



Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Masterprüfung im Juni 2011

Erwartungen von Kunden und Kundinnen an die Kompetenzen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Support-Abteilung eines großen österreichischen Softwarehauses

Karin Baumgartner

karin@dieBaumgartners.at

Zusammenfassung:

Kompetenzen stehen im Fokus weltweiter Bildungsinitiativen und setzen sich, obwohl sich die Definitionen unterscheiden, in den Bildungsstandards und Entwicklungszielen von Erwachsenenbildung und Personalentwicklung deutlich durch. Für viele Berufsgruppen existieren Ratgeber und Fachliteratur hinsichtlich der benötigten Kompetenzen, nicht jedoch für IT-Support-Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen. Die Zielsetzung dieser Arbeit ist die Erforschung der Erwartungen von Kunden/Kundinnen an die Kompetenzen von IT-Support-Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen in persönlicher, sozialer, methodischer und fachlicher Hinsicht. Dazu wurden 17 Kunden/Kundinnen in problemzentrierten Experten/Expertinnen-Interviews nach ihren Erwartungen und Erfahrungen hinsichtlich der Kompetenzen der IT-Support-Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen befragt. Die Auswertung der Interviews erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse und ergab, dass die Erwartungen an die fachlichen Kompetenzen sehr hoch sind. Auch die persönlichen und sozialen Kompetenzen sind sehr gefragt, weniger hingegen die methodischen. Vielfach wurden auch Erwartungen an andere Abteilungen und Bereiche geäußert. In den Ergebnissen zeigt sich, dass bei den Erwartungen von Kunden und Kundinnen an einen IT-Support vor allem die fachlichen Kompetenzen im Vordergrund stehen, und erst in zweiter Linie persönliche und soziale Kompetenzen erwartet werden.

Abstract:

Competences are a central component of world-wide education initiatives and although the definitions differ they become widely accepted in the education standards and development targets of adult education and personnel development. Guidebooks and technical literature exists for many occupational groups regarding the necessary competences, but not however for IT-support-coworkers. The present Study examines expectations of customers to the competences of IT-support-coworkers in personal, social, methodical and technical regard. For this purpose 17 problem-oriented interviews were evaluated by means of qualitative content analysis. The results reveal that there are high expectations to the technical competences. Also the personal and social competences were requested frequently, least the methodical competences. Often also expectations were expressed to other departments and scopes. The results show that, above all, the technical competences are the centre of attention of the expectations of customers towards the IT-support, and secondly personal and social competences were expected.