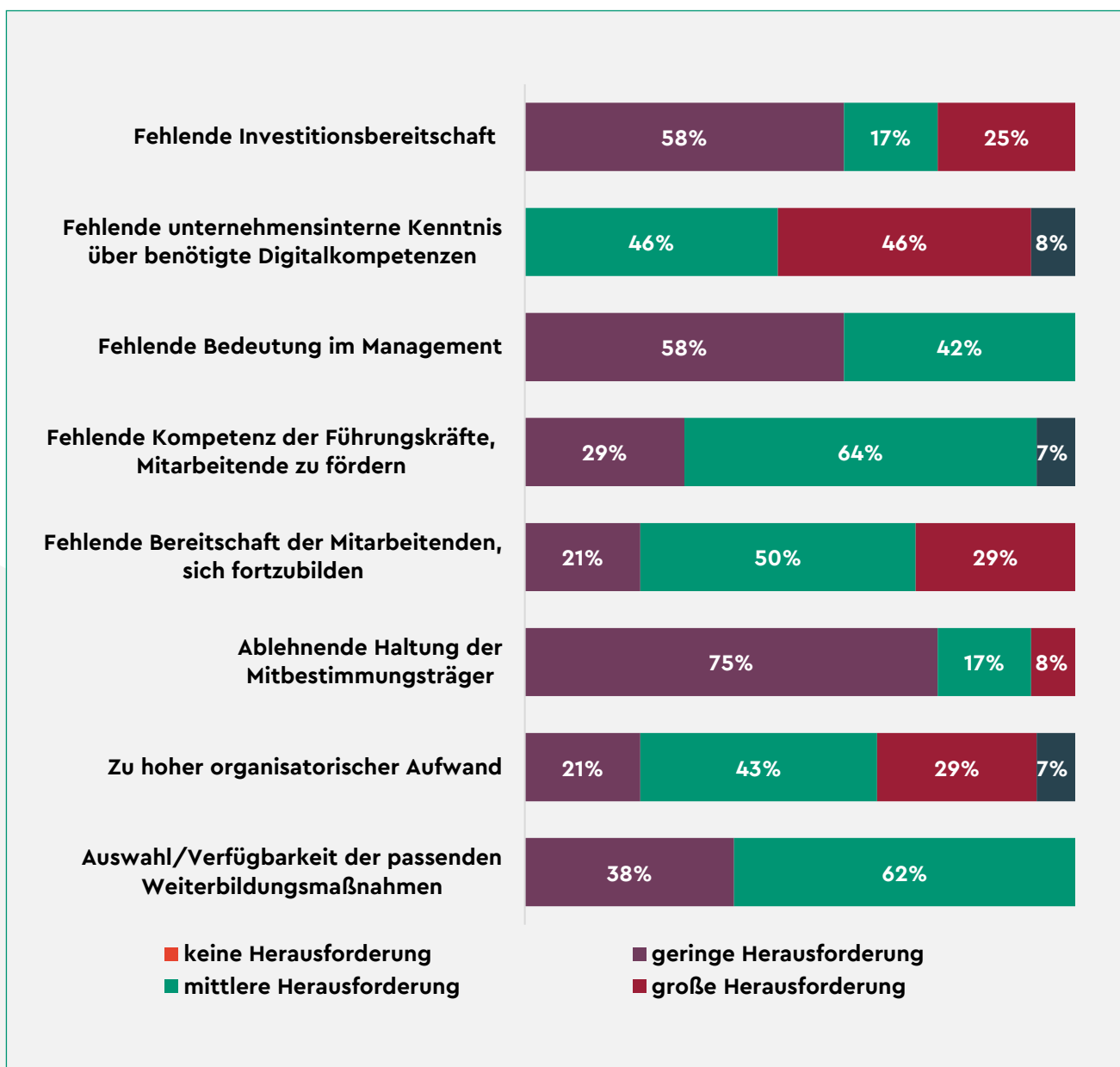


- Im Gesamtunternehmen wird die Digitalkompetenz der Beschäftigten überwiegend als „mittel“ eingeschätzt – in 13 % der Unternehmen sogar als „gering“. Bei keinem befragten Unternehmen wird die Digitalkompetenz der Beschäftigten im Gesamtunternehmen als „sehr hoch“ eingeschätzt.
- Im technischen Bereich ergibt sich ein heterogenes Bild bei den Unternehmen der Branche. Während zwei Drittel der Unternehmen die Digitalkompetenz hier als „mittelgut“ einschätzen, gibt es sowohl Unternehmen, die hier eine geringe Kompetenz, als auch Unternehmen, die hier eine (sehr) hohe Kompetenz sehen.
- Dies liegt aus Sicht der Teilnehmenden unter anderem daran, dass der technische Bereich in Teilen noch weiter entfernt von digitalen Prozessen und Methoden ist.

# Herausforderungen bei der Entwicklung von Digitalkompetenzen

Vor allem die fehlende unternehmensinterne Kenntnis über benötigte Digitalkompetenzen wird als große Herausforderung gesehen

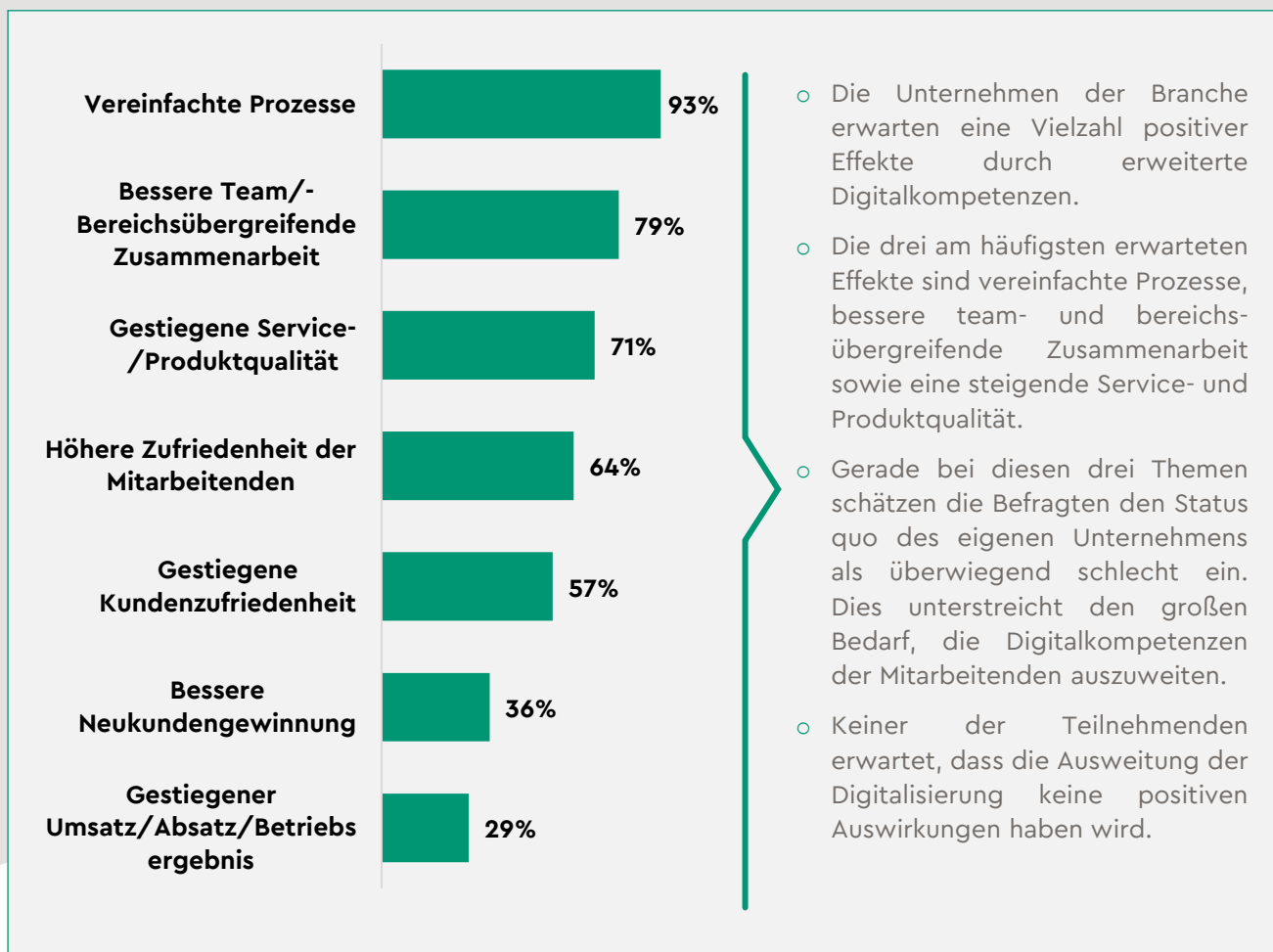
Inwiefern sehen Sie in folgenden Aspekten eine Herausforderung bei der Entwicklung der Digitalkompetenz der Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen?



# Ausweitung der Digitalkompetenzen

Die Befragten erkennen eine Mehrzahl positiver Auswirkungen durch die Ausweitung der Digitalkompetenzen – vor allem vereinfachte Prozesse und bessere Zusammenarbeit

Welche Auswirkungen wird die Ausweitung der Digitalkompetenzen Ihrer Mitarbeitenden Ihrer Ansicht nach haben?



# Fazit und Ausblick

Die Relevanz der Digitalisierung und der Bedarf an ausgeprägten Digitalkompetenzen wird von den Unternehmen der Branche erkannt – es gibt jedoch Verbesserungsbedarf beim Status quo

## „Bereit für die Digitalisierung?“

- Die Mehrzahl der Unternehmen plant die Digitalkompetenzen der Mitarbeitenden in Zukunft (weiterhin) zu fördern. Dies unterstreicht die erkannte Relevanz der digitalen Kompetenzen.
- Bei den Fortbildungsmaßnahmen wird aktuell noch eher auf die klassischen Formate wie Workshops und Seminare zurückgegriffen – jedoch werden auch einige E-Learning-Formate von den Unternehmen der Branche verwendet.
- Als Herausforderungen zur Ausweitung der Digitalkompetenzen sehen die Unternehmen der Branche vor allem die fehlende interne Kenntnis über benötigte Digitalkompetenzen, den hohen organisatorischen Aufwand und die fehlende Bereitschaft bei den Mitarbeitenden, sich selbst fortzubilden. Ein möglicher Lösungsansatz, um die größten Herausforderungen zu bewältigen, wäre hier die Einbindung externer Dienstleister.
- Eine fehlende Bereitschaft der Mitbestimmungsträger oder eine fehlende Investitionsbereitschaft wird – wenn überhaupt – nur als geringe Herausforderung gesehen.
- **In der Gesamtbetrachtung lässt sich sagen, dass die Unternehmen der Branche die Relevanz der Digitalisierung generell und des Bedarfs an ausgeprägten Digitalkompetenzen bei den Beschäftigten erkennen. Jedoch sieht der Status quo bei den einzelnen Unternehmen unterschiedlich aus. Bei vielen Beschäftigten gibt es noch erheblichen Verbesserungsbedarf bezüglich der Digitalkompetenzen.**



# Kontakt

Sie haben noch Fragen?

Kontaktieren Sie uns!

---



**Arne Sievert**  
Senior Manager

Kienbaum Consultants International GmbH  
Edmund-Rumpler Str. 5 | 51149 Köln | Deutschland  
[arne.sievert@kienbaum.de](mailto:arne.sievert@kienbaum.de) | Fon: +49 221 801 72 731  
Mobil: +49 172 911 76 78

---



**Marvin Schmidt**  
Consultant

Kienbaum Consultants International GmbH  
Edmund-Rumpler Str. 5 | 51149 Köln | Deutschland  
[marvin.schmidt@kienbaum.com](mailto:marvin.schmidt@kienbaum.com) | Fon: +49 221 801 72 790  
Mobil: +49 173 211 02 49

