

Die Auswirkungen von Self-Checkout und Self-Scanning auf die Arbeitsbedingungen, die Gesundheit und das berufliche Selbstverständnis des Verkaufspersonals im Detailhandel

Empirische Befunde aus sozialwissenschaftlicher Perspektive

Vortrag bei der Detailhandelskonferenz der Unia, 27.09.2018

Referent*innen: Sebastian Funke & Tina Büchler

Liebe Zuhörerinnen und Zuhörer,

ich begrüße Sie im Namen unseres Forschungsteams ganz herzlich und freue mich, dass wir unsere Studie hier heute vorstellen dürfen. Merci!

Wie Anne Rubin in ihrer Präsentation bereits aufgezeigt hat, ist die Thematik der Digitalisierung im Detailhandel eine sehr spannende und wichtige Thematik, welche viele Facetten besitzt, wie z.B. den immer stärker werdenden Umsatz im Onlinehandel, die Frage nach dem Konsumverhalten von Kundinnen und Kunden oder eben auch das vermehrte Aufkommen der Self-Checkout- und Self-Scanning-Systeme in Detailhandelsfilialen in der Schweiz. Mit unserer erscheinenden Studie, deren Ergebnisse wir heute in Kurzform präsentieren, schauen wir vor allem auf die Seite der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Detailhandel, denn viele von ihnen sind von den Auswirkungen der Einführung der Self-Checkout- und Self-Scanning-Systeme betroffen.

Hier ist es wichtig zu bedenken, dass der Detailhandel zusammen mit dem Baugewerbe und dem Gesundheitswesen zu den bedeutendsten und grössten Branchen der Schweiz gehört. So zählte das Segment Detailhandel 2016 rund 323.000 Angestellte, wie Zahlen des Bundesamtes für Statistik BFS belegen. Weiterhin ist feststellen, dass eine klare Mehrheit der Beschäftigten im Detailhandel Frauen sind. So waren im Jahr 2015 mit über 215.000 Angestellten zwei Drittel der Beschäftigten weiblich. Darüber hinaus zeigen Daten des BFS, dass im Detailhandel zunehmend befristete Anstellungsbedingungen und atypische Arbeitsverhältnisse vorkommen, was zum Beispiel Schicht-, Abend- und Wochenendeinsätze beinhaltet. Ein weiteres Charakteristikum des Detailhandels ist das tiefe Lohnniveau. So liegt der monatliche Bruttolohn durchschnittlich deutlich unter dem Lohnniveau von anderen grossen Wirtschaftssektoren. Zusätzlich zeigen die Daten der Schweizerischen Lohnstrukturerhebung, dass in der Detailhandelsbranche Frauen durchschnittlich und zum Teil massiv weniger verdienen als ihre männlichen Arbeitskollegen – und zwar in allen Kompetenzniveaus, beruflichen Stellungen und Bildungsniveaus. All diese Informationen sind als Ergänzung zu unseren Forschungsergebnissen zu sehen und es ist wichtig, diese vor dem Hintergrund der Ergebnisse mitzudenken.

Kommen wir nun zum Aufbau dieser Präsentation. Als erstes wollen wir ihnen das Forschungsinteresse erläutern, welches unserer Studie zugrunde liegt. Als zweites werden wir kurz das methodische Vorgehen erklären, um zu veranschaulichen, wie wir unsere Daten gewonnen haben. Den Hauptteil dieser Präsentation bildet die Wiedergabe der Forschungsergebnisse, welche anhand von sieben Themenbereichen vorgestellt werden. Abschliessend wollen wir ein kurzes Fazit ziehen und im Anschluss freuen wir uns auf die gemeinsame Diskussion.

Gehen wir zur Forschungsfrage über.

Das Forschungsinteresse, dem wir in unserer Studie nachgegangen sind, lautet, wie sich die Einführung neuer Technologien – in diesem Fall also Self-Checkout- und Self-Scanning-Systeme – und die mit diesen Technologien einhergehenden Umstrukturierungsprozesse auf die Arbeitsbedingungen, die Gesundheit und das berufliche Selbstverständnis des Verkaufspersonals im Detailhandel auswirken?!

Um dieser Frage nachzugehen, haben wir vertiefte Interviews mit zehn Detailhandelsangestellten aus der Deutschschweiz geführt, die in ihrem Alltag mehr oder weniger regelmässig mit den neuen Systemen arbeiten. Hier ist zudem anzumerken, dass wir leider keine Interviews mit Angestellten aus der Romandie oder dem Tessin führen konnten. Auswahlkriterien bei den Interviewpersonen bildeten Kategorien wie z.B. das Alter, Geschlecht, Art der Ausbildung, Vollzeit- oder Teilzeitarbeitspensum sowie Anstellung im Stundenlohn oder Festanstellung. Zusätzlich zu den genannten Auswahlkriterien ist festzuhalten, dass ausschliesslich Mitarbeitende der zwei grössten Detailhandelsketten der Schweiz interviewt wurden. Diese Unternehmen stellen nicht nur quantitativ die bedeutendsten Arbeitgebenden im Detailhandel dar, sondern nehmen insbesondere bei der Einführung von Self-Checkout- und Self-Scanning-Geräten eine Vorreiterrolle ein, denn nur sie verfügen flächendeckend über Filialen mit digitalen Systemen.

Auf dieser Folie sehen Sie eine Übersicht über die Stichprobe der ausgewählten Interviewpersonen. Bitte beachten Sie dabei, dass die Namen, die auf der linken Spalte zu lesen sind, nicht den realen Namen der interviewten Detailhandelsangestellten entsprechen, sondern dass die Namen zum Schutz der untersuchten Personen anonymisiert wurden. Kommen wir zu den Forschungsergebnissen.

Der erste Befund unserer Studie lautet, dass mit der Einführung der Self-Checkout- und Self-Scanning-Systeme neue Aufgabenbereiche geschaffen wurden, welche vom Personal im Kassenbereich – im folgenden SCO-Kassenbereich genannt – wahrgenommen werden müssen. Eine der wichtigsten neuen Aufgaben des eingesetzten Personals stellt dabei die Überwachungs- und Kontrollfunktion dar. Diese beinhaltet das Überwachen der Kundinnen und Kunden an den Kassen, und kann je nach räumlicher Aufteilung der Filiale und Personalbesetzung vor Ort auch noch die Aufsicht über den Ein- und Ausgangsbereich beinhalten. Darüber hinaus muss die Kassenaufsicht Routinekontrollen bei den Einkäufen durchführen und überprüfen, ob alle Artikel ordnungsgemäss eingescannt wurden. Diese Kontrollen laufen stichprobenartig ab und werden je nach Ausstattung des Personals vor Ort computergesteuert auf einem iPad ausgelöst oder vom Personal in bestimmten Zeitabständen nach dem Zufallsprinzip durchgeführt. Zusätzlich zu diesen Routinekontrollen müssen die Detailhandelsangestellten im SCO-Bereich eine Fülle weiterer Aufgaben wahrnehmen, wie die

Unterstützung der Kundschaft bei Fragen oder technischen Problemen, aber auch das Befüllen von Regalen oder die Gewährleistung der Versorgung mit Einkaufsstüten. Da diese Aufgaben im Idealfall gleichzeitig erfüllt werden müssen, sprechen die Interviewpartnerinnen und – Partner hier auch von Multitasking, welches als besonders herausfordernd und belastend wahrgenommen wird. Eva Amstutz, 54 Jahre alt, und im Stundenlohn bei einem der Grossverteiler angestellt, berichtet exemplarisch:

«Wir müssen geradeausschauen, ob im SCO-Bereich alles gut ist und läuft, wie müssen schräg schauen, wie viele Leute an die Sitzkassen kommen und wir müssen den Ausgang im Auge behalten, ob Leute gehen ohne zu zahlen. Das ist Stress pur. Dann muss man dahin rennen und helfen, dorthin rennen und nachfüllen, erklären, gleichzeitig wieder alles im Auge behalten. (...) Ja, für eine Person ist das eigentlich nicht machbar.»

Ein zweiter Befund lautet, dass das im SCO-Bereich eingesetzte Personal über keine adäquate Schulung für die neuen Aufgaben verfügt. So haben die Interviewauswertungen ergeben, dass für Detailhandelsangestellte keine flächendeckenden Schulungen angeboten werden, die sich mit den technischen Aspekten sowie mit den spezifischen Anforderungen der Aufgaben im SCO-Bereich auseinandersetzen. Die wenigen vorhandenen Weiterbildungsangebote sind zumeist Rayon- sowie Teamleiterinnen und -leitern vorbehalten, welche ihr Wissen dann wiederum an ihr Filialteam weitergeben müssen. So bezeichnen mehrere Interviewpartnerinnen und -partner ihre Einarbeitung in den SCO-Bereich als «Learning-by-doing». Auch Markus Häberli, 46 Jahre alt und Angestellter in einer Festanstellung, sieht grossen Nachholbedarf im Bereich der Schulung sowie der Aus- und Weiterbildung im Umgang mit neuen Technologien:

«Ja. Also sinnvoll wäre der Bereich Ausbildung. Im Detailhandel verändert sich alles so schnell. Die Ausbildung reagiert viel zu langsam um sich den schnellen Veränderungen anpassen zu können. Ich finde die Ausbildung, das Schulische, egal ob Lehre, Weiterbildungen, andere Fähigkeiten, die ganze Ausbildungsmaschinerie ist viel zu lahm, kommt gar nicht nach mit der Geschwindigkeit der Veränderung.»

Ein weiterer Befund lautet, dass sich der Kontakt zur Kundschaft durch die neuen Technologien und die damit einhergehenden Aufgaben im Vergleich zur Arbeit an den konventionellen Kassen verändert hat. So erlauben die multiplen Aufgaben kaum noch Kontakt zu Kundinnen und Kunden. Der reduzierte Kontakt ist dabei vor allem für Angestellte problematisch, die ihre Ausbildung im Detailhandel absolviert haben, denn für sie war dieser Kontakt identitätsstiftend und Hauptmotivation, den Beruf zu ergreifen. So berichten vier Befragte, dass der Kontakt zur Kundschaft tatsächlich der Hauptgrund war, warum sie den Beruf ergriffen haben. Dementsprechend sind gerade diese Angestellten besorgt darüber, dass ihnen der Kontakt zur Kundschaft komplett verloren gehen könnte. Somit lässt sich schlussfolgern, dass Veränderungen im Bereich des Kontaktes zu Kundinnen und Kunden für das Kassenpersonal sehr relevant sind und sich bedeutend auf ihre Zufriedenheit mit ihrer beruflichen Tätigkeit auswirken. Während der Kontakt zur Kundschaft im SCO-Bereich generell als freundlich, wenn auch distanziert wahrgenommen wird, so berichten mehrere Interviewte über zum Teil extreme verbale und physische Übergriffe durch Kundinnen und Kunden, wenn diese mit Kontrollen konfrontiert werden. Dabei sehen sich vor allem weibliche Angestellte vermehrt herabwürdigenden und sexistischen Kommentaren ausgesetzt, und viele Interviewpartnerinnen kritisieren, dass die Unternehmen ihrer Schutzpflicht gegenüber den angestellten Frauen nicht nachkommen. Andrea Fankhauser und Claudia Schärer berichten über negative Erlebnisse im Kontakt zur Kundschaft an den SCO-Kassen:

«Ja, doofe Kommentare kamen vor, das ist durchaus auch uns passiert: «Warum stehst Du hier rum, für was wirst Du überhaupt noch gebraucht?», «Ich kann meine Kasse jetzt selber bedienen, geh zur Seite!» (lacht), ja, das kam vor.»

«Vor allem junge Frauen in der Ausbildung müssen sich ganz schöne Sprüche und Anmachen gefallen lassen. Aber sie dürfen nichts sagen. Sie lachen nur und gehen weg. (...) Das ist einfach nicht okay. Es ist schon die Einstellung der Kunden: «Ja, sie arbeitet im Detailhandel, sie muss das aushalten. Ich bin der Kunde und fertig. Ich darf alles. Sonst komme ich nicht mehr her. Und sie findet ja eh nichts Anderes, die kriegt keinen besseren Job».»

Der vierte Befund lautet, dass sich die Arbeit an den SCO-Kassen zum Teil negativ auf die Gesundheit der Angestellten auswirkt. Fast alle Interviewten berichten etwa im Zusammenhang mit dem verlangten Multitasking von «Stress», «Überforderung», «Aufgaben, die nicht machbar sind» oder gar «unmenschlichen Belastungen». Diesem Stress zu Stosszeiten stehen Phasen akuter Langeweile und Unterforderung gegenüber, denn die Angestellten dürfen ihre Plätze nicht verlassen und nicht mit Kolleginnen oder Kollegen reden, wenn der SCO-Bereich nicht von Kundschaft angesteuert wird. Ein weiterer Faktor, der von mehreren Interviewten als besonders belastend wahrgenommen wird, ist der Umgang mit Diebstahl. So fühlen sich vor allem ältere Mitarbeitende persönlich in ihrer Würde und Profession angegriffen, wenn die Kundschaft versucht, Waren unbezahlt mitzunehmen. Das Streben nach korrekter Arbeit entspricht vor allem dem Arbeitsethos und dem Berufsverständnis der älteren Mitarbeitenden und gerade sie empfinden es als besonders belastend und stressig, wenn sie die ihnen gestellten Aufgaben nicht erfüllen können. Gleichzeitig reagieren viele dieser Angestellten mit Wut auf die eigenen Unternehmen, welche die Mitarbeitenden permanent überfordern. Aufgrund dieser Behandlung – sowohl durch Kundinnen und Kunden als auch durch die Vorgesetzten – gegen die sich die Angestellten nicht wehren können, stellt sich bei vielen Detailhandelsangestellten ein generelles Gefühl der Machtlosigkeit und des Kontrollverlustes ein, welches für das Kassenpersonal sehr belastend ist. Generell geht die Arbeit im SCO-Bereich zudem mit einer starken physischen Belastung einher, denn das lange Stehen, welches sich je nach Personaldecke und Arbeitsorganisation über einen ganzen Tag erstrecken kann, wird von mehreren Interviewten als anstrengend und als teilweise in bedenklichem Ausmass gesundheitsgefährdend beschrieben.

Ein weiterer Befund lautet, dass die Einführung der SCO-Kassen von fast allen Befragten primär als eine Strategie der Konzerne wahrgenommen wird, die der Wegrationalisierung von Arbeitsstellen dient. Dieser Rationalisierungsprozess äussert sich nicht zwingend in der direkten Kündigung von Arbeitnehmenden, doch viele Detailhandelsangestellte arbeiten – zunehmend und oft unfreiwillig – im Stundenlohn und haben keine Möglichkeit, ihr jeweiliges Stundenpensum bei Bedarf zu erhöhen, was bei vielen Angestellten zu Unterbeschäftigung führt.

Generell sehen sich die Angestellten zunehmend unter Druck gesetzt, denn sie müssen mit immer weniger Personal in immer kürzerer Zeit maximal effizient arbeiten. Eine permanente Drohkulisse trägt zu einer Verstärkung des Leistungsdrucks bei. So berichten Befragte, dass sie nicht krank werden dürfen oder für Versäumnisse in der Kontrolle zur Verantwortung gezogen werden können. Dies ist vor allem vor dem Hintergrund der Tatsache zu sehen, dass Detailhandelsangestellte kaum Mitspracherecht und allgemein nur wenig Spielraum zur aktiven Gestaltung ihres Arbeitsplatzes besitzen. Infolgedessen versuchen viele, sich so gut wie möglich mit der Situation zu arrangieren. Zur Thematik des wachsenden Drucks berichtet Caroline Röthlisberger, 51 Jahre alt und festangestellt:

«Das ist der Druck von aussen, von oben, von der Chefetage. Wir haben ein super Team. (...) Wir helfen einander. (...) Aber der Druck von oben ist in dem Sinne unmenschlich. (...) Du hast weniger Zeit zum Schaffen, aber die Arbeit bleibt genau die gleiche.»

Barbara Tschärner, 58 Jahre alt und ebenfalls in einer Festanstellung, ergänzt:

«Am Ende des Monats nicht zu wissen, was du auf dem Konto hast. Das ist hart, das kann kaputt machen. (...) Leute, die du nicht brauchst, die kosten nichts. Und bei uns wird eh nur noch im Stundenlohn angestellt. Nur Rayon-Leiterinnen oder stellvertretende Chefinnen werden noch festangestellt. Lehrabgänger werden im Stundenlohn angestellt. Lehrabgänger! Die müssen sich dann bewähren. Und werden dann vielleicht später mal fest angestellt.»

Mit Blick auf die Erwerbsmuster von Frauen und Männern lässt sich sagen, dass die Arbeit im gesamten Kassen-Bereich primär von Frauen ausgeübt wird. Dabei erweisen sich die augenscheinlichen Vorteile der Kassenarbeit, wie etwa Flexibilität bei den Einsatzzeiten, langfristig als nachteilhaft für die betroffenen Frauen, die fast immer in Teilzeit oder im Stundenlohn angestellt sind, unzureichende Einsatzzeiten bekommen und oft mit Unterbeschäftigung zu kämpfen haben. Dies mit der Konsequenz, dass sie keine ausreichenden Einkommen generieren können und zuweilen auf Zweitjobs angewiesen sind. Somit bringt die Arbeit im Kassen- und SCO-Bereich für die Frauen generell massive Nachteile mit sich, insbesondere mit Blick auf Karriereverlauf, Lohnniveau, Existenzsicherung und Altersvorsorge.

Männer werden hingegen kaum im Kassenbereich eingesetzt. Die wenigen Männer, die im Kassenbereich angetroffen werden, haben zumeist gute Chancen, vom Stundenlohn in die Festanstellung übernommen zu werden.

Als letzter Befund lässt sich sagen, dass vor allem verhältnismässig schlecht ausgebildete Detailhandelsangestellte und jene, die regelmässig an den SCO-Kassen eingesetzt werden, eine Abwertung des Berufsbildes durch die neuen Tätigkeiten sehen. So sind sie es in der Regel, die befürchten, dass herkömmliche Kassensysteme komplett durch SCO-Systeme ersetzt werden könnten. Im Gegensatz dazu fürchten sich Mitarbeitende mit höherer Qualifikation oder Menschen, die nicht regelmässig im SCO-Bereich arbeiten, weniger vor den Folgen der Digitalisierung und des damit einhergehenden, schleichenden Stellenabbaus.

Abschliessend lässt sich zusammenfassen, dass die Arbeit mit den Self-Checkout- und Self-Scanning-Systemen beispielhaft für die Veränderungen am Arbeitsplatz Detailhandel steht und zwei Trends bestätigt, die gesamthaft für diesen Bereich beobachtet werden können. Erstens: Die Angestellten sehen sich zunehmendem Leistungsdruck ausgesetzt, indem sie mehr Aufgaben auf einmal bewältigen und immer schneller und effizienter arbeiten müssen, was sich zum Teil sehr negativ auf die Gesundheit der Angestellten auswirkt. Und Zweites: Sie sind dabei verhältnismässig tief entlohnt sowie häufig von Unterbeschäftigung und Personalabbau betroffen oder zumindest bedroht, weshalb viele Angestellte keine existenzsichernden Löhne erzielen und Existenzängste haben. Neu bringt der Bereich der SCO-Kassen mit sich, dass die Angestellten weniger Kontakt zu Kundinnen und Kunden pflegen können, was von den Mitarbeitenden mehrheitlich kritisch gesehen wird und zusätzlich negative Folgen für das Wohlbefinden und die Zufriedenheit am Arbeitsplatz mit sich bringt.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Wir freuen uns nun auf eine angeregte Diskussion.