

1. Forschungsprojekt Nr.: 4.1.101

Titel:

Electronic Business - Qualitätsentwicklung im internationalen Vergleich

2. Problemdarstellung und Forschungsstand

Gegenstand des Forschungsprojektes ist die Qualifikationsentwicklung im Bereich Electronic Business im internationalen Vergleich im Hinblick auf den Anpassungsbedarf kaufmännischer und kaufmännisch ausgerichteter Dienstleistungsberufe in Deutschland. Von hohen Wachstumsraten gekennzeichnet, beeinflusst eBusiness in allen Wirtschaftsbereichen zunehmend die dynamisch verlaufenden Entwicklungs- und Umstrukturierungsprozesse von Unternehmen und Tätigkeitsfeldern. Zugleich beschleunigt eBusiness die Internationalisierung des Geschäftsverkehrs und die transnational ausgerichtete Qualifizierung von Fachkräften.

Zahlreiche einschlägige Studien dokumentieren und prognostizieren die ökonomische Entwicklung des elektronisch betriebenen Geschäfts. Es existieren derzeit jedoch kaum Untersuchungen zur Qualifikationsentwicklung in diesem Bereich. Die Trendergebnisse einer ersten vorbereitenden BIBB-Untersuchung (Vorhaben 4.0.549) über "eCommerce: Qualifikationsentwicklung und -bedarf sowie Maßnahmen zur Bedarfsdeckung" bezogen auf sieben Branchen und Wirtschaftsbereiche in Deutschland haben gezeigt, dass in Bezug auf kaufmännische und kaufmännisch ausgerichtete Mitarbeiter von branchenübergreifenden eBusiness-Kompetenzen auszugehen ist, die branchenspezifisch moduliert werden müssen. Nach der überwiegenden Ansicht der befragten Fachleute sollten diese Kompetenzen in fachlicher, informationstechnischer, sozial-kommunikativer und methodischer Hinsicht als Basisqualifikationen erworben werden.

Es hat sich die Annahme bestätigt, dass in den untersuchten Branchen entsprechende Fähigkeiten im Umgang mit den neuen IT-Techniken erwartet werden, die jedoch eBusiness-spezifisch im Kontext anderer, z.B. kommunikativer, Qualifikationen erworben werden müssen. So setzt der Einzelhandel bei seinen kaufmännischen Mitarbeitern in erster Linie Kenntnisse und Verständnis der IT-Prozesse voraus, während von den Kaufleuten in der IT- und Multimedia-Wirtschaft darüber hinaus Fähigkeiten zur Reorganisation von Prozessabläufen sowie zum projektorientierten Arbeiten im elektronischen Geschäftsverkehr erwartet werden. Branchenübergreifend wachsen durch die beschleunigte Internationalisierung des Geschäftsverkehrs fremdsprachliche und interkulturelle Anforderungen sowie die Beratungsaufgaben der kaufmännischen Mitarbeiter, was ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit im Netz erfordert. Erste Qualifizierungen werden bei bereits vorhandenem Personal on the job als Fortbildungsmaßnahmen durchgeführt. Überwiegend experimentieren die Unternehmen; geeignete Qualifizierungskonzepte, die inhaltlich und didaktisch der dynamischen Entwicklung von eBusiness-Tätigkeitsfeldern gerecht werden, müssen erst noch entwickelt werden.

Angesichts der internationalen Dimension von eBusiness soll die Untersuchung zu den spezifischen Kompetenzanforderungen an Fachkräfte für kaufmännisch ausgerichtete Dienstleistungen und geeigneten Qualifikationsmaßnahmen in ausgewählten Industrieländern aus den global führenden Wirtschaftsregionen Westeuropa, Nordamerika und Ostasien in den Bereichen IT und Handel (Groß- und Außenhandel/Einzelhandel) fortgesetzt und vertieft werden. Hierfür eignen sich die Länder USA, Irland und Südkorea, in denen eBusiness im Hinblick auf Unternehmensrestrukturierungen und -vernetzungen sowie Fachkräftequalifizierung mit vergleichbaren Zielrichtungen innovativ implementiert und weiterentwickelt wird.

3. Forschungshypothese

Die aus der Voruntersuchung generierten Ergebnisse führen zu der Forschungshypothese, dass kaufmännische Mitarbeiter im binnenwirtschaftlich wie international ausgerichteten e-Business ein spezifisches Bündel von branchen- und funktionsübergreifenden fachlichen, informations-technischen, sozial-kommunikativen und methodischen Kompetenzen benötigen, die in Aus- und Weiterbildung branchenbezogen moduliert als Basisqualifikationen erworben werden müssen.

4. Zuordnung zu den Forschungskorridoren

Das Forschungsprojekt ist vorrangig dem Forschungskorridor 1 "Ziele, Rahmen und Ordnung der Berufsbildung" zugeordnet, da es auf den Qualifikations- und Regelbedarf kaufmännischer Dienstleistungsberufe in einem neuen Beschäftigungsbereich zielt. Schnittstellen zu weiteren Forschungskorridoren bestehen insbesondere hinsichtlich des Bedarfs an einer international ausgerichteten beruflichen Qualifizierung in der Aus- und Weiterbildung (FK 6) sowie hinsichtlich der beruflichen Kompetenzentwicklung und entsprechender Qualifizierungskonzepte in einem innovativen Beschäftigungsbereich (FK 4).

5. Forschungsziel

Ziel der Untersuchung ist es, in den ausgewählten Ländern durch die Identifikation und die vergleichende Analyse branchenspezifischer Entwicklungen der Qualifikationsanforderungen sowie Strategien, Methoden und Modelle der Bedarfsdeckung im Bereich eBusiness - auch branchen-übergreifende - Rückschlüsse für den Anpassungsbedarf kaufmännischer und kaufmännisch orientierter Dienstleistungsberufe (Aus- und Fortbildung) in Deutschland zu ziehen. Im Einzelnen werden hier vertiefende und weiterführende Erkenntnisse zu den Fragen angestrebt, inwieweit eBusiness-spezifische Kompetenzen als Basisqualifikationen in der Erstausbildung in bestehenden oder neuen Berufen, als Zusatzqualifikationen bzw. im Rahmen von Fortbildungsberufen vermittelt werden sollten.

Der Fokus der Untersuchung liegt insbesondere auf der Entwicklung der Anforderungen durch eBusiness sowie entsprechender Qualifizierungsmaßnahmen in der Aus- und Fortbildung bezogen auf

- kaufmännisch/dv-technische Querschnittsqualifikationen im Kontext der jeweiligen Schnittstellen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. im Marketing);
- sozial-kommunikative Netzkompetenz im Kontext inner- und zwischenbetrieblicher sowie internationaler und interkultureller Kommunikation;
- Prozessorientierung im Netz im Kontext von Projektmanagement und Intrapreneurship;
- Medienkompetenz.

Angesichts der informationstechnischen und betrieblichen Veränderungsdynamik durch e-Business sowie der wachsenden Prozesskompetenzerfordernisse unter Netzbedingungen wird die Frage nach geeigneten arbeitsplatzbezogenen und -integrierten Lehr- und Lernkonzepten (z.B. Tutoring, E-Learning) berücksichtigt. Weiter bezieht die Untersuchung die Bedeutung von eBusiness-Qualifizierungskonzepten im Kontext der besonderen Bedingungen von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie ihrer Einbettung in die nationalen Qualifizierungssysteme mit ein.

Die Untersuchung erstreckt sich dabei auf Geschäftsprozesse, die sich unternehmensintern, im dominierenden Business to Business (B2B) als auch im anwachsenden Business to Consumer- Sektor (B2C) vollziehen. Vor dem Hintergrund der dynamischen Entwicklung neuer Kommunikationstechnologien und entsprechender Standards werden hier die Entwicklungen des Mobile Commerce komplementär berücksichtigt.

6. In Aussicht genommene Methoden, vorgesehene Fachausschüsse/-beiräte, etwaige Fremdforschungsaufträge

Im Rahmen von Branchen-Fallstudien werden Qualifizierungs- und Personalverantwortliche von ausgesuchten international operierenden Unternehmen sowie KMU zunächst schriftlich und im Anschluss mit leitfadengestützten Interviews vertiefend mündlich befragt (KMU nur schriftlich). Die Fallstudien bauen auf der Analyse internationaler und länder- und branchenspezifischer Hintergrundliteratur sowie Monitoringberichte auf und werden ergänzt durch die Dokumentation geeigneter Aus- und Fortbildungskonzepte, Curricula etc. Die vorbereitenden Branchen-Workshops mit Berufsbildungsexperten haben neben der Erörterung der Themen und Instrumente der Untersuchung auch den Aufbau eines internationalen Expertennetzwerkes zum Forschungsthema zum Ziel.

Das Forschungsprojekt wird in 4 Phasen durchgeführt. Die genannten Arbeiten werden in Kooperation mit einem Fremdauftragnehmer geleistet. Der Projektsprecher wird bei der Koordination der Branchen-Workshops, an der Entwicklung der Befragungsinstrumente, im Rahmen der IT-bezogenen empirischen Untersuchungen sowie an der Auswertungssteuerung maßgeblich mitwirken.

- Phase 1

Analyse von Hintergrundliteratur und Erarbeitung von Monitoringberichten zu branchenspezifischen Qualifikationsanforderungen und -konzepten in den ausgewählten Ländern. Vorbereitung der Branchenworkshops sowie Auswahl der zu befragenden Unternehmen (bei den international operierenden Unternehmen aus den außereuropäischen Ländern bevorzugt solche mit Niederlassung in Deutschland).

- Phase 2

Durchführung von Branchen-Workshops mit Berufsbildungsexperten aus den ausgewählten Ländern und aus Deutschland zur Erörterung der Themen und Instrumente der Befragungen. Erarbeitung der Fragebögen und der Interviewleitfäden sowie Recherche zur Erfassung von Aus- und Fortbildungskonzepten.

- Phase 3

Durchführung und Auswertung der schriftlichen (ggf. in internetgestützter Form) und der mündlichen Befragung. Zusammenstellung von Aus- und Fortbildungskonzepten aus den Ländern.

- Phase 4

Erarbeitung der Branchen-Fallstudien auf der Basis der Ergebnisse der schriftlichen und mündlichen Unternehmensbefragungen. Branchen- und funktionsspezifische Dokumentation der Aus- und Fortbildungskonzepte (einschließlich der inhaltlichen und didaktischen Gestaltung von Modulen) sowie Fertigstellung des Abschlussberichtes.

8. Transfer und Adressaten der Forschungsergebnisse

Zur Erörterung der Zwischenergebnisse wird in der Mitte der Projektlaufzeit (IV/2002) in Verbindung mit dem BIBB-Fachkongress 2002 ein Workshop u.a. unter Einbeziehung von Vertretern thematisch benachbarter Modellversuche und Forschungsprojekte sowie anderer einschlägig befasster Berufsbildungsexperten durchgeführt.

Die Endergebnisse werden intern im BIBB und extern in Expertengesprächen, auf Workshops und Fachtagungen vorgestellt und diskutiert. Sie werden in geeigneten Publikationen (u.a. als Good Practice Dokumentation) veröffentlicht.

10. Hinweise auf Forschungsprojekte und Modellversuche, deren Ergebnisse von Bedeutung sein können

Hinsichtlich adäquater Qualifizierungskonzepte und -maßnahmen für Kaufleute im elektronischen Geschäftsverkehr sind im Einzelnen insbesondere die Ergebnisse der Modellversuche "Entwicklung von E-Commerce und Entrepreneur Kompetenzen" (MV: D 0963.00) und "Zusatzqualifikationen in kleinen und mittelständischen Unternehmen des Einzelhandels" (MV: D 5608.00) zu berücksichtigen. Weiter sind die Forschungsprojekte "Nutzungsansätze für den bilateralen Wissenstransfer in der beruflichen Bildung zwischen den USA und der Bundesrepublik Deutschland am Beispiel ausgewählter Qualifikationsbereiche" (FP Nr. 1.3.003) und "Qualifikationsentwicklung von international tätigen Fachkräften in KMU (FP Nr. 1.2.005) als thematisch benachbarte BIBB-Projekte zu berücksichtigen. Die Arbeitsergebnisse der "Evaluation der neuen IT-Berufe" (Vorhaben Nr. 3.0.247) sowie der Neuordnung der "Weiterbildung für den IT-Bereich" (Vorhaben Nr. 4.0.411) sollen insbesondere hinsichtlich der Frage der Anpassung bestehender bzw. Entwicklung neuer Berufe im Bereich eBusiness einbezogen werden.

11. Beabsichtigte interne und externe Kooperationen

Es ist beabsichtigt, die bereits begonnene BIBB-interne Zusammenarbeit im Kontext des Modellversuchs "Entwicklung von E-Commerce und Entrepreneur Kompetenzen" (MV D 0963.00) hinsichtlich der spezifischen kaufmännischen Anforderungsentwicklung und geeigneter Qualifizierungskonzepte im Handel mit dem zuständigen Arbeitsbereich bilateral und im Rahmen eines Arbeitskreises fortzusetzen. Weiter ist ein kontinuierlicher Austausch mit dem Wissenschaftszentrum Berlin, Arbeitsschwerpunkt "Qualifikationsbedarf in den Ländern der OECD" (Prognosen und Implementation der Prognoseergebnisse in die nationalen Aus- und Weiterbildungssysteme) über projektrelevante Forschungserkenntnisse geplant.

12. Zeitrahmen

I/02 bis IV/03

Mitarbeiter/-innen

Dr. Rein, Volker (0228 / 107-2419); Dr. Hanf, Georg; Krieger, Anita