

Sie bewegen Inhalte

Sie transportieren Bücher, Nonbooks und vielleicht auch E-Content. Sie sehen sich als innovative, hochkompetente Dienstleister. Und wie sieht der Handel die **Verlagsauslieferungen**? Eine Umfrage im BuchMarkt-Panel mit Marktforscher Innofact AG

Umfrage

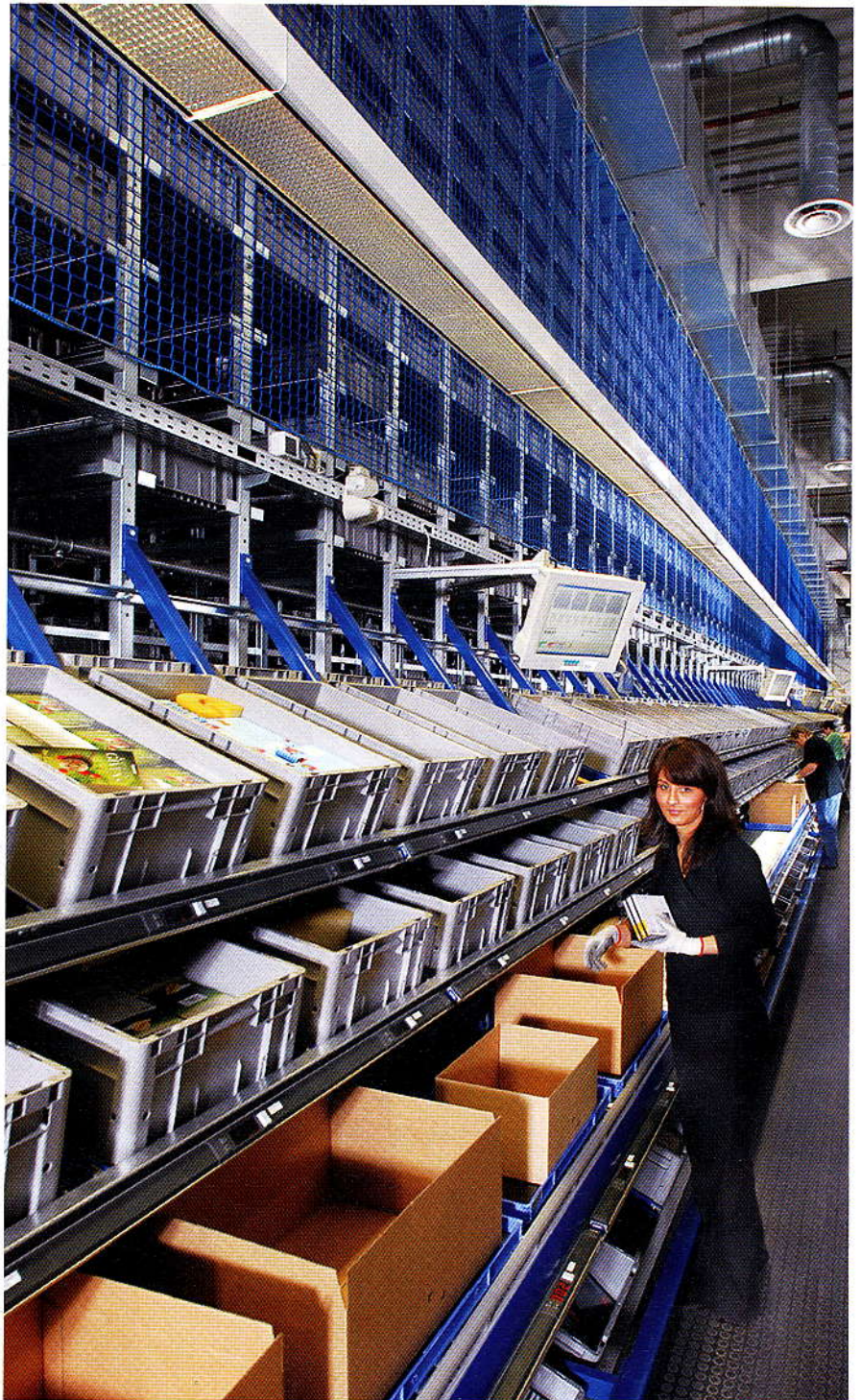
Schwarze Basecaps trugen sie alle, Frauen und Männer, zu Prada oder Armani, Jeans oder Sweatshirt, und alle nippten beim Smalltalk an schlanken Gläsern, während lächelnde Gastgeber Neuankömmlingen perlende Getränke anboten – und schwarze Basecaps. Die skurrile Szene bot vor elf Jahren ein Messe-Empfang zum 40-Jährigen der VVA, und auf der Stirnseite der Basecaps hieß es in dezent-grüner Schrift: „Wir bewegen Inhalte.“

Dieser Slogan erscheint absolut zeitlos, selbst im Kontext digitaler Verlagsauslieferung. Niemand wird so beschränkt sein, den Slogan einzuengen auf „Wir bewegen E-Content“.

Was nicht heißt, dass die Problematik des E-Books und die Bewegung von E-Content keine Herausforderung darstellen für einen Zwischenbuchhandel, der seit Jahrzehnten mehr als nur Bücher bewegt und Nonbooks in großen Mengen bewältigt. Denn dass die fortschreitende Digitalisierung in der Verlagsbranche auch das Geschäft der Auslieferer zunehmend beeinflussen wird, scheint unausweichlich.

Den Wettbewerb könnte die Digitalisierung verschärfen: zwischen den Auslieferern und vor allem zwischen ihnen und dem Barsortiment oder Internetunternehmen. Eine Verschärfung des Verdrängungswettbewerbs unter den Verlagsauslieferern selbst zeichnet sich aktuell eher im Bereich der physischen Auslieferung ab: wegen stagnierender Volumina.

Seit Jahren prägen diesen Markt hohe Investitionen und – als Nebeneffekt – zahlreiche Übernahmen. Als jüngste Beispiele seien die Übernahme der LKG durch KNO (2009) und der Rückkauf der SFG durch die HGV (2010) genannt. Konzentration erfuh der Markt zudem durch den Auslieferungswechsel von Einzelverlagen (in 2010 z.B. Diogenes zu HGV/Sigloch) oder, mehr noch, durch den Wechsel ganzer Verlagsgruppen.



Ganz schön gut: Die Buchhändler honorieren die Optimierungsbemühungen der Auslieferer mit viel Lob (Abb.: VVA)

Die besten Auslieferungen des Jahres 2010:

Gold: PROLIT (von 14,9% der abstimmenden Buchhandlungen als beste Auslieferung benannt)

Silber: VVA (13,2%)

Bronze: KNO/LKG (je 10,7%)

Die fortschreitende Konzentration mag der Handel bedauern, das Rationalisierungspotenzial einer Betreuung vieler Verlage durch wenige Auslieferungen (verlagsübergreifende Bestellung und Lieferung) wird er kaum ignorieren. Ebenso wenig verkennt der Handel seinen Nutzen aus den Investitionen der Auslieferer in die Optimierung ihrer Dienstleistungen.

Das bestätigen die regelmäßigen Buchmarkt-Umfragen: Die Zufriedenheit der buchhändlerischen Kunden mit den meisten Auslieferern ist über die Jahre gewachsen.

Zum Thema Verlagsauslieferungen befragt BuchMarkt im Rhythmus von zwei bis drei Jahren den Handel. Bei der Umfrage 2007 wurden zusätzlich die Verlage einbezogen, um Unterschiede im Anforderungsprofil aufzuklären. Diesmal haben wir auf die Parallelbefragung verzichtet, weil die zunehmende Digitalisierung der Inhalte wie die ihrer Verbreitung bei unterschiedlicher Interessen-Entwicklung von Verlag und Handel zwei eigenständige Umfragen sinnvoller erscheinen lässt.

Auslieferung des Jahres

Die Wahl der besten Verlagsauslieferungen zielt nicht auf ultimative Lobhudelei. Sie beschert sogar gelegentlich Ärger – für BuchMarkt als dem Überbringer auch schlechter Nachrichten. Das gilt selbst für jüngere Umfragen, bei denen wir das BuchMarkt-Panel zur elektronischen Buchhandels-Umfrage einsetzen konnten. Denn das beste Instrumentarium kann nicht verhindern: Es gibt nur wenige Sieger, und wer keine Medaille gewinnt, fühlt sich leicht als Verlierer.

Ein Unternehmen, das nicht gewählt wird, landet in keinem Ranking, muss sich also nicht über BuchMarkt beschweren. Da das aber immer wieder vorkommt, noch ein-

Beste Auslieferung 2010

PROLIT
VERLAGSAUSLIEFERUNG GmbH

In der Leistung groß!

Danke für Ihr Votum!

mal: Die Umfrage liefert kein (in Worten: kein) klassisches Auslieferungs-Ranking.

Um die abstimmenden Kolleginnen und Kollegen aus dem Buchhandel zeitlich nicht zu überfordern, geben wir keine Liste sämtlicher Auslieferungen vor mit der Bitte um eine Rangfolge. In der elektronischen Umfrage heißt es lediglich: „Aus meiner Sicht die beste Auslieferung: ...“ Wer abstimmt, kann also nur eine einzige Auslieferung eintippen: die aus seiner Sicht beste.

Sieger PROLIT erhält von seinen Wählern im Durchschnitt folgende Zensuren

(Skala von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend):

Bündelung der Bestellungen:	1.20
Parkmodelle:	1.62
Schnelligkeit der Lieferung:	1.60
Fehlerfreiheit der Packstücke:	1.67
Handhabbarkeit der Packstücke:	1.47
Solide Verpackung:	1.53
Sendungsverfolgung:	2.00
Funktionalität der Rechnungsformulare:	1.67
Bündelung der Rechnungen:	1.47
Elektronischer Lieferschein:	1.46
Günstige Konditionen:	1.64
Einhaltung von Vereinbarungen:	1.27
Service bei Problemen:	1.33
Erreichbarkeit der Mitarbeiter:	1.53
Kompetenz der Mitarbeiter:	1.33

Knapp dahinter landen HGV/Sigloch mit 10,4%. Dieser Wert ergibt sich, wenn man die Summe der beiden Quoten halbiert, weil hier die Auslieferungsfunktionen geteilt sind (HGV: Kunden- und Finanzservice, Sigloch: physische Auslieferung). Die HGV allein erhält, nur für ihr Auslieferungssegment, die gleiche Zustimmung wie Gesamtsieger PROLIT. Nur vereinzelt als beste Auslieferung, aber immerhin als beste, genannt wurden Brockhaus Commission und CVK sowie AVA (Schweiz) und Mohr-Morawa (Österreich).

Da alle Einzelzensuren für PROLIT zwischen 1.20 und 2.00, also „sehr gut“ und „gut“, liegen, heißt die Gesamtnote ebenfalls „sehr gut bis gut“!

Der meiste Ärger

Wie immer, haben wir den Buchhandel auch dies gefragt (ohne Vorgabe einer

Namensliste): „Über diese Auslieferung ärgere ich mich am meisten: ...“

Hier verzichten 42,1% der Buchhandlungen auf eine Stellungnahme, was man als positives Signal werten darf. Rechnet man die 4,1% hinzu, die mit „Ich ärgere mich über keine/bin zufrieden“ votieren, heißt das: Fast die Hälfte der Buchhandlungen beurteilt die Leistung der Auslieferer uneingeschränkt positiv!

Andererseits kommt kaum ein Auslieferer völlig ungeschoren davon. Selbst die drei Medaillengewinner nicht, wenn gleich mit einem Unterschied: KNO/LKG wird häufiger „Ärger“ attestiert als PROLIT oder VVA.

Um Ärgernisse qualitativ zu differenzieren, haben wir den Buchhandel auch so befragt: „Aus folgenden Gründen ärgere ich mich über diese Auslieferung am meisten. Bitte nennen Sie ein Stichwort.“

Da hier 47,9% der Befragten keine Kritik äußern und die Zahl der Einzelkritiken niedrig ausfällt, kann firmenbezogen von einer Repräsentativität der kritischen Stimmen kaum die Rede sein. Wir beschränken uns auf Kriterien (s. Kasten).

Größte Ärgernisse

Lange Lieferzeit / Unpünktlichkeit: 14,0%

Versandkosten zu hoch/schlechtes Parkmodell: 9,9%

Fehllieferungen/Packfehler: 8,3%

Beschädigte Bücher, schlechte Verpackung: 7,4%

Unfreundliche, inkompetente, unerreichbare Mitarbeiter: 6,6%

Vereinbarte Konditionen nicht eingehalten/ Fehler bei Rabatten: 6,6%

Die Prioritäten des Handels

Auch zu seinem generellen Anspruch an die Verlagsauslieferungen haben wir den Buchhandel befragt: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien?“ Die Prioritäten ergeben sich aus den Durchschnittswerten der Antworten (Skala von 1 = sehr wichtig bis 6 = gar nicht wichtig).

Die Umfrage

An der elektronischen Umfrage über das BuchMarkt-Panel in Kooperation

Prioritäten

(In Klammern: Umfragen 2007 und 2005)

- Korrekte Einhaltung der Konditionen:** 1.13 (1.07; 1.12)
- Fehlerfreiheit der Packstücke:** 1.15 (1.20; 1.14)
- Schnelligkeit der Lieferung:** 1.18 (1.22; 1.26)
- Günstige Konditionen:** 1.20 (1.15; 1.16)
- Kompetenz der Mitarbeiter:** 1.21 (1.27; 1.18)
- Service bei Problemfällen:** 1.34 (1.34; 1.25)
- Erreichbarkeit der Mitarbeiter:** 1.36 (1.37; 1.37)
- Bündelung der Bestellungen:** 1.49 (1.50; 1.65)
- Funktionalität der Rechnungsformulare:** 1.50 (1.61; 1.55)
- Solide Verpackung:** 1.74 (1.73; 1.58)
- Bündelung der Rechnungen:** 1.79 (2.08; 2.13)
- Elektronischer Lieferschein:** 1.97 (2.60; 2.83)
- Handhabbarkeit der Packstücke:** 2.09 (2.13; 2.02)
- Funktionierende Parkmodelle:** 2.50 (2.28; 2.40)
- Sendungsverfolgungssystem:** 2.77 (2.68; 2.65)

mit Marktforschungsinstitut Innofact AG haben bundesweit Kolleginnen und Kollegen aus Buchhandelsunternehmen aller denkbaren Betriebsgrößen teilgenommen: 1-2 Mitarbeiter: 14,9%, 3-5 Mitarbeiter: 22,3%, 8-10 Mitarbeiter: 26,4%, 11-20 Mitarbeiter: 13,2%, 21-30 Mitarbeiter: 8,3%, 41-50 Mitarbeiter: 1,7%, mehr als 50 Mitarbeiter: 13,2%.

40,5% der Teilnehmer sind Inhaber/innen, 19,8% Geschäfts- bzw. Filialleiter/innen, 9,1% Stellvertretende Geschäfts- bzw. Filialleiter/innen, 17,4% Warengruppenleiter/innen und 13,2% Mitarbeiter/innen. Rund 70% aller Teilnehmer treffen Einkaufsentscheidungen für alle Sortimentsbereiche.

All diesen Kolleginnen und Kollegen gilt ein ganz besonderer Dank für die unbezahlte und unbezahlbar engagierte Mitwirkung an dieser Befragung.

Sie alle bewegen Inhalte – auch dafür: Merci!

Jo Volks