

## E-Commerce/E-Business – eine neue Qualifizierungslücke? Qualifikationsnachfrage und Weiterbildungsangebot

PETER BOTT, HANS-JOACHIM SCHADE

► Aus den im Rahmen des Früherkennungssystems Qualifikationsentwicklung im BIBB eingesetzten Instrumenten der Stellenanalyse sowie der Weiterbildungsdatenbank KURS werden Ergebnisse zur Qualifikationsnachfrage und zum Weiterbildungsangebot im Bereich E-Commerce/E-Business vorgestellt.

Noch ist die mit der schnellen Verbreitung der Informationstechnologie entstandene Qualifizierungslücke nicht geschlossen, da kommen bei dem Tempo des Wachstums des Internets in den Bereichen E-Commerce, E-Business bereits neue Herausforderungen auf die Unternehmen und die Beschäftigten zu. Zwischen Anfang 1998 und Oktober 2000 verdreifachte sich weltweit die Zahl der Computer, die ständig Internetseiten bereithalten, auf über 90 Millionen.<sup>1</sup> In Europa haben sich 1999 die Umsätze mit Online-Verkäufen auf ca. 580 Milliarden DM verdoppelt.<sup>2</sup> Für die nächsten vier bis fünf Jahre wird mit einer Verfünffachung der Umsätze und mehr gerechnet.

Nicht nur Großbetriebe, die E-Commerce zum Teil bereits eingeführt haben, sondern auch die überwiegende Zahl der mittelständischen Betriebe wird von der elektronischen Geschäftabwicklung betroffen sein. Mit der Implementation von E-Commerce sind erhebliche Rationalisierungserwartungen verbunden. Die Digitalisierung von Geschäftsab-

läufen verändert die Geschäftsprozesse und klassischen Organisationsstrukturen und damit an vielen Arbeitsplätzen auch die Qualifikationsanforderungen.

Nach den Stellenangeboten auf dem Arbeitsmarkt zu urteilen, befindet sich der elektronische Handel mit Waren und Dienstleistungen sowie der elektronische Geschäftsverkehr erst im Aufbau und wird seine Blütezeit im Zeichen fortschreitender Technisierung und Globalisierung in vielen Bereichen von Wirtschaft und Gesellschaft erst noch erleben. Positionen im Tätigkeitsfeld E-Commerce/E-Business<sup>4</sup> nehmen in regional sowie überregional geschalteten Stellenanzeigen lediglich einen Anteil von 0,4 Prozent ein; dies ist jedenfalls ein Ergebnis der in diesem Jahr vom BIBB durchgeführten Analysen von rund 25.000 Stellenanzeigen.

„An unterschiedlichen Definitionen von **E-Commerce** bzw. **E-Business** besteht kein Mangel, und eine verbindliche Begriffsbestimmung konnte sich bislang nicht durchsetzen.“<sup>3</sup> Bei den hier vorgestellten Untersuchungsergebnissen bezeichnet E-Commerce den elektronischen Handel mit Waren und Dienstleistungen und E-Business die Neuausrichtung der Geschäftsprozesse auf den elektronischen Geschäftsverkehr.

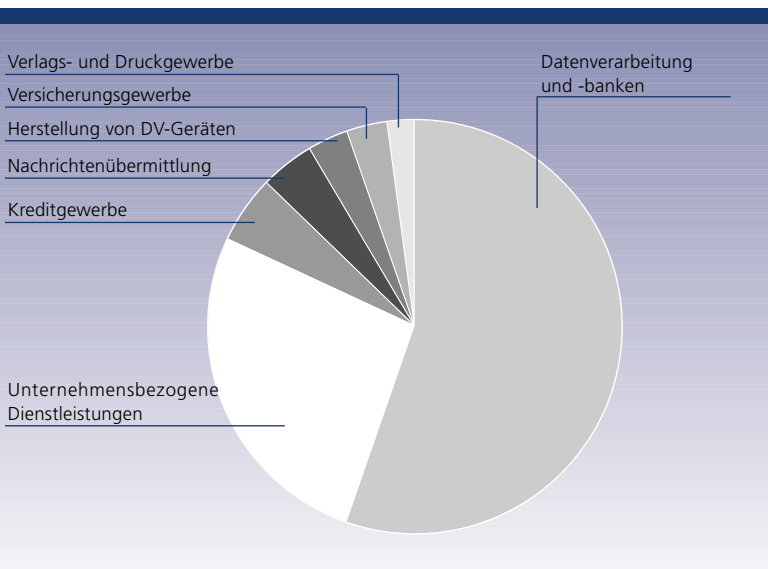
Die elektronischen Kommunikations- und Handelsbeziehungen zwischen Geschäftspartnern (B 2 B) sowie zwischen Geschäftspartnern und Kunden (B 2 C) bedingen neue Strukturen und betriebliche Abläufe. Diese müssen häufig erst noch geschaffen werden. So sind über die Hälfte aller im Tätigkeitsfeld E-Commerce/E-Business ausgeschriebenen Stellen in der Branche<sup>5</sup> „Datenverarbeitung und Datenbanken“ angesiedelt. Fast ein Viertel aller im genannten Tätigkeitsfeld ausgeschriebenen Stellen werden in der Branche „Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen“ angeboten, gefolgt von den Branchen „Kreditgewerbe“ mit 5 Prozent, „Nachrichtenübermittlung (4%)“, „Herstellung von Büromaschinen und Datenverarbeitungsgeräten“ und dem „Versicherungsgewerbe“ mit jeweils 3 Prozent sowie dem „Verlags- und Druckgewerbe“ mit 2 Prozent (vgl. Abbildung 1). Ausgeschrieben werden die zu vergebenden Positionen mit Tätigkeitsbezeichnungen wie E-Business Integrators, Projektmanager E-Business, Software-Entwickler, E-Systemanalysten, Consultants E-Insurance, E-Marketingexperten oder etwa Berater für E-Commerce und Kundenorientierung.

### Geforderte Abschlüsse und Qualifikationsanforderungen

Welche Qualifikationsanforderungen werden an die Bewerber für das Tätigkeitsfeld E-Commerce/E-Business gestellt? In den einschlägigen Stellenanzeigen wird als Abschlussniveau<sup>6</sup> mit 64 Prozent ein Hochschulstudium, vorzugsweise in Wirtschaftswissenschaften bzw. in Wirtschaftsinformatik vorausgesetzt. Für knapp die Hälfte (48%) der zu

besetzenden Positionen wird ein Fachhochschulabschluss und lediglich bei 9 Prozent der Stellen explizit eine abgeschlossene duale Ausbildung verlangt. Eine abgeschlossene Hochschul- bzw. Fachhochschulausbildung wird im Tätigkeitsfeld E-Commerce/E-Business also zurzeit deutlich häufiger gefordert als etwa ein Ausbildungsabschluss in einem der vier neuen IT-Berufe. Dennoch haben die Absolventen dieser Ausbildungsgänge gute Chancen in dem genannten Bereich: Für immerhin 22 Prozent der zu besetzenden Stellen kommen auch Bewerber infrage, die einem Hochschul-

Abbildung 1 **Anteile der Stellenangebote im Bereich E-Commerce/E-Business nach Branchen**



bzw. Fachhochschulabschluss vergleichbare Kenntnisse besitzen. Für rund ein Drittel (30%) der ausgeschriebenen Stellen wird auf die explizite Nennung eines formalen Abschlusses gänzlich verzichtet. Sofern das fachliche Know-how nachgewiesen werden kann, haben Quereinsteiger ebenfalls gute Aussichten auf eine erfolgreiche Stellenbesetzung. Hervorzuheben ist, dass für Stellen im Bereich E-Commerce/E-Business zu rd. 70 Prozent jeweils professionelle IT-Kenntnisse sowie Berufs-, Branchen- bzw. Projekterfahrung unverzichtbar sind.

Neben den zwingend geforderten fachlichen Kenntnissen in z. B. Projektmanagement, Organisation und Planung sowie in Vertriebs- und Marketingstrategien spielen die Anforderungen an die überfachlichen Qualifikationen eine wichtige Rolle. So werden im Tätigkeitsfeld E-Commerce/E-Business Team-, Kooperations- und Kommunikationsfähigkeiten für 65 Prozent der zu besetzenden Positionen gefordert, gefolgt von Einstellungen und Dispositionen wie Leistung, Motivation und Engagement mit 36 Prozent. In mehr als einem Viertel aller Stellen dieses Tätigkeitsfeldes werden Flexibilität, Ideenreichtum und Kreativität (28%) sowie eine ausgeprägte Kunden- und Dienstleistungsorientierung (27%) verlangt. Die Schwerpunkte der auszuübenden

Tätigkeiten im Bereich E-Commerce liegen in den Bereichen Organisation, Planung und Management (44%), Entwicklung, Forschung und Konstruktion (28%) sowie Beratung und Information (18%). Auf Tätigkeiten in den Bereichen Vertrieb, Absatz und Verkauf sowie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit entfallen lediglich rd. 7 Prozent der Stellenanzeigen.

Diese Befunde zeigen, dass gegenwärtig die Schaffung der technischen und organisatorischen Voraussetzungen zur Einführung von E-Commerce/E-Business im Vordergrund der einstellenden Unternehmen steht. Der eigentliche elektronische Handel mit Waren und Dienstleistungen sowie der elektronische Geschäftsverkehr zwischen Geschäftspartnern sowie zwischen Geschäftspartnern und Kunden bietet derzeit noch keinen wesentlichen in Stellenanzeigen ablesbaren Arbeitsmarkt. Die Qualifizierung auf das Segment des elektronischen Geschäftsverkehrs läuft allerdings auf Hochtouren; darauf deuten zumindest auch die Ergebnisse einer Auswertung der Weiterbildungsdatenbank KURS hin.

### Qualifizierungsangebote in der Weiterbildung

Aufgabe der Bildungspolitik und der Wirtschaft ist es, die Expansion des elektronischen Geschäftsverkehrs durch die Entwicklung bedarfsgerechter Qualifizierungen flankierend zu unterstützen.<sup>7</sup> Den derzeitigen Stand der öffentlich zugänglichen Qualifizierung für E-Commerce bildet die Datenbank KURS der Bundesanstalt für Arbeit ab, die mit rund 400.000 Veranstaltungen in Deutschland die weitaus größte Datenbank für die berufliche Aus- und Weiterbildung ist.

Die Analyse des Weiterbildungsangebotes in dieser Datenbank<sup>8</sup> bestätigt das Ergebnis der Stellenanzeigenanalysen, dass die Nachfrage nach Qualifizierung für den Bereich E-Commerce noch am Anfang steht. Bei den beruflich verfassten Ausbildungsangeboten und den klassischen Aufstiegsfortbildungen (z. B. Betriebswirte, Fachwirte, Fachkaufleute, Meister, Techniker), die in der Regel durch Bundes-, Landesgesetz oder durch die Kammern geregelt sind, gibt es kein Bildungsangebot, das einen Qualifikationsabschluss in E-Commerce/E-Business anbietet. Entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen finden sich allein im Bereich der Lehrgänge zur beruflichen Weiterbildung. Von den rund 287.000 Veranstaltungen in diesem Bereich qualifizieren nicht ganz 950 Veranstaltungen für E-Commerce/E-Business.<sup>9</sup> Nur zum Vergleich, auf den Bereich Finanz-, Rechnungs-, Kostenwesen entfallen 6.850 und auf den IT-Bereich gar 111.600 Veranstaltungen.

97 Prozent aller Weiterbildungslehrgänge im Bereich E-Commerce sind im Bildungsbereich EDV geführt, und hier im Schwerpunkt bei der anwendungsorientierten Qua-

lifizierung sowie im Bereich Marketing, Absatzwirtschaft. Darüber hinaus erwähnenswert sind noch Kurse in den Bereichen Recht (Vertragsrecht, internationales Recht und Risikoabsicherung) und im Bereich Management, hier vor allem Management von E-Commerce-Projekten.

Der Schwerpunkt der E-Commerce/E-Business-Veranstaltungen im EDV-Bereich liegt eindeutig mit 540 Veranstaltungen in der Vermittlung von Konzeptionen, (Marketing) Strategien und neuen Geschäftsmodellen für den digitalen Handel. Daneben werden Kurse angeboten für die technische Realisierung (21 Kurse), für spezielle Software (21), zu Sicherheitsfragen im E-Commerce/E-Business (20) und zum Web-Design. Kurse mit Branchenbezug werden nur sehr wenige angeboten (Handel, Banken, Fremdenverkehrsgebiete).

Im Bereich Marketing vermitteln die Kurse Kenntnisse über das Internet als Marketing-Instrument, über Erfolgskontrollen von Online-Marketing, über Strategien, im Internet überhaupt bekannt zu werden und neue Märkte zu erschließen, über Planung und Konzeption von Online-Shops sowie Design von Web-Seiten, E-Mail-Marketing und andere Instrumente der Kundenansprache, strategische Partnerschaften und Portal-Strategien.

Rund ein Drittel der Veranstaltungen richten sich explizit an Führungskräfte, Entscheider oder Hochschulabsolventen, die übrigen an kaufmännische, technische, Design- und IT-Fachkräfte sowie an Internetbeauftragte. Bemerkenswert ist, dass die Kurstitel häufig Berufsbezeichnungen beinhalten wie z. B. E-Commerce-Manager(in), Projektleiter(in) Online-Business, MBA in E-Commerce, Assistent(in)/Fachkraft/Spezialist(in) für Online-Marketing, Intranet/Internet-Spezialist(in), Mediafachkraft für Internet und Marketing, Internetbeauftragte(r) (IHK), Internetberater(in), -koordinator(in), Marketing-, Vertriebsberater(in) für E-Commerce, Internet-Consultant, Berater(in), Organisator(in), Systementwickler(in) für SAP R/3 E-Commerce, Entwickler(in) für E-Commerce-Anwendungen, Web-Designer(in), -Master, Produktreferent(in) E-Commerce, Certified Electronic Commerce Supporter (CECS), Online-Touristiker(in).

Demnach sind Ansätze, Qualifizierungsangebote mit beruflichen Bezeichnungen anzubieten, im Bereich E-Commerce/E-Business bereits vorhanden, sie sind aber quantitativ bislang noch unbedeutend.

Fast zwei Drittel aller Kurse dauern nicht länger als eine Woche. Immerhin gibt es aber 98 Kurse, die länger als sechs Monate dauern und häufig eine der oben genannten beruflichen Abschlüsse anbieten. Da diese Abschlüsse in aller Regel nicht allgemein anerkannt sind, ist die Verwertbarkeit am Arbeitsmarkt aber eingeschränkt. Bei verschärftem Konkurrenzdruck können jedoch anerkannte Zertifikate den Ausschlag für eine(n) Bewerber(in) geben. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für Aufgaben im Tätigkeitsfeld E-Commerce/E-Business sehr gut qualifizierte Bewerber gesucht werden. Neben ausgewiesene-

Tabelle 1 Thematische Schwerpunkte der E-Commerce-Lehrgänge in KURS

Bereich	Anzahl	Prozent
EDV	637	68 %
davon:		
Datenverarbeitung, Informatik (ohne Anwendung)	79	8 %
EDV-Anwendungen	558	59 %
Marketing, Absatzwirtschaft, Werbung, PR	268	29 %
Recht	18	2 %
Management	10	1 %

Tabelle 2 Dauer der E-Commerce/E-Business Lehrgänge in KURS

Bereich	Anzahl	Prozent
Bis zu drei Tagen	510	54 %
Mehr als drei Tage bis zu einer Woche	91	10 %
Eine Woche bis zu sechs Monaten	66	7 %
Über sechs Monate	98	10 %
Keine Angaben bzw. individuell verschieden	178	19 %

nen IT-Kenntnissen und einschlägigen Berufs- bzw. Branchenerfahrungen sind überfachliche Qualifikationen unverzichtbar. Einerseits ist die Spannbreite der ausübenden Tätigkeiten relativ breit, andererseits ist deren quantitative Verbreitung noch nicht so ausgeprägt, dass ein konkreter Verberuflichungsprozess zum gegenwärtigen Zeitpunkt feststellbar ist. Der elektronische Handel mit Waren und Dienstleistungen sowie der elektronische Geschäftsverkehr wird sich zukünftig verstärken, er wird traditionelle Formen des Handelns aber nicht gänzlich verdrängen. Die Qualifikationen für Aufgaben im Bereich E-Commerce/E-Business können über gezielte Weiterbildungsmaßnahmen und Zusatzqualifikationen vermittelt werden. Eine dringende Notwendigkeit für neu zu schaffende Ausbildungsberufe für E-Commerce/E-Business kann derzeit weder vom Umfang der Nachfrage am Arbeitsmarkt, noch von dem des Qualifizierungsangebotes in der Weiterbildung abgeleitet werden. ■

#### Anmerkungen

- 1 Informationsdienst des Instituts der deutschen Wirtschaft, IWD, Nr. 47 vom 23. 11. 2000, S. 7
- 2 IW-Kompakt, Online-News des Instituts der deutschen Wirtschaft, vom 29.11.1999
- 3 Dorn, L.; Hammer, G.; Knuth, J.: E-Commerce in deutschen Unternehmen – mit einer empirischen Untersuchung in kleinen und mittleren Handelsunternehmen des Landes Bremen, Bremen 2001, S. 11
- 4 Ausschließlich für Positionen im engeren Bereich E-Commerce/E-Business, ohne Multimedia und andere reine IT-Anwendungen ohne Bezug zu E-Commerce/E-Business
- 5 gem. Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 1993; Hrsg.: Statistisches Bundesamt
- 6 Da Mehrfachnennungen zugelassen waren, liegt die Summe der Prozentwerte über 100.
- 7 Fallstudien des BIBB für kaufmännische Berufe in sieben Wirtschaftszweigen liefern Hinweise auf Qualifikationsanforderungen für den E-Commerce. Siehe Rein, V.: Electronic Commerce – Neue Anforderungen an die Qualifizierung von Kaufleuten. In: BWP 30 (2001) 5, S. 14 ff.
- 8 Stand Januar 2001
- 9 Nicht mitgerechnet sind die Kurse, die eine andere Ausrichtung haben und das Thema E-Commerce lediglich streifen.