



**Die Gewerkschaft.
Le Syndicat.
Il Sindacato.**

Interview mit Dr. Ursula Stöger, Arbeitssoziologin Universität Augsburg (D)
in «area», Nr. 18, 20.11.2015

«Ade liebe Kassiererin»

Übersetzung des Interviews mit

Dr. Ursula Stöger, Arbeitssoziologin Universität Augsburg (D)

erschieden in «area» Nr. 18 vom 20.11.2015: «Addio cara cassiera»

www.areaonline.ch/Addio-cara-cassiera-e73b7200

von Silvano De Pietro

Welche Auswirkungen hat die Technologisierung im Detailhandel auf das Personal und den Tagesablauf? Mit dieser Frage beschäftigt sich unter anderem Ursula Stöger, Arbeitssoziologin von der Universität Augsburg (Deutschland).

Denn im deutschen Einzelhandel fand in den letzten Jahren aufgrund der Digitalisierung eine Veränderung in der Arbeitsstruktur statt. Neue Aufgabenbereiche mit folgenden drei Kerntätigkeiten sind entstanden:

- So genannte Service-Teams übernehmen die Aufgabe der Warenauffüllung,
- Kassenkräfte sind für den Kassiervorgang sowie
- für die Tätigkeiten im Verkauf / in der Beratung zuständig.

Nach Aussagen eines Experten der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di versuchen die Detailhandelsunternehmen so die Personalkosten zu senken. Auch wenn Selbstbedienungskassen in Deutschland bislang nicht sehr weit verbreitet sind, gibt es sie doch vereinzelt – unter anderem bei Ikea und im Lebensmittelhandel.

Anlässlich der Tagung «Digitalisierung der Arbeitswelt» der Gewerkschaft Unia sprach «area» mit Ursula Stöger und wollte wissen, was ihrer Einschätzung nach die Technologisierung für den Arbeitsmarkt im Detailhandel bedeute?

«area»:

Die Gewerkschaften befürchten, dass Selbstbedienungskassen mit einem schleichenden Arbeitsplatzabbau verbunden sind. Die Arbeitgeber hingegen beteuern, dass es wegen Selbstbedienungskassen zu keinem Personalabbau und direkten Entlassungen komme. Was haben Sie bis heute festgestellt?

Ursula Stöger:

Die Strategie der Personalkostensenkung erfolgt derzeit nicht durch einen direkten Arbeitsplatzabbau, sondern vor allem über den Einsatz von Teilzeitarbeit und die Absenkung der Einkommen. Dieses Phänomen ist in zwei Punkten ersichtlich:

- Mit der Einführung der Selbstbedienungskassen wird der Bezahlvorgang von den Kunden selbst übernommen. Sie sollen am besten bargeldlos bezahlen. Dadurch müssen sich die Arbeitskräfte an den Kassen nicht mehr mit Geld herumschlagen. Als Folge davon nimmt die Bedeutung der Kassierer/innen ab, da diese Tätigkeit keine Ausbildung mehr erfordert. Unternehmen argumentieren dann, dass für diese Arbeit weniger Lohn gerechtfertigt sei.
- Durch eine Reduzierung der Stundenzahl im Rahmen von Teilzeitarbeitsstellen spart man ebenfalls Personalkosten. Teilzeitarbeit ermöglicht eine flexiblere Anpassung des Personaleinsatzes, je nachdem, wie viel es im Laden zu tun gibt.

Daneben nutzen die Unternehmen in den letzten Jahren verstärkt die Möglichkeit von Leiharbeit oder des Subunternehmertums für die Besetzung der Kassen. Dies erlaubt ebenfalls eine bessere Anpassung des Personaleinsatzes an das Kundenaufkommen und somit eine Einsparung von Personalkosten.

Bislang konnten die Unternehmen beim Einsatz von Selbstbedienungskassen nicht auf Personal verzichten. Denn zur Behebung von Problemen im Umgang mit den Geräten, bei Fragen von Kunden, zum Freischalten beim Kauf von alkoholischen Getränken oder zur Überwachung muss jemand anwesend sein. Ob es im Verlauf der Zeit zu einem Personalabbau kommen wird, bleibt abzuwarten.

«area»:

Wie ändern sich die Tätigkeiten und das Arbeitsprofil des bisherigen Kassenpersonals mit der Einführung von Selbstbedienungskassen?

Ursula Stöger:

Die ehemals qualifizierte Tätigkeit der Kassenkräfte fällt weg. Die verbleibenden Arbeiten werden zu Anlerntätigkeiten mit Hilfsfunktionen (Hilfestellung bei Problemen der Kunden an den Kassen, Überwachungsfunktionen) für die keine lange Ausbildung erforderlich ist. Häufig werden die Tätigkeiten im Stehen ausgeführt. Die Sitzarbeitsplätze an den Kassen verschwinden. Dies trifft nach meiner Erfahrung auch auf einige der Arbeitsplätze an den verbleibenden traditionellen Kassen zu, bei denen die Tätigkeit jetzt ebenfalls im Stehen ausgeübt wird.

«area»:

Brauchen Veränderungen der Arbeitsprofile – wie die Gewerkschaft Unia annimmt – eine «genauere Beobachtung» und «fachliche Begleitung» und «externe Beurteilung» von einer Fachhochschule?

Ursula Stöger:

Meines Wissens liegen bislang noch keine Untersuchungen vor, die sich detailliert mit den Auswirkungen der Selbstbedienungskassen auf die Tätigkeiten sowie die Arbeitsbedingungen der Kassenkräfte beschäftigen. Es besteht hier also noch Forschungsbedarf. Wichtig wären Untersuchungen zur Veränderung von Tätigkeitsprofilen und deren Folgen für die Beschäftigten (Qualifikationsentwicklung, Arbeitsbelastungen). Auch interessant wäre die Arbeitsplatzentwicklung beziehungsweise des -volumens im Einzelhandel generell. Darüber hinaus wären aber auch Konzepte für die Gestaltung von Arbeitsplätzen zu entwickeln, die belastungsarme, qualifizierte und persönlichkeitsförderliche Tätigkeiten für die Beschäftigten zur Folge haben. Wichtig ist: Dieser Digitalisierungsprozess muss von Gewerkschaften und anderen arbeitspolitischen Akteuren

beobachtet und von Anfang an begleitet werden. Denn die Erfahrung zeigt, dass es im Nachhinein viel schwieriger ist, zu Gunsten der Beschäftigten einzugreifen.

«area»:

Welche Anpassungen im Berufsbild des Personals (Schulungen, Weiterbildung usw.) wären nötig?

Ursula Stöger:

Notwendig ist eine Qualifikation im Umgang mit den Technologien. Dies insbesondere auch im Umgang mit den durch die Technologie verursachten Störungen im Arbeitsablauf. Dieses Wissen muss natürlich ständig an den neusten Stand der Technik angepasst werden. Darüber hinaus sind soziale und kommunikative Qualifikationen im Umgang mit Kunden erforderlich. Das macht beispielsweise den Dialog mit verärgerten Kunden einfacher.

Im Gegensatz zu den derzeitigen Personaleinsatzstrategien im deutschen Einzelhandel fordert die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di so genannte Mischarbeitsplätze. Das heisst: Die Beschäftigten wechseln zwischen den verschiedenen Tätigkeitsbereichen (Kassieren, Einräumen und Verkauf/Beratung). Das führt zu einem abwechslungsreichen Arbeitsumfeld. So träten in Zukunft verstärkt die Beratung und der Umgang mit den verschiedenen Kunden in den Vordergrund. Das macht neue, soziale Kompetenzen nötig. Auch die berufsfachlichen Qualifikationen stiegen in diesem Fall an, wie zum Beispiel fachgerechte Auskunft über Produkte und Materialien.

«area»:

Warum werden Selbstbedienungskassen in der Schweiz bei den Marktleadern Coop und Migros eingesetzt, während dieses System in Deutschland den Menschen «Angst macht» («Die Welt» vom 03.03.2015)?

Ursula Stöger:

Meines Wissens sind die Reaktionen auf den Einsatz von Selbstbedienungskassen in Deutschland gemischt: Ein Teil der Kunden begrüsst deren Einführung. So wurde beispielsweise festgestellt, dass die subjektiv empfundene Wartezeit im Kassenraum geringer ist als bei traditionellen Kassen, obwohl der Kassivorgang länger dauert als bei einer geübten Kassenkraft. Andererseits gibt es aber auch Kunden, für die ein positives Einkaufserlebnis davon abhängt, dass sie beim Einkaufen mit Menschen zu tun haben und nicht mit Maschinen. Es ist zudem eine Belastung für die Kunden, wenn sie beim Umgang mit der Maschine Schwierigkeiten haben. Wenn es Probleme oder Fragen gibt, müssen sie sich schlussendlich trotzdem ans Personal wenden.

Ein Problem sehe ich auch darin, dass Kunden ihre Handlungen an die Logik der Maschinen anpassen müssen. Auch dies kann negative Einstellungen gegenüber einer neuen Technologie begünstigen. So ist es beispielsweise bei Selbstbedienungskassen im Lebensmitteleinzelhandel notwendig, die gescannte Ware zu Kontrollzwecken auf eine Waage zu legen. Wird dies vergessen, erscheint eine Fehlermeldung, die zu Verzögerungen führt.