

"Neue Organisationsformen und Kundenorientierung: Chancen für Verlage und Buchhandlungen"

Ein Qualifizierungsprojekt für Buch- und Fachverlage sowie Buchhandlungen im Rahmen des Europäischen Sozialfonds "ESF-Ziel 3"

Laufzeit: 2004 - 2007

Bereits im unmittelbar vorangegangenen ESF-Ziel-3-Projekt "Fit für die Verlagswelt von morgen - Qualifizierungswege in die digitale Zukunft" (4/2001 bis 3/2004) wurden Verlagsbeschäftigte für die neuen Anforderungen infolge des wirtschaftlich-technischen Strukturwandels in Verlagen berufsbegleitend qualifiziert. Schwerpunkte dieses Projekts waren die Veränderungen in Verlagen durch die moderne Informations- und Kommunikationstechnik. Auf den Erfahrungen dieses Projekts konnte das neue Projekt unmittelbar aufbauen.

Ausgangssituation im zweiten Projekt waren vor allem **die wirtschaftlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen** der Verlagswirtschaft, insbesondere die Veränderungen des Markts und des Konsumentenverhaltens, die durch eine breite Kaufzurückhaltung insgesamt und das veränderte Mediennutzungsverhalten der Konsumenten zusätzlich verschärft wurden. Diesen Strukturwandel bekamen Verlage und Buchhandlungen ab 2002 oft auch in existenzbedrohender Weise zu spüren. Die ungünstigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen auf dem Buchmarkt beschleunigten überdies auf Handels- wie auf Verlagsseite einen wirtschaftlichen Konzentrationsprozess. Es war davon auszugehen, dass den Verlagen auch in den kommenden Jahren ein zum Teil schmerzhafter Konsolidierungsprozess mit Umsatzrückgängen bevorstehen würde, bis sich neue Strukturen stabilisiert haben würden. Ausgangspunkt des Projekts war, diesen notwendigen Übergangsprozess durch Qualifizierungsangebote zur Sicherung der Beschäftigung - in neuen bzw. veränderten Tätigkeitsfeldern - zu flankieren.

Ziel:

Das Projekt hatte das Ziel, durch neue, zukunftsorientierte Qualifikationen in Verlagen und Buchhandlungen in Bayern dazu beizutragen, in dieser Branche Beschäftigung zu sichern und auszubauen. Die Qualifizierung im Rahmen des Projekts hatte folgende Teilziele:

- Know-how-Transfer für Fachkompetenzen (aktuelle Entwicklungen)
- (Weiter)Entwicklung von Schlüsselkompetenzen
- Praktische Umsetzung in Unternehmen.

Inhalte der Qualifizierung:

Beim Projekteinstieg entwickelte VSW zusammen mit Branchenexperten folgende These: Die Überwindung der Verlagskrise kann nur gelingen, wenn die Veränderungen zum einen intern in **Verlagen** - in der Organisation, in den Prozessen - sowie zum anderen in konsequenter Orientierung und Hinwendung zum **Markt** und zu den **Kundenbedürfnissen** stattfinden. Daraus ergab sich, dass angesichts dieses notwendigen Umstrukturierungsprozesses in Zukunft

- immer mehr Verlagsbeschäftigte immer qualifizierter und kundenorientierter werden arbeiten müssen und
- neue interne und externe Schnittstellen kompetent zu organisieren sein werden.

Für kleine **Buchhandlungen** wurde die Herausforderung darin gesehen, dass sie sich angesichts des Konzentrationsprozesses mit veränderten Kundenanforderungen auseinandersetzen müssen, ihr Profil als Mediendienstleister mit neuen Dienstleistungen und Serviceangeboten schärfen, sowie Kundenbindung dauerhaft festigen müssen.

Im Projekt wurden auf dieser Grundlage folgende Kurse konzipiert und durchgeführt:

- für **Beschäftigte in Verlagen** (mit je 10 Seminartagen)
Kurs A "Prozessorientiert Denken und Arbeiten" und
Kurs B "Mehr Erfolg durch Kundenorientierung"
- für **Beschäftigte in Buchhandlungen** (mit 8 Seminartagen)
Kurs C "Fit für die Zukunft - Verkaufen in der Buchhandlung von morgen"

Kursbegleitend wurden Projektgruppen gebildet, die ergänzend aktuelle verlags- bzw. buchhandlungsbezogene Themen bearbeiteten und zum Kursabschluss präsentierten.

Ergebnisse:

- Die Kurse A und B (für Verlage) sowie C (für Buchhandlungen) wurden insgesamt siebenmal erfolgreich durchgeführt. Die Gesamtteilnehmerzahl betrug insgesamt 87 Personen. Ein C-Kurs fand in Nürnberg statt, alle anderen Kurse bei VSW in München. Die 50 Teilnehmer/innen der Verlagskurse stammten aus 31 Verlagen, vier waren Freiberufler. Die 37 Teilnehmer/innen der Buchhandelskurse kamen aus 32 Buchhandlungen aus ganz Bayern.
- Die zehn **Projektgruppen** aus den Verlagskursen bearbeiteten mit hohem Engagement und persönlichem Einsatz ihre Projektthemen, die dabei meist von den Verlagshäusern der Teilnehmer/innen angeregt und häufig auch dort umgesetzt wurden.
- **Coaching** wurde als fachliches Projektgruppencoaching (Unterstützung der Projektarbeiten) und Einzelcoaching angeboten und von den Teilnehmern/innen vielfach in Anspruch genommen.
- In den Buchhandelskursen wurden sechs "**ErfolgsTeams**" gebildet. Die Teams haben - begleitet vom Gruppencoaching der Referentinnen - von dieser neuartigen Methode zur individuellen Problemlösung durch Unterstützung einer Gruppe sehr für ihre berufliche Praxis profitiert.
- Während des Projekts trafen sich die Teilnehmer/innen regelmäßig zum **'Münchner Verlagsstammtisch'**, der von VSW organisiert wurde. Dieser Erfahrungsaustausch wird nach Abschluss des Projekts in Eigenregie der Teilnehmer/innen weitergeführt werden.

Kooperationspartner:

In den regelmäßigen Sitzungen des Projektbeirats wurden die Konzeption der Kurse, die laufenden Kursergebnisse, die Branchensituation sowie wichtige Weichenstellungen im Projektverlauf besprochen. Im Projektbeirat waren vertreten:

- der Börsenverein des Deutschen Buchhandels - Landesverband Bayern e.V.,
- die Dienstleistungsgewerkschaft ver.di-München/Oberbayern,
- die Agentur für Arbeit München.

Das Weiterbildungsprojekt wurde aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF, Ziel 3), der Landeshauptstadt München und des Freistaats Bayern gefördert.

Informationen:

Wenn Sie mehr Informationen zum Projekt möchten, wenden Sie sich direkt an:

Thomas Schermer, 089 - 318 809 - 614, thomas.schermer@verbund-strukturwandel.de
(jetzt: schermer@muenchner-arbeit.de)

Gefördert von:



© Münchner Arbeit gGmbH, Edmund-Rumpler-Str. 13, 80939 München