

Bokhandlaren ska själv ta ansvar, Hans Carlsson

Hans Carlsson tar i en debattartikel med den märkliga rubriken ”Vem tar ansvar för bokhandeln?” (SvB 21/05) upp bokhandlarnas situation. Vem om inte de själva skall ta ansvar? I all annan affärsverksamhet är det utövarna som får anpassa sig till verkligheten, göra det bästa av situationen, försöka påverka den, och inte låta andra ta ansvaret. Att hålla ett gemensamt symposium och bilda arbetsgrupper i all ära, men det är nog mer bråttom än så.

Han listar ett antal kärnfrågor som ingen annan än han själv borde svara på. Det förvånar att han inte för länge sedan vet svaren.

Nedanstående berättelse från verkligheten kan antyda några svar.

Den 13 december 2005 hade Göteborgs-Tidningen en helsida om en ny deckare från Slussens Bokförlag, den tredje delen i serien ”En Göran Persson-deckare” – *Kol & Koks AB*. Anmälan var mycket positiv. Följande dag kom det första telefonsamtalet. ”Jag har varit runt de stora bokhandlarna i Göteborg och frågat efter *Kol & Koks AB* och de har den inte. De säger att det väl är en författare som startat ett förlag för att få ut sin bok. Kan jag beställa den direkt från er? Det skall bli en julklapp”.

Samtal av det här slaget fortsatte fram till julafton. Har de stora bokhandlarna gemensamt beslutat att behandla kunder som har fräckheten att inte köpa pallitteratur, som något som katten släpat in? I stället för att köpa Leif G W Perssons senast bok har kunden mage att fråga efter *Kol & Koks AB*.

Förmodligen ansåg de att det bara var en udda kund – en de kunde ha eller mista. Andra tricks är att säga att bokhandeln inte fått in boken eller att den är slut, varpå kunden ringer förlaget och får veta att vi aldrig sålt några böcker till just den bokhandeln eller fått någon beställning.

Slussens Bokförlag har funnits sedan 1987 och böckerna har också funnits i Seeligs databas, förlaget i telefonkatalogen och med egen hemsida. Kunden hittade oss på några sekunder och han fick veta att vi inte är ett nytt förlag. Att bokhandlarna inte har något intresse av kunden vållar irritation – denne vill inte göra bokhandlarnas jobb. Hur många har varit inne i butikerna och letat utan att fråga efter boken?

Här finns en betydande skillnad mellan stora och mindre bokhandlare. För de mindre är varje kund viktig. Att avvisa en kund skulle vara förödande. Det personliga förhållandet är viktigt.

Efter goda recensioner av de tidigare delarna i serien i alla medier kom mängder med beställningar direkt från kunder till förlaget och från internetbokhandlarna. Bara enstaka beställningar från bokhandlare spridda över hela landet, alltid i ett ex. Det är inte svårt att föreställa sig scenen. Efter mycket letande får kunden till sist besked att boken finns att hämta om fjorton dagar.

Om nu bokhandlarna inte vill prata med kunden och leta efter boken, vad gör kunden då? Jo, gå hem till datorn. På några sekunder har han en bild på bokens omslag, uppgift om antal sidor, en beskrivning av innehållet, priser och hur många dagar det tar att leverera den. Varför alls besvära sig med att gå till en stor opersonlig bokhandel?

Som kund har jag många gånger undrat varför bokhandlarna inte har kunddatorer i butikerna med samma uppgifter som internetbokhandlarna har, plus hur många exemplar som finns i lager, och var i butiken de står (typ Biltema).

Om kunden kan beställa direkt från datorn skulle bokhandlarna förskonas från den personliga kontakten, utom när kunden hämtar sin bok och betalar. Bokhandlarna på mindre orter tycks klara sig långt på personlig kännedom, omtanke och kontakter med kunderna. Det är ingen tillfällighet att de flesta som köper hos internetbokhandlarna bor i de större städerna. Datorer finns över hela landet. Intresset för kunderna är mer ojämnt fördelat.

Är det synd om bokhandlarna som Hans Carlssons inlägg tycks antyda. Knappast, det är nog mer synd om kunderna.

Lennart Brohed
Slussens Bokförlag