



ALL-ECOM



Zusammenfassung der transnationalen Ergebnisse

“Skills Gap Study“

und

**“Analyse von Trainingsangeboten und
Innovativen Lernmethoden“**



**durchgeführt in
Österreich
Portugal
Spanien**

Februar 2016

Project 554486-EPP-1-2014-1-ES-EPPK2-SSA
This project has been funded with support from the European
Commission



Überblick über den Bereich E-Commerce als Teil des Sektors Handel (Österreich / Portugal / Spanien)

Die Entwicklungen im Sektor Handel werden von verschiedenen Faktoren, wie Globalisierung, demografische Entwicklung, Wirtschaftskrise und die daraus resultierende Abnahme der Kaufkraft, technologische Innovationen und dem Einsatz von E-Commerce beeinflusst.

Die Globalisierung von Märkten führte zur Einrichtung globaler „supply and sales“-Netzwerke und zur Implementierung IKT-gestützter Geschäftsaktivitäten.

KonsumentInnen werden älter, sind urbaner und vielfältiger, verfügen über ein höheres Bildungsniveau und sind besser informiert. Sie sind anspruchsvoller, suchen nach Produkten mit integrierten Dienstleistungen und bedienen sich zunehmend Informations- und Kommunikationstechnologien. Daraus resultiert ein neues Konsumverhalten wie der „Multi-Channel-Zugang zum Handel (Cross-Channel)“.

Eine höhere Bewertung von Unterstützung und Service-Qualität, sowie der Ausbau von Beratungsangeboten sind erforderlich.

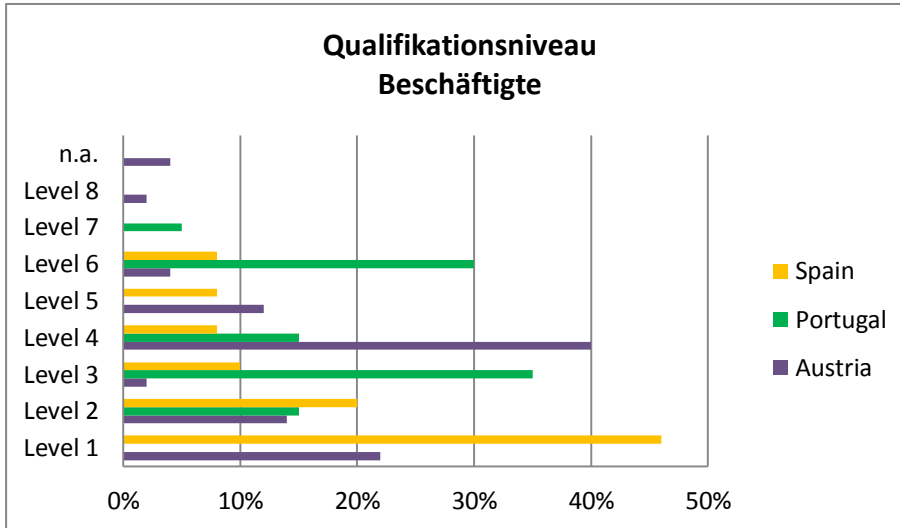
Die Ergebnisse der ALL-ECOM Analysen in den drei beteiligten Ländern zeigen, dass 70% der portugiesischen und spanischen und 62% der österreichischen Unternehmen in der Sparte Handel im Einzelhandel tätig sind. Die überwältigende Mehrheit der Unternehmen in Portugal, Spanien und Österreich sind Kleinst- und Kleinunternehmen. In allen drei Ländern ist der Sektor Handel ein wichtiger Arbeitgeber, der höchste Anteil an Beschäftigten findet sich in Kleinst- und Kleinunternehmen (65%).

2

Die meisten Beschäftigten im Großhandel sind Männer, im Gegensatz zum Einzelhandel, wo die meisten Beschäftigten Frauen sind.

In allen drei Ländern zeigt sich im Bereich Handel ein niedriges Qualifikationsniveau, in Portugal und Spanien verfügt ein signifikant hoher Anteil der im Sektor Beschäftigten lediglich über Qualifikationsstufe 2 oder niedriger. In Österreich haben 63% aller Beschäftigten eine Lehre oder mittlere berufsbildende Schule abgeschlossen, 15% haben keine Berufsausbildung, sondern nur Pflichtschulabschluss.

Die Ergebnisse einer Befragung mittels Fragebogens von Beschäftigte im Handel im Rahmen des ALL-ECOM-Projektes zeigen, dass die meisten sich auf Qualifikationsstufe 1-3 EQF (European Qualification Framework) bewegen: 38% der österreichischen, 50% der portugiesischen und 66% der spanischen Befragten verfügen nur über Stufe 1 oder 2.



Mehr als 85% aller Unternehmen verfügen über einen Internetanschluss. Das zeigt welche Wichtigkeit Unternehmen diesem Instrument beimessen und es spiegelt die globale Entwicklung der Gesellschaft in Bezug auf den Einsatz von IKT wieder.

Der Anteil an Unternehmen, die ihr Bestellwesen elektronisch abwickeln beträgt in allen drei Ländern 39%. Österreich ist das Land mit dem höchsten Anteil an Unternehmen, die E-Commerce nutzen (67%).

Mehr als 80% aller portugiesischen Unternehmen nutzen das Internet, um mit öffentlichen Stellen zu interagieren, 70% in Spanien und 24% in Österreich.

Im Hinblick auf spezielles Wissen der Belegschaft im Bereich IKT zeigt sich ein niedriger Anteil in kleinen Unternehmen. Großbetriebe weisen den höchsten Anteil an MitarbeiterInnen mit IKT-Kompetenz auf.

Neue Berufsbilder

Bewusstsein, dass die rasante Entwicklung von E-Commerce zu neuen Berufsbildern in der Branche führt, ist vorhanden.

Laut einer Studie der Europäischen Kommission über die digitale Wettbewerbsfähigkeit, eröffnet die schnelle Entwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien neue Perspektiven für die Wirtschaft und die Schaffung neuer Berufsbilder.

Die Zunahme des Einsatzes neuer Technologien im Bereich Handel führte zu ersten Herausforderungen und wir müssen die Entwicklung neuer Profile und Berufe (oder Funktionen) in diesem Sektor forcieren.

Diese Trends erfordern ein verstärktes Augenmerk auf die Integration dieser Technologien in die (Personal)-Entwicklungsstrategien von Betrieben und in den Ausbau von Fähigkeiten und Kompetenzen, sodass Unternehmen wettbewerbsfähiger werden.

Im kaufmännischen Bereich, können wir die folgenden benötigten Profile hervorheben:

- **EinkäuferIn** - sollte in der Lage sein Verhandlungen zu führen und Bestellungen zu den besten Konditionen durchzuführen, Erweiterung um die Funktion des Einkaufs-Services und das Wissen über andere Märkte
- **VerkäuferIn**
- **Kaufmännische/r Fachkraft**

Im Bereich Logistik erscheinen folgende Profile wichtig:

- **Logistik ManagerIn**
- **HändlerIn**
- **Verantwortliche/r für Zustellung**
- **WartungstechnikerIn und –expertIn**

Betreffend Support-Funktionen zeigt sich Folgendes:

- **VerwaltungsmitarbeiterIn**
- **Finanz-, Buchhaltungs-ExpertIn**
- **Internet-, Informations- und Kommunikationssystem(IuK)-SpezialistIn**
- **Marketing-ExpertIn**
- **Qualitäts- und Nachhaltigkeits-Entwicklungs-ExpertIn**

Der Einfluss neuer Technologien in der Branche, die von Multi-Channel-KonsumentInnen bestimmt wird, führt zu neuen Jobs (oder Funktionen), die in der Folge angeführt werden:

- Commerce-Direktorin
- CRM-Managerin
- Datensicherheitsexpertin
- Managerin für Design von technischen und Web-Funktionen
- E-Business-Managerin
- E-Commerce-Beraterin
- E-Commerce-Entwicklerin
- E-Commerce-Markt und/oder Back-Office-Technikerin
- E-Commerce-Operator
- E-Kauffrau/Kaufmann
- E-Rechtsanwältin
- E-Logistik und Beschaffungs-ManagerIn
- E-Commerce-Unternehmerin
- GrafikdesignerIn
- Online-Marketing-BeraterIn
- Online-Händlerin
- SAP-Beraterin
- Spezialistin für E-Tourismus
- System-Managerin
- Technische SpezialistIn im E-Commerce
- „Intergrator“

Qualifikationsrahmen - Qualification Frameworks (NQF, EQF)

Dieser Prozess der Entwicklung neuer Berufsbilder beinhaltet auch die Überarbeitung des Nationalen und Europäischen Qualifizierungsrahmens (NQF, EQF) und der bestehenden Qualifikationen im Sektor Handel, um die Dimension „E-Commerce“ zu integrieren.

Neue Qualifikationen müssen entwickelt und in NQF und EQF integriert werden.

Neue und unterschiedliche Fähigkeiten werden zunehmend erforderlich – eine Mischung aus technischen Fähigkeiten, Fachwissen, Wissen über Unternehmen und UnternehmerInnentum, eine starke KundInnenorientierung, Fremdsprachenkenntnisse, Verhandlungsgeschick, Vertragsmanagement, Projektmanagement und die Fähigkeit in multidisziplinären Teams zu arbeiten. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, müssen Job-Profile und berufliche Ausbildungen adaptiert werden, was auch eine große Herausforderung für die Sozialpartner darstellt.

Trainingsangebote

Entsprechen den Bedarfen, die in dieser Analyse erhoben wurden, müssen bestehende Qualifikationen erweitert und verbessert werden.

2014 kam es im Bereich E-Commerce zu einem durchschnittlichen Anstieg von 21,8% im Vergleich zum Vorjahr. Das heißt, dass sich die Einkaufsgewohnheiten verändert haben.

Den ständigen Entwicklungen und Veränderungen in der Branche kann nur damit begegnet werden, dass Arbeitsplätze auch als Lernplätze gesehen werden und lebenslanges Lernen in die Personalentwicklung integriert wird. Damit kommt eine große Herausforderung auf Unternehmen zu.

Wir stehen vor der Situation, dass die Anforderungen sich nicht mit dem (niedrigen) Qualifizierungsniveau der Handelsangestellten decken

Um Beschäftigte zu befähigen, sich im Feld E-Commerce zurecht zu finden, müssen bestimmte Schlüsselkompetenzen verbessert und/oder entwickelt werden.

Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Personalentwicklung sind die Förderung lebenslangen Lernens, die Verringerung von Ängsten vor diesem neuen Arbeitsfeld, die Erhöhung der Affinität zu neuen Technologien und ein zielgruppengerechter Zugang zu innovativen Lernmethoden.

In den Ergebnissen unserer Befragung in Bezug auf „Trainingsangebote in Unternehmen“ gibt es markante Unterschiede in der Wahrnehmung von ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen bezüglich der Angebote. Bei „*Training on the job*“ ist die Einschätzung der ArbeitgeberInnen wesentlich höher, „*Keine Angebote*“ wird signifikant häufiger von ArbeitnehmerInnen angeführt. Insgesamt sehen ArbeitgeberInnen mehr Trainingsangebote in Unternehmen als ArbeitnehmerInnen.

Verantwortliche aus der Personalentwicklung von Unternehmen müssen in die Entwicklung von Trainingsangeboten eingebunden werden, um ihnen einen Einblick in die “Realität” von ArbeitnehmerInnen zu geben und zur Verbesserung der Qualität interner Trainings beizutragen.

Abhängig von Qualifikationslevel und Arbeitsbereich müssen Trainings in den Bereichen Schlüsselfähigkeiten, Digitale Kenntnisse und Fachkenntnisse und Soft Skills entwickelt werden:

Schlüsselfähigkeiten

- Lernen lernen / Motivation - “up to date” zu sein / Lebenslanges Lernen
- EDV-Basis-Kenntnisse

Digitale und fachliche Fähigkeiten

- Allgemeine Kenntnisse im Bereich E-Commerce
- Rolle und Funktion von E-Commerce
- Arbeit mit neuen technischen Anwendungen
- Training in Bezug auf online-KundInnen, Motivation, Einkauf, Marketing
- Einsatz von Social Media zur Kommunikation mit KundInnen
- Einsatz von E-Commerce und Social Media um Verkaufszahlen zu steigern

Soft Skills

- Kommunikation
Fähigkeiten, mittels neuer Technologien “auf Distanz” zu kommunizieren (mündlich und schriftlich)
- Training in Bezug auf Fremdsprachen und interkulturelle Kompetenz
- Planungsfähigkeiten
Nutzung IT-unterstützter Instrumente in Verbindung mit “traditioneller” Planung
- Problemlösungsfähigkeiten
Multi-Channel-Geschäftsmodelle “erzeugen neue Probleme”
- Stressmanagement
Neue Technologien führen zu Erwartungen, dass alles sofort erledigt werden muss, Multi-Channel-KundInnen sind sehr gut informiert und kritisch

Innovative Lernmethoden

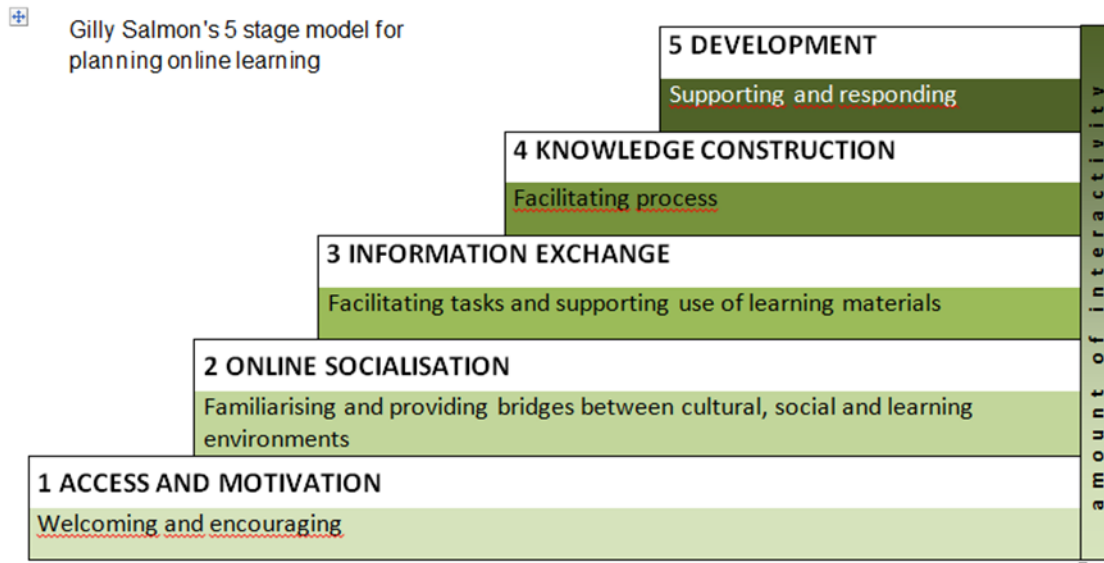
Lernmethoden, die Lernende in den Mittelpunkt stellen (ihre Lernziele, Lerntypen, Rahmenbedingungen,...) ordnen den pädagogischen Zugang nicht dem technischen Zugang unter, Methodenvielfalt ist selbstverständlich.

Die Gender- und Diversitätsperspektive muss in alle Angebote integriert sein, trotzdem sind Motivation und Neugierde die wesentlichsten Faktoren, sich Wissen anzueignen.

Wenn es das Ziel ist, MitarbeiterInnen im Handel Zugang zu den verschiedenen Formen von E-Learning zu bieten, ist der Schritt der "Online Sozialisation" unverzichtbar.

Die Analyse hat gezeigt, dass die Befragten nur die innovativen Lernmethoden bevorzugten, die sie kannten, was nicht automatisch heißt, dass diese Methoden auch die geeignetsten sind.

Wir empfehlen als Leitfaden durch den ALL-ECOM Entwicklungsprozess von Tools und Trainings das „5-Stufen-Modell von Gilly Salmon zur Planung von online-Lernen“.



Abschließende Bemerkungen

Die rasante Entwicklung im Bereich E-Commerce erfordert im Handel höheres Investment in Technologien und Human Ressourcen, um MitarbeiterInnen Trainings in den Bereichen Schlüsselfähigkeiten, digitale und fachliche Fähigkeiten und Soft Skills zu ermöglichen und damit die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern und bessere Ergebnisse zu erzielen.

Aufgrund des „Gaps“ zwischen den erforderlichen und vorhandenen Fähigkeiten im E-Commerce ist es dringend notwendig, sich auf die Verbesserung von Fähigkeiten in diesem Bereich zu konzentrieren.

Der Mangel an IKT-Kompetenzen von Führungskräften und UnternehmerInnen, die für das Management zuständig sind, kann für den Erfolg ihres Unternehmens entscheidend sein.

In diesem Projekt ist es wichtig, das relative niedrige Qualifikationsniveau der ArbeitnehmerInnen zu berücksichtigen Sie werden in ihrem Arbeitsalltag mit Multi-Channel-Geschäftsmodellen in unterschiedlicher Form, auf die sie nicht vorbereitet sind, konfrontiert.

Generell muss lebenslanges Lernen eine zentralere Position in Lebens- und Arbeit-Konzepte bekommen. Im weitesten Sinn ist lebensbegleitendes Lernen nicht nur als eine wesentliche Voraussetzung für die persönliche und berufliche Entwicklung zu sehen, sondern auch als Investition in die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.

Das Unternehmen muss von ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen als Lernort gesehen werden.

Es ist dringend notwendig, eine Reihe von Qualifikationen sowie Fähigkeiten und Ausbildungsstandards neu zu definieren, um eine bessere Anpassung an die Bedarfe des Sektors zu gewährleisten. Auf der anderen Seite ist es wichtig, die derzeit IKT-Qualifikationen und Standards zu überprüfen und die Möglichkeit für ihre Umstrukturierung zu gewährleisten, so dass sie stärker an die Bedürfnisse des Marktes angepasst werden können und leichter erweiterbar sind.

Die Koppelung von Schulungsanbietern und Unternehmen und die Anpassung der Trainingsangebote an die Bedürfnisse der Unternehmen sind wesentlich, ebenso wie qualitativ hochwertige Trainings und Rahmenbedingungen, die den Bedürfnissen der Beschäftigten entsprechen.

Es ist folgerichtig, dass wenn die zu entwickelnden Kompetenzen im Bereich „E“ liegen (E-Marketing, E-KonsumentInnen, E-Commerce, etc.) „E“-Methoden hervorragend geeignet sind und verschiedene Levels umfassen, entsprechende Abstufungen sind jedoch erforderlich und müssen berücksichtigt werden.

Pädagogische und technische Komponenten müssen als zwei wesentliche Teile des Ganzen gesehen werden. Wir können nicht die eine hoch bewerten und die andere vernachlässigen, beide sind wesentlich für angemessene und effektive Trainingsangebote.