

Europäische Standards für Qualifikationen und Kompetenzen im Sektor E-Commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter n°1, April 2016

ALL-ECOM



WARUM?

Der Handel ist einer der dynamischsten Sektoren in der Europäischen Union und unterliegt einem massiven Wandel, angetrieben vor allem durch die rasche Expansion neuer Technologien und der digitalen Wirtschaft. Der Bereich **E-Commerce** wächst täglich, eröffnet neue Möglichkeiten für Unternehmen und hat das Verhalten und die Erwartungen von VerbraucherInnen wesentlich verändert. Für HändlerInnen bietet E-Commerce neue Möglichkeiten, um mit KundInnen zu interagieren und sie über verschiedene Kanäle und Plattformen zu erreichen.

ALL-ECOM sieht den aktuellen Handel vor allem als eine Verbindung verschiedener Handelsformen - "**Connected Commerce**". Die dynamische Beziehung zwischen Präsenz im Internet, im physischen Raum, die Teilnahme an sozialen Netzwerken und der Einsatz von mobiler Kommunikation stehen in Kombination. Es werden Beziehungen zwischen diesen verschiedenen Komponenten hergestellt und das Shopping-Erlebnis wird damit zu einem facettenreichen Verfahren, in dem technologische Interaktionen

zunehmen, aber nicht im Widerspruch zum "offline"-Einkauf stehen.

Um die Geschäftsentwicklung eines Unternehmens in dieser technologisch geprägten Welt zu verbessern, bedarf es einer stärkeren Konzentration auf verschiedene Fähigkeiten und Kompetenzen.

Studien zeigen, dass die Anforderungen, die aus dem Einsatz digitaler Technologien im Handelssektor entstehen, nicht mit den Fähigkeiten und Kompetenzen der dort Agierenden übereinstimmen. Dieses Missverhältnis zwischen den Fähigkeiten, die gebraucht werden und denen, die am Markt verfügbar sind, muss durch berufliche Qualifizierung und entsprechende Ausbildungsangebote auf nationaler und europäischer Ebene ausgeglichen werden, mit dem Ziel die Qualifikationen von Beschäftigten im Handel in Bezug auf E-Commerce und neue Technologien entsprechend den Anforderungen von Unternehmen zu verbessern.

Hier kommt **ALL-ECOM - "Sector Skills Alliance zur Entwicklung Europäischer Standards für Qualifikationen und Kompetenzen im Sektor E-Commerce"** ins Spiel.

Das Projekt wird in 3 europäischen Ländern umgesetzt: **Österreich, Portugal und Spanien**.

ALL-ECOM zielt darauf ab, sich der Herausforderung des Ungleichgewichts von Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich Handel durch die Verbesserung der Qualifikationen von Handelsangestellten im Bereich E-Commerce mittels Integration neuer Technologien in die Strategien, sowohl im Groß- als auch im Einzelhandel zu stellen und einen Beitrag zur Vereinheitlichung der Standards von Qualifikationen und Kompetenzen im E-Commerce auf nationaler und europäischer Ebene zu leisten.



Europäische Standards für Qualifikationen und Kompetenzen im Sektor E-Commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter n°1, April 2016

ALL-ECOM

FÜR WEN?

Die Projektaktivitäten richten sich an folgende Zielgruppen:

- ◆ ArbeitnehmerInnen (beschäftigt und freiberuflich) und ArbeitgeberInnen in Handel und E-Commerce inkl. UnternehmerInnen und Start-Ups, die im Bereich E-Commerce tätig sind.
- ◆ Organisationen/Key-Stakeholder aus dem Sektor Handel: Sozialpartner (Gewerkschaften und ArbeitgeberInnenverbände), Branchenverbände, Berufsausbildungseinrichtungen und öffentliche und private EntscheidungsträgerInnen im Bereich Berufsausbildung, politische AkteurInnen, sowie Einrichtungen, die professionelle Beratung im Sektor anbieten.
- ◆ Nationalen Aufsichtsbehörden im Bereich Qualifizierung.

WAS?

Zur Erreichung der definierten Projektziele müssen bis Projektende (Oktober 2017) verschiedene Resultate/Ergebnisse entwickelt werden:

- ◆ Nationale und ländervergleichende Berichte über Qualifikationsbedarfe im Zusammenhang mit E-Commerce.
- ◆ Nationale und ländervergleichende Berichte, die eine Analyse der Trainingsangebote und innovativen Lernmethoden der einzelnen Partnerländer beinhalten.
- ◆ Gemeinsame Methodik für die Entwicklung von Qualifikationen sowie für die Anerkennung von Kompetenzen im Handelssektor, resultierend aus den Erfahrungen und Methodiken der Partnerländer.

- ◆ Integration neuer Lernergebnisse in Bezug auf E-Commerce in Qualifizierungsangebote im Bereich Handels.
- ◆ Gemeinsame transnationale Zusammenstellung von Qualifikationen im Bereich E-Commerce.
- ◆ Entwicklung von Schulungsunterlagen (Lehrpläne und Ausbildungsinhalte) abgeleitet aus den definierten Lernergebnissen.
- ◆ Bericht über die Ergebnisse des Auswertungsprozesses von Schulungsunterlagen in den einzelnen Partnerländern.
- ◆ Online-Tool für die Anerkennung von Kompetenzen in Bezug auf E-Commerce, die durch nicht-formales und informelles Lernen erworben wurden.
- ◆ Offenes digitales Bildungsangebot (MOOC).
- ◆ Nationale Berichte und Schlussfolgerungen über die Testung von Schulungsunterlagen und Tools zur Anerkennung von Qualifikationen, die im Projekt entwickelt wurden.
- ◆ Veranstaltungen zur Dissemination der Ergebnisse: Nationale und transnationale Konferenzen

2



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Europäische Standards für Qualifikationen und Kompetenzen im Sektor E-Commerce



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Newsletter n°1, April 2016

VON WEM?

ALL-ECOM besteht aus einer Multi-Stakeholder-Partnerschaft aus drei Mitgliedstaaten. Jedes Land wird durch eine Gruppe, bestehend aus PartnerInnen, **die den Sektor Handel repräsentieren, Schulungseinrichtungen, die im Bereich Handel tätig sind und Institutionen mit Aufsichtsfunktion in nationalen Berufsausbildungssystemen**, vertreten.

Österreich

ÖGB/GPA-djp - Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft der Privatangestellten-Druck-Journalismus-Papier
Website: www.gpa-djp.at
Kontaktperson: Mag.^a Verena Nussbaum (verena.nussbaum@gpa-djp.at)

Nowa Training Beratung Projektmanagement
Website: www.nowa.at
Kontaktperson: Eva Janusch (eva.janusch@nowa.at)

Wirtschaftskammer Steiermark (WK)
Website: www.wko.at/stmk/handel
Kontaktperson: Dr.ⁱⁿ Isabella Schachenreiter-Kollerics (isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at)

Spanien

FETICO - Federación de Trabajadores Independientes de Comercio (Leadpartner)
(Verband unabhängiger Beschäftigter im Handel)
Website: www.fetico.es
Kontaktperson: Ignacio Granado Paz (ignaciogranado@fetico.es)

IBECON 2003
(Schulungseinrichtung)
Website: www.ibecon.org
Kontaktperson: Ramón Zayas (rzayas@ibecon.org)

SOC - Servei d'Ocupació de Catalunya
(Katalanisches Berufsservice)
Website: www.oficinadetreball.gencat.cat
Kontaktperson: Esther Estany (esther.estany@gencat.cat)

Portugal

CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal
(Portugiesischer Handel- und Dienstleistungsbund)
Website: www.ccp.pt
Kontaktperson: Rita Siborro (ritasiborro@ccp.pt)

CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins
(Berufsausbildungszentrum für Handel und Dienstleistungen)
Website: www.cecoa.pt
Kontaktperson: Cristina Dimas (crisrina.dimas@cecoa.pt)

ANQEP, I.P. - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
(Nationale Behörde für Qualifikation und Berufsausbildung)
Website: www.anqep.gov.pt
Kontaktperson: Sandra Lameira (sandra.lameira@anqep.gov.pt)



NEUIGKEITEN AUS DEM PROJEKT

“Bedarf von Kompetenzen, Trainings und innovative Lernmethoden im Zusammenhang mit E-Commerce in Spanien, Portugal und Österreich”

Unter der Hauptverantwortung des portugiesischen Partners CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal und des österreichischen Partners Nowa Training Beratung Projektmanagement wurden in jedem Partnerland (Spanien, Portugal und Österreich) Erhebungen durchgeführt. Die Analysen erfolgten in einem partizipativen Prozess (Fokusgruppen, Fragebögen, Interviews) und unter Einbeziehung von VertreterInnen der Zielgruppen aus dem Bereich Handel (ArbeitgeberInnen, ArbeitnehmerInnen, Schulungseinrichtungen, relevante Stakeholder und politische AkteurInnen). Desk Research sowie qualitative und quantitative Forschungsmethoden kamen zum Einsatz. Die Ziele der Erhebung waren folgende:

- ◆ Analyse der aktuellen Situation im Sektor Handel in Bezug auf E-Commerce, Chancen, Hindernisse und Herausforderungen.
- ◆ Erhebung von Fähigkeiten, Kompetenzen und Schulungsbedarf in Bezug auf den Einsatz von IKT und digitalen Kompetenzen im Sektor Handel.
- ◆ Analyse der Bildungsangebote und die Ermittlung von innovativen Lernmethoden in der Branche insbesondere in Bezug auf die Entwicklung von Fähigkeiten im Zusammenhang mit E-Commerce. Besonderes Augenmerk wurde auf die Schaffung von Grundlagen zur Definition neuer Lernergebnisse, die in den NQR (Nationale Qualifikationsrahmen) sowie in die Ausbildungsangebote in den teilnehmenden Ländern Eingang finden, gelegt.

Die **wichtigsten Schlussfolgerungen, die aus dieser Erhebung gezogen werden können**, sind folgende:

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.

Bezüglich der Nutzung von IKT in der Branche konnte festgestellt werden, dass mehr als 85% aller Unternehmen über einen Internetanschluss verfügen. Der Anteil der Unternehmen, die ihr Bestellwesen elektronisch abwickeln beträgt lediglich 39%. Im Hinblick auf Humanressourcen zeigt sich ein sehr niedriger Anteil von Firmen mit MitarbeiterInnen, die über spezielles Wissen im Bereich IKT verfügen.

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.

Das relative niedrige Qualifikationsniveau der ArbeitnehmerInnen muss berücksichtigt werden. Sie werden in ihrem Arbeitsalltag mit Multi-Channel-Geschäftsmodellen in unterschiedlicher Form, auf die sie nicht vorbereitet sind, konfrontiert.

Europäische Standards für Qualifikationen und Kompetenzen im Sektor E-Commerce



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Newsletter n°1, April 2016

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. Es ist wichtig, die aktuellen 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.

Qualifikationsrahmen (NQR, EQR)

Die Ergebnisse der Befragung von Beschäftigten 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.

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.

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

Trainingsangebote

Wir stehen vor der Situation, dass die Anforderungen sich nicht mit dem (niedrigen) Qualifikationsniveau der Handelsangestellten decken. Um Beschäftigte zu befähigen, sich im Feld E-Commerce zurecht zu finden, müssen bestimmte Kern- und 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.

5



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Innovative Lernmethoden

Um 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.

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. 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.

Generell muss lebenslanges Lernen eine zentralere Position in Lebens- und Arbeitskonzepten bekommen. Die Tatsache, dass lebensbegleitendes Lernen nicht nur eine wesentliche Voraussetzung für die persönliche und berufliche Entwicklung ist, sondern auch eine Investition in die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens darstellt, muss anerkannt werden. Das Unternehmen muss von ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen als Lernort gesehen werden.

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.

Wie erwähnt war eines der Ziele dieser Erhebung das Erkennen von **Trends im Handelssektor und wie sich diese Trends auf Berufsbilder und Funktionen in der Branche, insbesondere in Bezug auf neues Wissen und zusätzlich erforderliche Fähigkeiten und Kompetenzen, auswirken.**

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 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 zunehmende Nutzung von IKT in allen Bereichen der Wirtschaft ist ebenso absehbar (nicht nur im Vertrieb), wie die Individualisierung von Lebensstilen und Konsumgewohnheiten.

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.

Neue Fähigkeiten

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 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

Neue Berufsbilder

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

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 und Kaufmännische Fachkraft**

Im Bereich Logistik sind 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(luK)-SpezialistIn; Marketing ExpertIn; Qualitäts- und Nachhaltigkeits-Entwicklungs-ExpertIn**

Nationale Berichte in allen Partnerländern und **vergleichende transnationale Berichte** wurden erstellt und können auf der Projekt-Website unter, „Ergebnisse“ eingesehen werden.

WAS GIBT ES IM SEKTOR NEUES?

ECommerce Europe hat die Einführung, der E-Commerce Europe Trustmark Website angekündigt.

Der Mangel an Vertrauen in Online-Transaktionen durch VerbraucherInnen behindert das Wachstum des europäischen E-Commerce. Der Verein Ecommerce Europe hat mit dem Ziel der Steigerung des VerbraucherInnenvertrauens in E-Commerce eine europäische Gütesiegel Website, für diejenigen eingeführt, die sich an dieser Non-Profit-Initiative beteiligen möchten. Der Verband fordert auch von den europäischen GesetzgeberInnen einen ausgeglicheneren Ansatz betreffend VerbraucherInnenrechte und Vertragspolitik.

Unter <http://www.ecommercetrustmark.eu> haben sowohl Online-HändlerInnen als auch KonsumentInnen Zugang zu einfachen und kostenlosen Beschwerde-Management-Lösungen.

Mehr unter: <http://www.ecommerce-europe.eu/news/2016/new-ecommerce-europe-trustmark-website-paves-the-way-for-increased-consumer-trust-in-e-commerce>

Globaler E-Commerce Gipfel

Dieser Gipfel ist die führende internationale Veranstaltung, die sich auf die wichtigsten Trends und Entwicklungen im globalen E-Commerce, grenzüberschreitenden Handel und „omnichannel“ Einzelhandel konzentriert.

Von 29.Mai bis 01.Juni 2016 in Barcelona

Registrierung und weitere Informationen unter: <http://e-commercesummit.com/>

“Accenture Technology Vision 2016” Bericht

Dieser Bericht legte den Fokus auf die Vorrangstellung von Menschen im digitalen Zeitalter. Die digitale Veränderung wird als Herausforderung in Bezug auf Menschen, nicht auf Technologie betrachtet. GewinnerInnen im digitalen Zeitalter tun viel mehr als nur Checklisten mit den technologischen Fähigkeiten abzuhaken. Sie wissen, dass ihr Erfolg an Menschen hängt. Die Fähigkeit sich verändernde KundInnenbedürfnisse und Verhaltensweisen zu verstehen ist von entscheidender Bedeutung. Der eigentlich entscheidende Faktor wird aber die Fähigkeit eines Unternehmens sein, die Unternehmenskultur dahingehend zu entwickeln, dass nicht nur die Vorteile der neuen Technologien genutzt, sondern auch Geschäftsstrategien, die diese Technologie weiter vorantreiben kritisch betrachtet werden.

Mehr unter: https://www.accenture.com/t20160202T102002_w_/us-en/_acnmedia/Accenture/Omobono/TechnologyVision/pdf/Technology-Trends-Technology-Vision-2016.pdf

WEITERE INFORMATIONEN

www.allecom.org

eva.janusch@nowa.at
isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at
verena.nussbaum@gpa-djp.at