82. Jahrgang | 24. Januar 2024 | www.sbvv.ch

1/2024 Schweizer Buchhandel

sbvv
Schweizer Buchhandels- und Verlags-Verband

Logistik Und am Morgen ist es da | 6
Schaufenster Eine Bühne für Bücher | 14
Verband Alles zur Weiterbildung | 20

Nachts in der Buchhandlung: Keyhan liefert Bücher aus. Viele Bücher.

Und am Morgen ist es da

Wie kommen Bücher eigentlich in die Buchhandlung? Dahinter steckt ein enorm aufwändiger und vielfältiger Prozess. Wir haben ihn von A bis Z verfolgt. Und kamen aus dem Staunen kaum noch heraus.

TEXT: MARIUS LEUTENEGGER UND ERIK BRÜHLMANN | FOTOS: ERIK BRÜHLMANN

Eine fleissige Leserin – nennen wir sie Frau Bucher – betritt am späteren Nachmittag ihre Lieblingsbuchhandlung «Feines Lesefutter», weil sie endlich mal «Der Besuch der alten Dame» von Friedrich Dürrenmatt lesen möchte. Doch herrje: Der gewünschte Titel ist nicht da. «Ich bestelle ihn gern für Sie», sagt die freundliche Buchhändlerin, die ihren Stammkundinnen und -kunden jeden Wunsch erfüllen möchte. «Kommen Sie doch morgen auf dem Weg zur Arbeit rasch vorbei, um neun öffnen wir – und dann ist das Buch da.» Frau Bucher zuckt mit den Schultern und meint: «Schade, aber dann eben bis morgen.»

Heute bestellt, morgen da

Was in Zeiten der gefühlten ständigen Verfügbarkeit von fast allem leicht vergessen gehen könnte: Es ist alles andere als selbstverständlich, dass Buchhandlungen bis 17 Uhr einen Titel bestellen können – und ihn am nächsten Morgen im Laden haben. Denkt man kurz darüber nach, wird einem bewusst: So etwas ist wohl nur möglich, wenn ein Heer von Heinzelmännchen die Nacht durcharbeitet. Und wenn es irgendwo einen riesigen Haufen von Büchern gibt, die nur darauf warten, verteilt zu werden.

Wie geht das?

Wer ein bisschen mit der Branche zu tun hat, weiss natürlich: Es gibt Zwischenbuchhändler, Auslieferungen und Barsortimente, die zwischen den Verlagen und den Buchhandlungen stehen. Aber wie funktioniert das gesamte System? Wer sind die Menschen, die dafür sorgen, dass Frau Bucher bereits am nächsten Morgen ihren Dürrenmatt in den Händen halten kann – ohne, dass sie dafür den geringsten Aufpreis bezahlen muss? Wir wollen der Sache nachgehen, stellen uns auf einen sehr langen Tag und eine noch längere Nacht ein und fahren nach Hägendorf. Dort befindet sich das Buchzentrum, der grösste Zwischenbuchhändler der Schweiz.

Das Logistikherz der Schweiz

Schon von aussen wird klar: Hier wird nicht gekleckert, sondern geklotzt. Das Buchzentrum ist in einer dieser riesigen Gewerbebauten untergebracht, wie man sie im Mittelland entlang der A1 hundertfach findet. Weil von dieser Region aus die Ballungszentren Bern, Basel und Zürich alle etwa gleich schnell erreichbar sind, pocht hier das Logistikherz der Schweiz. In dieser Gegend sind auch die grössten Transportunternehmen des Lands beheimatet. Zwischenbuchhändler sind allerdings – in der Regel aus Gründen ihrer Geschichte – über die ganze Deutschschweiz verstreut; der Fachbereich Zwischenbuchhandel des SBVV zählt sieben Mitglieder, die sich von Fribourg über Basel und Zürich bis nach Einsiedeln verteilen. Zum Teil gelangen aber auch deren Lieferungen in die Region Hägendorf; davon später.

Nach Hägendorf statt in den Keller

Geleitet wird das Buchzentrum von David Ryf. Er setzt sich mit den beiden Journalisten in die grosszügige Cafeteria des Betriebs. Beginnen wir doch bei Adam und Eva: Was macht das Buchzentrum eigentlich? «Es gibt drei Geschäftsfelder», sagt David Ryf. «Erstens: Die klassische Verlagsauslieferung.» Verlage haben keinen Platz für Paletten mit Zehntausenden von Büchern – und sie verfügen auch nicht über das Personal, um die Logistik zu bewältigen. Deshalb schliessen sie einen Vertrag mit einer Auslieferung ab, der alle Titel des Verlages an Lager nimmt und sie dann auf Bestellung an die Buchhandlungen ausliefert. Die Bücher gehören den Verlagen, diese zahlen für die Lagerung und für jede Logistikbewegung winzige bis kleine Beträge – ein Zwischenbuchhändler lebt von der Masse.

10 Millionen Bücher!

Rund 660 Schweizer Verlage lassen ihre Titel vom Buchzentrum ausliefern. «Da kommen enorme Mengen Bücher zusammen», sagt David Ryf. Erscheint zum Beispiel ein neuer Globi-Band, trifft gleich die gesamte Auflage aus der Druckerei in Hägendorf ein – das können dann schon mal 20 000 Bücher sein, ein ganzer Lastwagen voll. Dafür muss erst mal ein Lagerplatz gefunden werden. Es ist ja nicht so, dass noch nichts da wäre: Insgesamt werden in Hägendorf etwa 10 Millionen Bücher gelagert. Aufeinandergestapelt ergäben sie einen Turm von … nein, beginnen wir gar nicht erst mit solchen zwar üblichen, aber völlig unsinnigen Vergleichen, stellen wir einfach fest: 10 Millionen Bücher sind richtig viel. Sie liegen auf 16 000 Paletten, die eine Fläche von über 21 500 Quadratmetern belegen, und sie verteilen sich auf etwa 180 000 Titel. Diese sind alle für den Buchhandel sofort verfügbar; auch Frau Buchers Dürrenmatt befindet sich darunter.

Wie viele Exemplare braucht's?

Das zweite Geschäftsfeld des Buchzentrums ist die Verlagsauslieferung für deutsche Verlage. Nehmen wir zum Beispiel Hanser: Der Verlag wird in Deutschland vom Verlegerdienst München ausgeliefert. Es wäre unsinnig, die Schweizer Händlerinnen und Händler vom Verlegerdienst-Lager in München aus zu beliefern. Also fragt Hanser das Buchzentrum, ob es die Titel des Verlags vertreiben will. David Ryf: «Der Unterschied zur klassischen Verlagsauslieferung: Wir legen mit dem Verlag fest, wie viele Exemplare eines Buchs es voraussichtlich für den Schweizer Markt braucht – und wir kaufen diese Titel ein.» Die Exemplare gehören also dem Buchzentrum, und dieses verdient an der Differenz zwischen dem Betrag, den es dem Verlag zahlt, und jenem, den es von den Buchhandlungen erhält. «Erscheint bei Hanser zum Beispiel ein neuer Roman eines Schweizer Autors, gibt es vielleicht 500 Vorbestellungen, wir ordern dann 1000 Exemplare», so David Ryf. «Gehen die allmählich weg, bestellen wir nach.» Wird mal zu viel bestellt, nehmen die Verlage die Bücher in der Regel zurück. «Das läuft alles sehr partnerschaftlich ab», versichert David Ryf. Schliesslich sind alle an langfristig funktionierenden Beziehungen interessiert.

Die eigene Auswahl

Und dann gibt es noch ein drittes Geschäftsfeld: das Barsortiment. Das sind Bücher, die das Buchzentrum von sich aus einkauft und dem Buchhandel anbietet;

David Ryf ist der Herr über das Buchzentrum in Hägendorf.

1 Das Buchzentrum deckt auch den Bedarf des Fachbuchhandels ab.
2 Kisten, Bücher und Paletten, so weit das Auge reicht.
3 Die klassischen grauen Transportkisten spielen bei der Logistik die Hauptrolle. Jährlich gibt das Buchzentrum rund 20 000 Franken für neue Kisten aus.
4 Das Buchzentrum ist eine typische «Spedi» – aber riesig.
5 Im Buchzentrum wird noch sehr viel Handarbeit verrichtet.
6 Auch wenn immer viel Arbeit ist: Die Stimmung ist gut.

dabei geht es um einzelne Titel und nicht um das gesamte Programm eines Verlags. «Das können zum Beispiel fremdsprachige Titel sein, Neuerscheinungen im akademischen Bereich oder Schulbücher», sagt David Ryf. Entscheidend sind für das Zusammenstellen des Barsortiments also auch die persönlichen Einschätzungen der Buchzentrum-Mitarbeitenden darüber, was laufen könnte. Das Buchzentrum erhält die Bücher mit Rabatt, es gibt also auch hier eine Gewinnspanne. Die Bücher im Barsortiment stammen von rund 3000 Verlagen, 300 davon sind fremdsprachig. «Was von vielen total unterschätzt wird, ist der Liquiditätsbedarf des Zwischenbuchhandels», sagt David Ryf. Das Barsortiment ist vorfinanziert, auch die Bücher der deutschen Verlage sind pures Geld, das im Buchzentrum herumliegt.

Alles ist erhältlich

Alles, was im Haus ist, kann das Buchzentrum sofort ausliefern. Das ist aber nicht das ganze Sortiment, auf das die rund 2000 Kundinnen und Kunden des Buchzentrums – Buchhandlungen, Warenhäuser, Onlinehändler und so weiter – zugreifen können. Das Buchzentrum kooperiert mit dem deutschen Zwischenbuchhändler Libri im hessischen Bad Hersfeld, der über 500 000 Titel an Lager hat und den grössten Teil des Bedarfs von Buchhandlungen abdeckt – auch von Fachbuchhandlungen. Diese Bücher können ebenfalls bis 17 Uhr bestellt werden und sind am übernächsten Tag in der Buchhandlung. Aber prinzipiell kann das Buchzentrum sowieso jedes Buch bereitstellen, das es irgendwo auf der Welt gibt. Von den rund 330 Mitarbeitenden des Buchzentrums sind zwar etwa zwei Drittel in der Logistik tätig, aber es gibt auch viele Buchhändlerinnen und Buchhändler, die wissen, wo was zu bekommen ist.

Ab in die Kiste!

Und wie läuft nun alles ab? Es ist eine Mischung aus Automatisierung (wenig) und Handarbeit (viel). Durch die riesigen Hallen des Buchzentrums verlaufen Förderbänder, welche die bekannten grauen Plastik-Mehrwegkisten oder -wannen vorwärtsbewegen. Diese sind per Strichcode Buchhandlungen zugeordnet; alle Bücher, die unsere fiktive Buchhandlung «Feines Lesefutter» bestellt hat, kommen in dieselbe Kiste. Nun fährt diese Wanne also durch die Lagerhallen. Das IT-System des Buchzentrums weiss, wo welche Bücher stehen. Gibt es an einem bestimmten Ort etwas reinzupacken, wird die Kiste gestoppt, und eine Mitarbeiterin erhält vom System über ein kleines Lesegerät den Auftrag, das Buch reinzulegen. Nun läuft diese Mitarbeiterin die Regale ab, sie zieht den Titel heraus und legt ihn in die Kiste. Diese wird wieder auf die Reise geschickt, bis zum nächsten Stopp.

Suter ganz vorn

«Wer bei uns in der Kommissionierung arbeitet, geht bis zu 20 Kilometer am Tag», sagt David Ryf. Effizienz ist bei einem solchen Klein-Klein-Geschäft alles, deshalb werden die Titel in den Regalen so angeordnet, dass möglichst wenige und möglichst kurze Wege zurückgelegt werden müssen: Je häufiger ein Titel gebraucht wird, desto näher beim Förderband liegt er. David Ryf spricht diesbezüglich von A-, B- und C-Titeln. Ein Augenschein zeigt, dass viele Bücher der dritten Kategorie buchstäblich Staub angesetzt haben; die liegen schon seit Jahren in der Halle. Natürlich ist es für das Buchzentrum viel günstiger, wenn eine Buchhandlung zwanzig Exemplare des neuen Romans von Martin Suter bestellt statt zwanzig obskure Titel, die sonst nie geordert werden. «Bestseller sind logistisch gesehen attraktiv», so David Ryf, «und sie subventionieren die Logistik weniger gefragter Titel.»

Mensch schlägt Maschine

Das System ist sehr komplex, zum Beispiel gibt es auch Bücher in Übergrössen, die wieder spezielle Plätze benötigen. Müssen in einem Sektor mehrere Bücher geholt werden, gibt das System den besten Weg vor. «Aber es gibt erfahrene Kommissionierer, die schlagen jedes System», sagt David Ryf. Dennoch fragt sich der Laie: Warum kann man eine solche Lagerhalle nicht vollständig automatisieren – und das Zusammentragen von Büchern Robotern überlassen? «Ich habe viele Systeme gesehen», sagt David Ryf. Automatisieren sei eher dann angezeigt, wenn es um weniger Produkte gehe, die in grösseren Mengen kommissioniert würden; müssten hingegen derart spezielle und individuelle Gebinde zusammengestellt werden wie für den Buchhandel, wäre eine Automatisierung mit enormen Investitionen verbunden, die sich nicht auszahlten.

2000 Kisten pro Tag

Am Ende ihrer Reise landet die Kiste mit allen anderen in jener Halle, an deren Seite sich die Rampen für die Lastwagen befinden. Je mehr eine Buchhandlung bestellt, umso besser – die Auslieferung einer Kiste ist gleich aufwändig, ob sie fast leer oder rappelvoll ist. Kleinstmengen werden per Post verschickt, da lohnt sich ein eigener Transport nicht. Es gibt aber auch andere Gründe für einen Postversand. David Ryf nennt ein Beispiel: «Eine Buchhandlung befindet sich in einem Bankgebäude; da haben wir während der Nacht keinen Zutritt.» Postversand ist allerdings teuer und benötigt erst noch zusätzliches Verpackungsmaterial. Insgesamt werden daher höchstens 20 Prozent der Bücher über die Post verschickt; die anderen 80 Prozent verteilen sich auf rund 2000 Kisten, die im Schnitt pro Tag ausgeliefert werden. Hinzu kommen die Bücher anderer Zwischenhändler. Um nachhaltiger zu arbeiten und Kosten zu sparen, haben sich die Zwischenbuchhändler nämlich vor einem Jahr zusammengetan. Nun kommt die ganze Auslieferung von AVA, Balmer Bücherdienst, OLF und Kaktus – bereits nach Route und Buchhandlung kommissioniert – per Lastwagen zuerst in die Region Hägendorf.

Zwei stören

Ab etwa 19 Uhr schlägt die Stunde der externen Logistiker: Sie nehmen die Feinverteilung vor und stellen die Kisten der verschiedenen Lieferanten nach Routen zusammen. Ein Transporter fährt pro Nacht 30 bis 40 Abladeorte an. Damit das möglichst reibungslos verläuft, müssen die Kisten im Fahrzeug klug gestapelt werden; niemand hat Zeit, die richtige Lieferung in der Nacht im Transporter zu suchen. Das Routensystem basiert auf vierstelligen Nummern, die wie Postleitzahlen aussehen, aber ja nicht mit solchen verwechselt werden dürfen. Doch die Logistiker – jetzt nur Männer – kennen ihren Job aus dem Effeff und könnten die Kisten vermutlich auch blind sortieren. Jeder Handgriff, jede Materialbewegung sitzt, alles fliesst fast wie bei einer Choreografie ineinander. Selbstverständlich stören die mit den Abläufen nicht vertrauten Journalisten die Arbeit und stehen dauernd im Weg – so sehr sie sich auch bemühen und nach sicheren Plätzchen Ausschau halten.

Herausforderung Kosten

Bevor wir uns mit dem Chef des Transportunternehmens unterhalten, noch eine Frage an David Ryf. Gibt es ange-

sichts des beeindruckend reibungslosen Ablaufs für ihn und sein grosses Team überhaupt noch Herausforderungen? Aber natürlich! «Wir müssen die Infrastruktur fortwährend erneuern, und das ist teuer. Darum müssen wir genug Geld verdienen. Aber die ganze Branche versucht, die Kosten zu reduzieren, niemand will mehr zahlen als bisher. Gleichzeit haben wir höhere Kosten, weil Energie und Logistik teurer geworden sind. Irgendwann wird die Situation ungemütlich – dann fragt es sich, wie wir nachhaltig weitermachen können.» Man sieht gerade in Deutschland, was droht. Eben hat Zeitfracht, in mancherlei Hinsicht das deutsche Pendant zum Buchzentrum, laut Börsenblatt «gravierende Änderungen» bekanntgegeben: Verlage und Titel wurden ausgelistet, Buchhandlungen müssen einen Mindestumsatz generieren, damit sie noch wie bisher beliefert werden.

Die Backlist führt zu Kleinstlieferungen

Ein zunehmendes Problem ist die Kleinteiligkeit. Immer häufiger müssen einem Kunden oder einer Kundin winzige Mengen an Büchern gesandt oder ausgeliefert werden. Laut David Ryf hat das mit dem Online-Handel zu tun. «Früher kaufte man mehrheitlich, was die Buchhandlung anbot, es gab viel weniger individuelle Bestellungen.» Heute aber präsentiert der Online-Handel eine Millionen Titel umfassende Backlist, das Interesse des Publikums verteilt sich auf immer mehr Titel, wobei die Nachfrage gleichzeitig tendenziell schrumpft. Doch David Ryf ist ein gelassener Typ, die schwierigen Rahmenbedingungen scheinen ihm nicht die dauerhaft gute Laune zu verderben. «Optimieren kann man immer», sagt er.

Zi-ba-tra

Eine Optimierungsmassnahme war die bereits erwähnte Konzentration der Zwischenbuchhändler auf einen einzigen externen Logistiker. Die im zürcherischen Affoltern am Albis ansässige AVA spannte vor einem Jahr mit anderen Zwischenbuchhändlern zusammen. «Die Gründe dafür liegen in erster Linie in der sehr starken Reduktion der Umweltbelastung, die damit erzielt werden kann», sagte Stefan Schwerzmann, damals Geschäftsführer von AVA. «Viele Kundinnen und Kunden sind in diesem Bereich stark sensibilisiert und erwarten zu Recht, dass wir uns engagieren.» Seither ist der seit fünf Jahren bewährte Logistikpartner des Buchzentrums für die einzige Fahrt zu den Buchhandlungen zuständig: Zibatra. Das Unternehmen ist gleich gegenüber des Buchzentrums beheimatet. Sein Name verweist auf seine Geschichte. 1906 wurde es als Ziegelei gegründet – Zi –, dann wurde es zu einem Baustoffunternehmen – ba –, 1974 stieg es ins Transportgewerbe ein – tra. Heute ist Zibatra ein reines mittelgrosses Logistikunternehmen mit 210 Mitarbeitenden, davon 95 Chauffeuren. «Ein Nischenlogistiker», sagt Geschäftsführer Stefan Gächter. Die Nischen sind das Buch und vor allem Fahrräder: 300 000 der 500 000 Velos, die in der Schweiz jährlich gehandelt werden, gelangen mit Zibatra zum Verkaufsort.

Ein Riesenschlüsselbund

In der Nacht liefert Zibatra Bücher und Fahrradersatzteile aus. Das führe zu einer guten Grundlast, sagt Stefan Gächter. Theoretisch gäbe es für Auslieferungen zwei Tourensysteme. «Bei dynamischen Touren fährt man jeden Tag eine andere Strecke, die bis ins Detail optimiert ist. Bei einer statischen Tour fährt man immer dieselbe Strecke.» Buchauslieferungen sind statische Touren, die immer vom selben Chauffeur durchgeführt werden. Die Chauffeure bringen nämlich die Bücher nicht einfach zur, sondern zum vorgesehenen Ort in der Buchhandlung. Sie führen einen riesigen Schlüsselbund mit sich, der ihnen Zugang zu allen Läden eröffnet. «Man muss aber schon wissen, welcher Schlüssel welche Tür öffnet, wo die Alarmanlage ist und wie man am schnellsten zum Abgabeort kommt», sagt Stefan Gächter. Bei grösseren Buchhandlungen wird separiert ausgeliefert: Kinderbücher kommen in die Kinderbuchabteilung und so weiter. Dann sammeln die Chauffeure gleich noch das Leergut vom Vortag und die Retouren ein und verstauen alles im Lieferwagen. Man kann nur staunen.

Nur nachts möglich

Warum wird überhaupt in der Nacht ausgeliefert? Okay, Frage zurückgezogen: Müsste man die vielen Abladeorte im Tagesverkehr anfahren, bräuchte man drei Mal länger. Zudem liegen viele Buchhandlungen an Orten, wo tagsüber Fahrverbot herrscht. Und die Buchhändler und Buchhändlerinnen sind auch froh, dass sie nicht mitten im Tagesgeschäft gestört werden und eine neue Lieferung verräumen müssen, sondern alles vor der Öffnung des Ladens erledigen können. Das Nachtgeschäft funktioniere nach eigenen Regeln, sagt Stefan Gächter. «Chauffeure, die am Tag fahren, müssen deutsch sprechen, Nachtchauffeure nicht unbedingt.» Dafür müssen sie äusserst selbstständig sein. Für die Nachtschichten arbeitet Stefan Gächter mit einem Subunternehmen zusammen; die Fahrzeuge tragen zwar das Logo von Zibatra, die ganze Planung und Betreuung verantwortet Zibatra, die Chauffeure sind aber von einer anderen Firma angestellt. So muss sich Stefan Gächter auch weniger mit dem Problem herumschlagen, dass Chauffeure gegenwärtig schwierig zu finden sind. «Aber wir sind sehr froh, haben wir so wenig Fluktuation.» Das Geschäft sei schon sehr anspruchsvoll. Stefan Gächter staunt selber: «Diese Geschwindigkeit: bis 17 Uhr bestellt, am Morgen da. Das ist eine hervorragende Leistung. Leider sehen die meisten Kundinnen und Kunden gar nicht, was dahintersteckt.»

Bis nach Domat/Ems – und darüber hinaus

Etwa um 22 Uhr sind die ersten Transportfahrzeuge beladen; um diese Zeit dürfen keine Lastwagen mehr unterwegs sein, sondern nur noch grosse Lieferwagen. Insgesamt gibt es 14 Touren; die weiteste führt bis nach Domat/Ems. Ja, aber was ist denn mit den Buchhandlungen, die noch weiter entfernt sind oder fernab einer Route liegen? Stefan Gächter ist inzwischen beim Nachtessen, darum gibt jetzt Jens Bogisch Auskunft, der Geschäftsbereichsleiter Transport von Zibatra. «In diesen Fällen arbeiten wir mit 7Days zusammen.» Dieser Logistiker ist auf Presseerzeugnisse spezialisiert; er übernahm 2014 die Valora Mediaservices und beliefert seither Kioske in der ganzen Schweiz. Werden zum Beispiel Zeitungen und Zeitschriften ins Engadin geführt, geht gleich noch die Bücherkiste an die Buchhandlung libraria poesia clozza in Scuol mit.

Fast keine Fehler

Auch Jens Bogisch kommt nicht umhin, über die Leistungsfähigkeit des ganzen Systems zu staunen. «Eigentlich ist es ein Wahnsinn – wir behandeln hier Bücher, als wären sie Frischprodukte.» Alles müsse extrem schnell gehen, Fehler würden

FOTO: ZVG

FOTO: ZVG

1 Ein Laufband befördert die Kisten mit den offenen Bestellungen durch das ganze Lager.
2 Kleine Lesegeräte teilen den Mitarbeitenden mit, was in die Kiste gehört – und wo die gewünschten Titel liegen.
3 Die Bestellung wird zusammengestellt.
4 Die gefragtesten Titel liegen ganz vorn.
5 Die Bestellungen werden von Hand zusammengestellt; eine vollständige Automatisierung wäre viel zu teuer.
6 Kleinstmengen werden per Post verschickt.
7 Es gilt ernst: Die Kisten werden verladen.
8 Stefan Gächter, Geschäftsführer von Zibatra: «Leider sehen die meisten Kundinnen und Kunden gar nicht, was hinter der Logistik steckt.»
9 Jens Bogisch, Geschäftsbereichsleiter Transport von Zibatra: «Als wären Bücher Frischwaren!»

Keyhan belädt seinen Lieferwagen – wie jede Nacht.

Vor der Abfahrt erhält Keyhan aus dem Tresor das richtige Schlüsselset.

Das Leergut nimmt Keyhan wieder mit.

Job erledigt …

nicht toleriert. «Ein Chauffeur hat diesbezüglich eine ganz andere Beziehung zur Sache als wir», sagt Jens Bogisch. «Der findet das richtige Paket in seinem Fahrzeug unter allen Umständen.» Pro Tag gebe es vielleicht vier fehlerhafte Auslieferungen. Wenn man bedenkt, an wie vielen Orten Fehler gemacht werden können, ist das tatsächlich nichts. Jens Bogisch betont, am Ende hänge alles, aber wirklich alles an den Chauffeuren. «Wir können noch so gute Vorarbeit leisten, diese Leute müssen einfach super sein – und das sind sie!» Es ist dann aber doch nicht so, dass das die Kundinnen und Kunden nicht sehen. Immer wieder werden den Retouren kleine Dankesbriefchen für die Chauffeure beigelegt.

Allein durch die Nacht

Mittlerweile ist es draussen stockdunkel, im Ladebereich des Buchzentrums herrscht Betriebsamkeit, aber keine hektische. Alle wissen genau, was zu tun ist. «Fahren wir los?» Keyhan chauffiert heute nicht nur Bücher, sondern auch die Journalisten. Für ihn ist das kein Problem, er wirkt tiefenentspannt, als könne ihn nichts aus der Ruhe bringen. «Für mich ist das hier wie ein Hobby», sagt der gebürtige Türke, während links und rechts die letzten Lichter Hägendorfs vorbeiziehen. «Ich bin gern unterwegs, liebe es, hinter dem Steuer zu sitzen.» In der Nacht zu fahren, sei sowieso super: kein Stau, keine Ampeln, und tagsüber bleibt Zeit für die Familie, die in Bern lebt. Keyhan hat schon jede Route gefahren. Seine Lieblingstour? «Luzern!», sagt er. «Wenn ich am Morgen fertig bin, kann ich gleich den Sonnenaufgang vor dem Bergpanorama geniessen.» Heute geht es jedoch nach Zürich – den Journalisten zuliebe, weil es im Hauptbahnhof gleich drei Buchhandlungen gibt, die mit viel Ware beliefert werden wollen.

Der strenge Montag

Doch bis dahin ist es noch eine gute Stunde Fahrt. Keyhan plaudert aus dem Nähkästchen, erzählt von Fahrzeuglenkern, die fahren, als sei der Teufel hinter ihnen her. «Verstehe ich nicht», sagt er, «das ist doch viel zu gefährlich.» Davon, dass er am Samstag nicht gern nach Zürich fährt. Da gebe es zu viele Alkoholisierte, die unvorsichtig über die Strassen laufen. Und davon, dass er fast jeden Tag denselben Menschen auf der Tour begegnet. «Verschiedene Lieferanten sind immer zur selben Zeit am selben Ort», erzählt er. «Da lernt man einander kennen. Mittlerweile habe ich Freundschaften in der ganzen Schweiz.» Am Montag sei immer am meisten zu tun, weil sich dann die Bestellungen über das Wochenende angesammelt haben. «Da kommen wir oft früher, arbeiten schneller, helfen einander», sagt er. Und wenn jemand einen Durchhänger habe, baue er ihn jeweils auf. «Ich

Kommen die Mitarbeitenden morgens in die Filiale, warten schon kistenweise Bücher auf sie.

Palette abstellen und verschwinden? Nein, alles wird abgeladen und dorthin gestellt, wo es abgemacht wurde.

... oder doch nicht? Ein Kollege bringt noch mehr Bücher!

Bei Barth Bücher geht alles wieder von vorn los.

sage ihm: Komm, das ziehen wir jetzt durch, morgen läuft es wieder normal.»

Vollbepackt durch den Bahnhof

Es ist kurz vor Mitternacht, Keyhan ist in Zürich angekommen. «Für die drei Filialen von Orell Füssli werden wir etwa eine halbe Stunde benötigen», sagt er, während er seinen Lieferwagen samt Anhänger in den unterirdischen Lieferanteneingang manövriert, gekonnt wendet und an die Rampe fährt. Grauer Beton, ein strenger Geruch, das exakte Gegenteil des stylischen, modernen Shopvilles. Mit dem elektrischen Rolli zieht er eine Palette voll mit schwarzen und grauen Kisten hervor, dann geht es durch ein gut kachiertes Tor in den Trubel von Passanten, die noch die letzten Züge erwischen wollen. Keyhan bleibt ruhig und konzentriert, umkurvt die Passanten, die von ihm kaum Notiz nehmen. Bei der Filiale angekommen, ist fertig geplaudert. Tür öffnen, Palette in die enge Filiale schieben, Boxen abladen, Leergut aufladen. «Es ginge schneller, wenn ich einfach die Palette stehen lassen könnte», witzelt er dann doch noch. Dann wird der Laden wieder abgeschlossen, und es geht zurück zum Lieferwagen, wo mittlerweile ein Kollege eingetroffen ist – noch mehr Bücher für die Filiale! Also geht es noch einmal zurück, das Spiel wiederholt sich. Dann ist die Buchhandlung Barth im alten Teil des Shopvilles an der Reihe. So viele Kisten, so viele Bücher, und das jeden Tag!

Der Weihnachtsmarkt im Weg

Für die Lieferung an die Orell-Füssli-Filiale in der Europaallee müssen Keyhan und sein Kollege einmal um den Block. Prompt verfährt er sich. «Falsch abgebogen», ärgert sich Keyhan, aber nur ganz kurz, dann ist er wieder die Ruhe selbst – auch als er feststellt, dass die Buden des Weihnachtsmarkts in der Europaallee den Weg versperren und Kabelbrücken den Einsatz des Palettenrollis verunmöglichen. Also werden die Kisten halt auf Rollwagen umgeladen. So etwas gehört zum Job. Auch hier in der winterlichen Kälte arbeiten die Chauffeure routiniert und konzentriert. Ein paar Minuten später ist alles erledigt, die Ladentür wieder sicher verschlossen. Für die Journalisten ist der Einsatz jetzt beendet. Für Keyhan geht die Tour noch weiter. «Erst ins Glattzentrum in Wallisellen, dann noch zum Flughafen», sagt Keyhan. Schon cool, wenn man diese Orte besuchen kann, wenn sie menschenleer sind! Um etwa sieben Uhr sind alle Chauffeure zurück in Hägendorf. Und morgens um neun kann Frau Bucher ihren Dürrenmatt in Empfang nehmen – zum üblichen Preis. Die Logistik, sagt David Ryf, mache etwa 10 Prozent des Ladenpreises aus. Ganz schön viel Leistung für wenig Geld!