

# Mehr Lob als Kritik

Was Buchhandlungen und Verlage von **Verlagsauslieferungen** erwarten und wie sie die tatsächlichen Leistungen bewerten. Eine Umfrage über das BuchMarkt Panel in Verbindung mit Marktforscher Innofact AG



**Auslieferungen:** Die Schnittstelle zwischen Verlagen und Handel bedient mehr als die Schnittmenge der Interessen

**Z**um Thema Verlagsauslieferungen hat BuchMarkt im Laufe der Jahre den Buchhandel schon häufiger befragt. Elektronisch geschah dies erstmals vor zwei Jahren. Jetzt gibt es eine weitere Premiere: Wir haben, mit unterschiedlichem Fragenkatalog, parallel die Verlage um ihre Meinungsäußerung gebeten. Beide Umfragen liefen über das BuchMarkt Panel in Kooperation mit dem Düsseldorfer Marktforscher Innofact AG.

An der Umfrage im Sortiment beteiligten sich Kolleg/innen aus 143 Buchhandlungen, die überwiegende Mehrheit stellen Inhaber, Geschäftsführer und Abteilungsleiter/innen. Bei den Verlagen machten 224 Kolleg/innen mit, davon knapp 30% Geschäftsführer/Verlagsleiter und rund 50% Vertriebs- und Marketingleute.

Die Sortimentler/innen kommen zu knapp 70 % aus Einzelbuchhandlungen, die übrigen von mittelständischen bis überregionalen Filialisten. Die Teilnehmer aus der anderen Sparte arbeiten zu gut 70% in Verlagen mit maximal 100 Mitarbeiter/innen, zu gut 30 % in größeren.

Bei aller Unterschiedlichkeit unserer Fragen an den Handel bzw. die Verlage gibt es zwei verbindende Elemente: die Frage nach den Erwartungen an die VA und die nach der Zufriedenheit mit deren Leistung.

Das Erfreulichste vorab: Sowohl Buchhandlungen als auch Verlage erteilen ihren ausliefernden Partnern auf einer „Schulnoten“-Skala von 1- 6 überwiegend Zensuren oberhalb der Note „befriedigend“.

## DIE BESTE AUSLIEFERUNG

Welche Auslieferung sie für die beste halten, das haben wir selbstverständlich nur die Buchhandlungen gefragt. Und die lagen bei der Wahl ihrer Favoriten mehrheitlich nicht weit auseinander.

## Das Wahlergebnis

Die Stimmen der Sortimentler/innen konzentrieren sich weitgehend auf vier Auslieferer:

1. KNO VA	23,8%
2. VVA	21,0%
3. PROLIT	16,8%
4. SVK	7,0%

Die Top 4 sind dieselben wie bei der letzten Umfrage, allerdings haben VVA und KNO VA die Plätze getauscht. Das Wahlergebnis darf die Stuttgarter freuen - und angesichts der zweitbesten Platzierung aller Zeiten auch die Gütersloher. Freuen darf sich auch Prolit: Man erhielt - ähnlich wie in 2003 - in den meisten Kriterien die besten Noten und holte bei der Quote gegenüber den beiden Giganten kräftig auf.

Unterhalb der Top 4 streuen die Stimmen so, dass wir auf eine Platzierung verzichten - ohne den Hinweis auf positive Stimmen für Sigloch, LKG, BDK, HGV und VM unter den Tisch fallen zu lassen.

Die Frage nach den besten Verlagsauslieferungen haben wir verknüpft mit der Frage nach den entscheidenden Kriterien.

## Die Ergebnisse

(Mittelwerte auf einer Skala von 1=sehr gut bis 6=ungenügend): s. Kasten „Die Noten der Sieger“.

## DER MEISTE ÄRGER

Schon immer haben wir den Handel parallel zur Abstimmung über die beste Auslieferung auch gefragt, über welche er sich denn am meisten ärgert. Die Publikation der früher oft ziemlich herben Sortimenterkritik sorgte nicht selten für Auslieferer-Attacken gegen die Umfrage. Daran hat sich inzwischen einiges geändert, wofür zwei Gründe ausschlaggebend sein dürften: zum einen das seit 2003 eingesetzte BuchMarkt Panel als Umfrage-Instrument,

zum andern und vor allem die höhere Qualität der Auslieferer-Dienstleistungen.

Die wiederum dürfte zugleich bewirkt haben, dass diesmal knapp 40% der Buchhändler/innen auf eine Beantwortung der Frage nach der Auslieferung mit dem größten Ärgernis-Potenzial gänzlich verzichteten.

Bei den Kritikern aus dem Sortiment wiederum gehen die Meinungen deutlich weiter auseinander als bei der Wahl der Besten. Deshalb reichen die Quoten nur mit Einschränkung für eine Liste der „Top“-6 in der folgenden Rubrik:

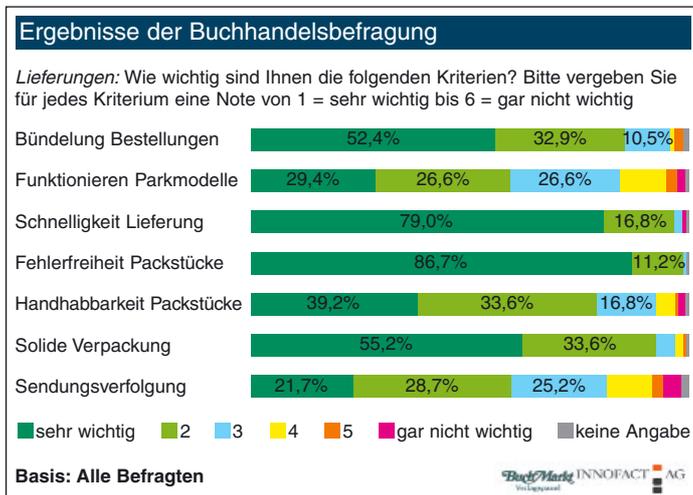
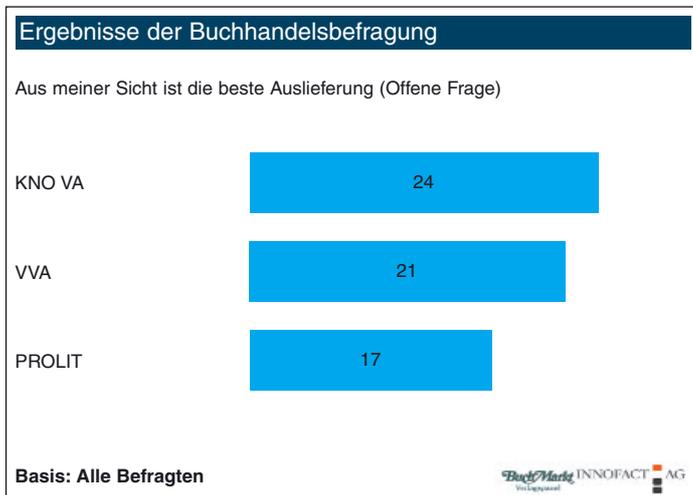
## „Über diese Auslieferung ärgere ich mich am meisten“

VVA	10,5%
KNO VA	7,7%
VSB	5,6%
CVK	4,9%
SVK	4,2%
Thüringer VA	3,5%

Was lernen wir aus dieser „Hit“-Liste? Wer viel bewegt, hat auch viele Kritiker. Wie anders soll man erklären, dass sich unter den Top 6 der Negativ-Liste immerhin drei von vier Auslieferern aus der Positiv-Liste finden? Im übrigen sei nochmals auf die vergleichsweise geringen Quoten hingewiesen.

Letzteres gilt logischer Weise noch mehr für Antworten auf unsere Frage nach den Gründen für den Ärger mit manchen Verlagsauslieferungen (Erbeten wurden Stichworte. In Klammern: Umfrage 2003):

1. (2.) „Versandkosten zu hoch / schlechtes Packmodell“	22,4%
2. (3.) „Unfreundliche / inkompetente / unerreichbare Mitarbeiter“	8,4 %
3. (1.) „Lange Lieferzeit / Unpünktlichkeit“	7,7%
4. (7.) „Beschädigte Bücher / schlechte Verpackung“	6,4%
5. (7.) „Konditionen nicht eingehalten“	5,6%



< DIE NOTEN DER SIEGER

	KNO VA	V V A	PROLIT	SVK
<b>Lieferung:</b>				
Bündelung der Bestellungen	2,00	1,96	1,04	1,30
Funktionierende Parkmodelle	2,34	2,09	1,38	2,50
Schnelligkeit der Lieferung	1,59	1,44	1,38	1,50
Fehlerfreiheit der Packstücke	1,70	1,63	1,33	1,30
Handhabbarkeit d. Packstücke	1,85	1,77	1,42	1,50
Solide Verpackung	1,66	1,58	1,38	1,50
Sendungsverfolgungssystem	2,83	1,91	1,95	2,67
<b>Rechnungen:</b>				
Funktionalität d. Rechnungsformulare	1,61	1,73	1,46	1,50
Bündelung der Rechnungen	2,03	1,84	1,38	1,90
Elektronischer Lieferschein	2,68	2,50	2,00	3,67
<b>Konditionen:</b>				
Günstige Konditionen	2,10	2,12	1,43	1,89
Korrekte Einhaltung d. Vereinbar.	1,77	1,81	1,18	1,00
<b>Zusammenarbeit im Tagesgeschäft:</b>				
Service bei Problemfällen	1,67	1,48	1,27	1,22
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	1,64	1,50	1,39	1,40
Kompetenz der Mitarbeiter	1,64	1,48	1,43	1,30

lage. Wir haben also über das Verlagspanel nachgefragt, und 224 freundliche Kolleg/innen haben sich beteiligt. Anders, nämlich an der Mitgestaltung des Verlags-Fragenkatalogs, hat sich die Unternehmensberatung Verlagsconsult Dr. Andreas Meyer und Partner beteiligt, die in ihrem zweiten Outsourcing Report (ET in Kürze) erstmals eine Übersicht über alle auf die Buch- und Verlagsbranche zugeschnittenen IT-Produkte und Buch-Logistiker bieten will und die Ergebnisse dieser Umfrage ausführlicher kommentieren dürfte.

Und hier die Fragen und Ergebnisse:

**Service bei Problemfällen?**

sehr zufrieden	18,8%
2	42,9%
3	20,5%
4	4,9%
5	4,5%
gar nicht zufrieden	0,4%
Keine Angabe	8,0%

**Erreichbarkeit der Mitarbeiter?**

sehr zufrieden	31,7%
2	43,3%
3	13,4%
4	2,7%
5	0,9%
Keine Angabe	8,0%

**Kompetenz der Mitarbeiter?**

sehr zufrieden	24,6%
2	42,9%
3	17,4%
4	4,0%
5	2,7%
gar nicht zufrieden	0,9%
Keine Angabe	7,6%

**Insgesamt Auslieferung in 2004?**

sehr zufrieden	23,7%
2	43,3%
3	15,6%
4	5,8%
5	2,7%
gar nicht zufrieden	0,9%
Keine Angabe	8,0%

Sind einige der Fallzahlen schon nicht sehr hoch, so schrumpfen sie beim Splitting auf die jeweils kritisierte Auslieferung gar dermaßen, dass wir auf eine Publikation verzichten müssen.

**DIE PRIORITÄTEN DES HANDELS**

Natürlich haben wir den Buchhandel nicht nur nach seinem Urteil über bestimmte Firmen gefragt, sondern vor allem nach seinem Anspruch bzw. seinen Wünschen an die Verlagsauslieferungen. Die Frage: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien?“

**Die Ergebnisse**

Die Reihenfolge der Kriterien innerhalb der vier Kategorien folgt nicht der Reihenfolge des Fragenkanons, sondern den Prioritäten in den Antworten (Mittelwerte auf einer Skala von 1=sehr wichtig bis 6=gar nicht wichtig. In Klammern: Umfrage 2003): s. Kasten „Die Kriterien- Bewertung“.

Ordnet man die Kriterien unabhängig von den Kategorien ausschließlich nach den Prioritäten, sieht man, wo der Handel tatsächlich seine Prioritäten setzt.

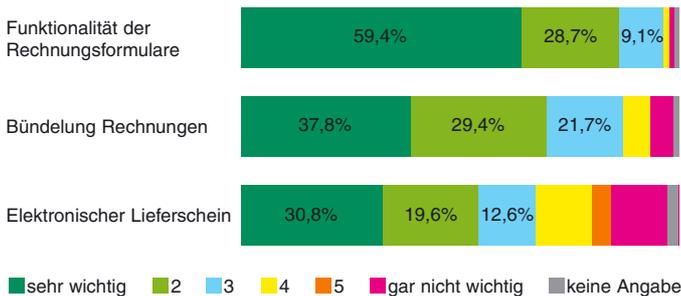
1	Einhaltung der Konditionen	1,12
2	Fehlerfreiheit der Packstücke	1,14
3	Günstige Konditionen	1,16
4	Kompetenz der Mitarbeiter	1,18
5	Service bei Problemfällen	1,25
6	Schnelligkeit der Lieferung	1,26
7	Erreichbarkeit der Mitarbeiter	1,37
8	Funktionalität Rechn.formulare	1,55
9	Solide Verpackung	1,58
10	Bündelung der Bestellungen	1,65
11	Handhabbarkeit der Packstücke	2,02
12	Bündelung der Rechnungen	2,13
13	Funktionierende Parkmodelle	2,40
14	Sendungsverfolgungssystem	2,65
15	Elektronischer Lieferschein	2,83

**DIE WERTUNGEN DER VERLAGE**

Neben den Urteilen des Buchhandels interessiert uns auch die Position der Ver-

**Ergebnisse der Buchhandelsbefragung**

**Rechnungen:** Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Bitte vergeben Sie für jedes Kriterium eine Note von 1 = sehr wichtig bis 6 = gar nicht wichtig

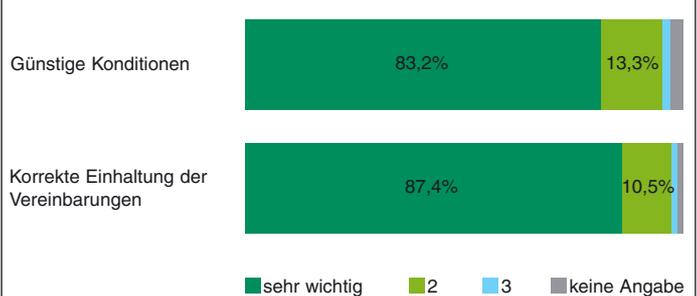


Basis: Alle Befragten



**Ergebnisse der Buchhandelsbefragung**

**Konditionen:** Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Bitte vergeben Sie für jedes Kriterium eine Note von 1 = sehr wichtig bis 6 = gar nicht wichtig

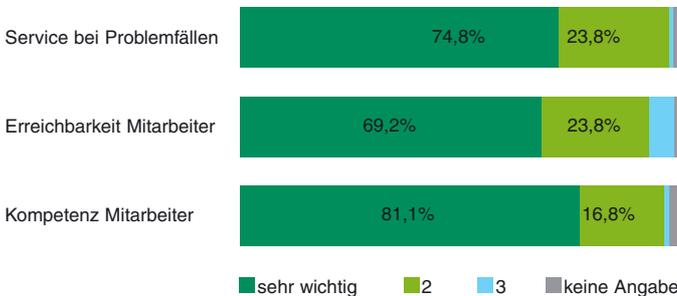


Basis: Alle Befragten



### Ergebnisse der Buchhandelsbefragung

Zusammenarbeit im Tagesgeschäft: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Bitte vergeben Sie eine Note von 1 = sehr wichtig bis 6 = gar nicht wichtig

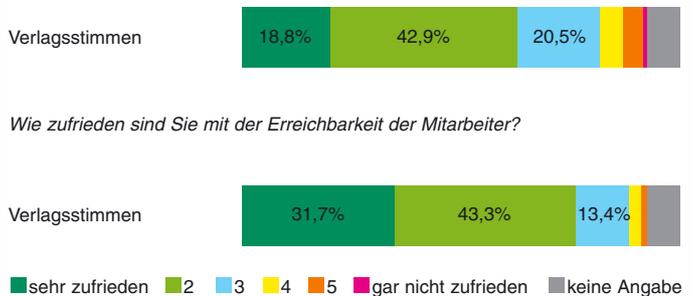


Basis: Alle Befragten



### Ergebnisse der Verlagsbefragung

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service bei Problemfällen?



Basis: Alle Befragten



#### Wie wichtig sind folgende Kriterien:

(Mittelwerte auf einer Skala von 1 sehr wichtig bis 6 gar nicht wichtig):

Schnelligkeit der Lieferung	1,32
Bündelung der Bestellungen	2,11
Sendungsverfolgungssystem	2,38

#### Kennen Sie Ihre aktuelle Lagerumschlags-Geschwindigkeit?

Ja	41,1%
Nein	33,0%
nur pro Titel	15,6%
Keine Angabe	10,3%

#### Sehen Sie die Entwicklung Ihrer Top-50-Kunden seit 2002 auf einen Blick?

Ja	53,1%
Nein	36,2%
Keine Angabe	10,7%

Zwischen den spezifischen Interessen von Verlagen und Buchhandlungen – das sagen wir nicht dem Börsenverein zuliebe – gibt es eine Schnittmenge. Deshalb seien einige Ergebnisse unserer Doppel-Umfrage gegenübergestellt:

Einen direkten Vergleich erlauben die folgenden Daten (Skala von 1= sehr wichtig bis 6= gar nicht wichtig):

#### Schnelligkeit der Lieferung

Verlage:	1,32
Buchhandel:	1,26

#### Bündelung der Bestellungen

Verlage:	2,11
Buchhandel:	1,65

#### Sendungsverfolgungssystem

Verlage:	2,38
Buchhandel:	2,65

Nur einen indirekten Vergleich erlauben die Wertungen, bei denen die Verlags-Skala die Zufriedenheit mit einer Auslieferer-Qualität widerspiegelt, die Buchhandels-Skala dagegen deren Wichtigkeit:

#### Service bei Problemfällen

Verlage:	2,29
Buchhandel:	1,25

#### Erreichbarkeit VA-Mitarbeiter

Verlage:	1,89
Buchhandel:	1,37

#### Kompetenz der VA-Mitarbeiter

Verlage:	2,14
Buchhandel:	1,18

Möge jeder Branchenpartner für sich seine Schlüsse aus diesen Diskrepanzen ziehen, während wir uns sehr herzlich bei allen Teilnehmern an der Doppelumfrage bedanken.

JO VOLKS

#### < DIE KRITERIEN-BEWERTUNG

##### Thema Lieferungen

Fehlerfreiheit der Packstücke	1,14	(1,16)
Schnelligkeit der Lieferung	1,26	(1,35)
Solide Verpackung	1,58	(1,77)
Bündelung der Bestellungen	1,65	(1,72)
Handhabbarkeit der Packstücke (Gewicht etc.)	2,02	(2,25)
Funktionierende Parkmodelle	2,40	(2,34)
Sendungsverfolgungssystem	2,65	(2,62)

##### Thema Rechnungen

Funktionalität der Rechnungsformulare	1,55	(1,67)
Bündelung der Rechnungen	2,13	(2,29)
Elektronischer Lieferschein	2,83	(3,00)

##### Thema Konditionen

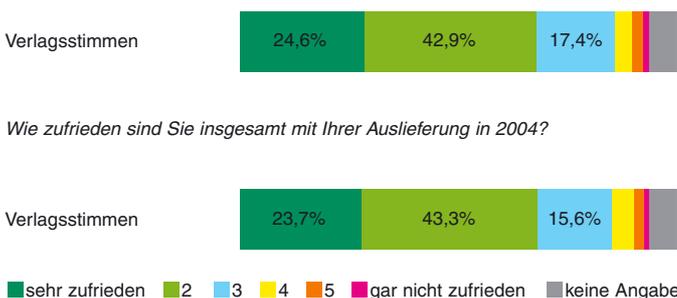
Korrekte Einhaltung der Vereinbarungen	1,12	(1,17)
Günstige Konditionen	1,16	(1,25)

##### Thema Zusammenarbeit

Kompetenz der Mitarbeiter	1,18	(1,36)
Service bei Problemfällen	1,25	(1,36)
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	1,37	(1,57)

### Ergebnisse der Verlagsbefragung

Wie zufrieden sind Sie mit der Kompetenz der Mitarbeiter?

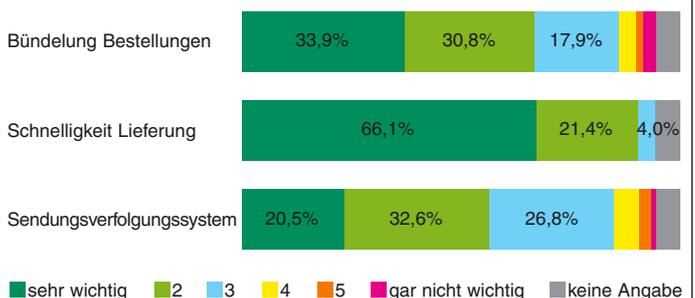


Basis: Alle Befragten



### Ergebnisse der Verlagsbefragung

Wie wichtig bei der Wahl Ihrer Auslieferung sind folgende Kriterien?



Basis: Alle Befragten

