



# 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 von Sebastian Funke, Tina Büchler, Gwendolin Mäder und Michèle Amacker



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

## **Einkaufserlebnis auf Kosten des Personals**

Die Erfüllung der Wünsche der Kundschaft ist im Detailhandel oberstes Gebot. Ihr Verhalten wird genau untersucht, nachverfolgt und analysiert, um «ihr Einkaufserlebnis zu verbessern». Durch die Einführung von automatischen Kassensystemen (Self-Scanning oder Self-Checkout, SCO) soll die Wartezeit für die Bezahlung der Waren verkürzt werden. Aber wie steht es um die Verkaufserlebnis des Personals? Wie steht es um seinen Alltag, der sich in vollem Umbruch befindet, um seine Zukunftsperspektiven, oder gar um sein berufliches Selbstverständnis? Viele Detailhandelsangestellte haben sich genau deshalb für diesen Beruf entschieden, weil sie gerne Kundinnen und Kunden kompetent und subtil beraten, ihnen ein angenehmes Einkaufserlebnis bieten möchten und dafür sorgen wollen, dass diese mit den Einkäufen zufrieden sind. Und nicht, um «Teil der Maschine oder des Mobiliars» zu sein oder «Polizist zu spielen».

### **Druck, Personalabbau und Ungewissheit**

Die vorliegende wissenschaftliche Studie beleuchtet diesen Aspekt der Digitalisierung in der Detailhandelsbranche erstmals aus dem Blickwinkel des Personals. Auffallend ist, dass der Kassenbereich ein Paradebeispiel ist für den Wandel, der sich im Detailhandel vollzieht. In diesem Bereich sind die Angestellten einem immer stärkeren Druck ausgesetzt, müssen immer mehr Aufgaben, in immer kürzerer Zeit, mit immer weniger Personal erfüllen. Sie haben immer weniger Kontakt zu den Kundinnen und Kunden und sind schlecht bezahlt. Die Einführung dieser Kassensysteme vollzieht sich vor dem Hintergrund eines Personalabbaus, und viele Angestellte fragen sich, ob sie in Zukunft noch eine Stelle haben werden oder ob sie «ganz von Maschinen ersetzt werden». Unsicherheit, Verträge im Stundenlohn, Teilzeitarbeit mit unzureichenden Einsatzzeiten, extreme Flexibilität, fehlende Ausbildung und fehlende Berufsperspektiven sind bezeichnend für den Kassenbereich, wo im Übrigen vorwiegend Frauen arbeiten.

### **Digitalisierung im Dienste der Angestellten**

Die Unia ist der Meinung, dass die Digitalisierung im Dienste der Angestellten stehen muss. Sie muss zur Aufwertung der Verkaufsberufe und der Löhne beitragen. Die Unia und ihre Mitglieder appellieren an die Arbeitgeber, diese Gelegenheit zu nutzen. Es steht viel auf dem Spiel. Es geht um die Zukunft einer Branche, die jedes Jahr tausende von Jugendlichen ausbildet; um die Zukunft einer Branche, die immer mehr auf motiviertes und gut ausgebildetes Personal angewiesen sein wird, um für die digitale Herausforderung gerüstet zu sein. Damit sich Kundinnen und Kunden weiterhin als Königinnen und Könige fühlen können.

Anne Rubin

Branchenverantwortliche für den Detailhandel der Unia



## Danksagung

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Personen, die uns im Zuge dieser Studie ein Interview gegeben und ihr immens wertvolles Wissen mit uns geteilt haben – ohne ihr Mitwirken wäre Forschung wie die vorliegende nicht möglich.

Des Weiteren bedanken wir uns bei den Studierenden des Seminars *Qualitative Sozialforschung 'Hands-On' am Beispiel des Themas Digitalisierung im Detailhandel*, welches im Frühjahrssemester 2018 an der Universität Bern durchgeführt wurde, für die fruchtbaren Diskussionsbeiträge und die spannenden Einblicke in ihre Forschungsprojekte – die erhobenen Daten dieser Projekte fanden punktuell Verwendung in dieser Studie, sodass die Studierenden einen wertvollen Forschungsbeitrag geleistet haben.

Abschliessend gebührt unser Dank der Begleitgruppe der Unia, vor allem Anne Rubin, Christine Michel und Natalie Imboden, für den reflektierten und wertschätzenden Dialog mit dem Forschungsteam.

Sebastian Funke, Tina Büchler, Gwendolin Mäder und Michèle Amacker

Bern, August 2018

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Erkenntnisinteresse und Forschungsmethode</b> .....	<b>8</b>
2.1. Auftrag und Erkenntnisinteresse .....	8
2.2. Forschungsmethode und Praktiken der Datenanalyse.....	9
<b>3. Der Schweizer Detailhandel in Zahlen</b> .....	<b>13</b>
<b>4. Empirische Ergebnisse</b> .....	<b>16</b>
4.1. Ergebnisse der Thematischen Analyse .....	16
4.1.1. Die Funktionsweisen der neuen Technologien .....	16
4.1.2. Ausgeweitete Aufgabenbereiche und unzureichende Fortbildungsangebote.....	19
4.1.3. Veränderter Kontakt zu Kundinnen und Kunden .....	20
4.1.4. Der Einfluss der multiplen Arbeitsanforderungen und der Kontrollfunktion auf die Gesundheit der Detailhandelsangestellten.....	24
4.1.5. Wachsender Druck im Kontext von Sparmassnahmen.....	28
4.1.6. Vergeschlechtlichte Erwerbsmuster.....	32
4.1.7. Berufliches Selbstverständnis im Angesicht des technischen Wandels .....	34
4.2. Fallbeispiel – «Am Ende des Monats nicht zu wissen, was du auf dem Konto hast. Das ist hart, das kann kaputt machen».....	37
<b>5. Fazit</b> .....	<b>40</b>
<b>6. Handlungsempfehlungen</b> .....	<b>43</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>46</b>
<b>Anhang: Resolution der Unia Detailhandelskonferenz vom 27.09.2018</b> .....	<b>48</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

<b>Abbildung 1:</b> Übersicht über die interviewten Detailhandelsangestellten.....	11
<b>Abbildung 2:</b> Beschäftigte Frauen und Männer im Detailhandel.....	15

## 1. Einleitung

Anfang 2018 eröffnete in Seattle, USA, der erste vollautomatisierte Supermarkt der Welt. Der *Amazon-Ableger*, der unter dem Namen *Amazon Go* läuft, verfügt weder über konventionelle Registrier- noch über Selbstbedienungskassen. Beim Eingang registriert sich die Kundschaft mit dem Smartphone, danach bietet sich auf einer Fläche von 170m<sup>2</sup> ein umfassendes Nahrungsmittelangebot, während Bewegungssensoren und Videokameras alle Personen auf Schritt und Tritt verfolgen sowie jeden Griff ins Regal dokumentieren. Sobald die Kundschaft die Filiale verlässt, wird ihre Kreditkarte mit den mitgenommenen Waren belastet. «Just Walk Out Shopping» wird diese neue Form des Einkaufens genannt, die Massstäbe für das Einkaufserlebnis der Zukunft setzen soll – schnell, effizient und bequem. Der Kontakt zu den vor Ort spärlich eingesetzten Detailhandelsangestellten, welche primär für das Nachfüllen der Regale verantwortlich sind, wird dabei nur noch bei eventuell anfallenden Beratungsgesprächen gesucht.<sup>1</sup>

Obwohl es in der Schweiz noch keine vollautomatisierten Supermärkte gibt, schreitet auch hier die Digitalisierung im Detailhandel rasant voran. Studien belegen, dass bereits 60 Prozent der Konsumentinnen und Konsumenten in Ladengeschäften digitale Geräte verwenden und noch mehr können sich vorstellen, in Zukunft Self-Checkout- bzw. Self-Scanning-Kassen zu nutzen.<sup>2</sup> So ist es kaum überraschend, dass immer mehr Filialen der beiden bedeutendsten Unternehmen der Branche diese Technologien neu implementieren oder bereits vorhandene Bestände zuungunsten konventioneller Kassensysteme ausbauen. Schweizweit stellen die beiden Grossverteiler zusammen genommen in ihren Filialen bereits über 4000 Self-Scanning-Kassen, an denen zwischen 20 und 40 Prozent des Umsatzes generiert werden – zu Stosszeiten sogar bis zu 50 Prozent.<sup>3</sup>

Diese Entwicklung mag als «Zeitgeist» gedeutet werden, die dem Wunsch der Kundschaft nach «neuen Einkaufserlebnissen» entgegenkommt, und sie stellt zweifelsohne eine Diversifizierungsstrategie im hart umkämpften Dienstleistungssegment Detailhandel dar. Denn die grösste Dienstleistungsbranche der Schweiz sieht sich immer stärkerem Druck ausgesetzt – wie etwa durch die Konkurrenz des Onlinehandels oder auch durch Einkaufstourismus und steigende Mietkosten bei den Verkaufs- und Lagerflächen.<sup>4</sup> So geht aus Studien hervor, dass die Gewinne der grössten Schweizer Ketten in den letzten Jahren nur geringfügig angestiegen sind und zum Teil im

---

<sup>1</sup> Vgl. Schweizer Radio und Fernsehen (SRF) (25.01.2018).

<sup>2</sup> Vgl. Zobrist und Grampp (2017): S.3-5.

<sup>3</sup> Vgl. Aargauer Zeitung (AZ) (21.01.2018).

<sup>4</sup> Vgl. Büchler, Mäder, Wyttenbach, Funke und Amacker (2017): S.6, 123; vgl. Feubli, Botteron, Brändle Schlegel, Steffen, Fuhrer und Hotz (2015): S.5-17; vgl. Fritzsche (02.12.2017).

Lebensmittelsegment sogar rückläufig waren.<sup>5</sup> Gleichzeitig sparen die Unternehmen im Detailhandel beim Personal, denn die Zahl der Beschäftigungsverhältnisse ist seit den 1990er Jahren langsam, aber kontinuierlich gesunken.<sup>6</sup>

**Wie aber wirken sich die Einführung neuer Technologien und die damit einhergehenden Umstrukturierungsprozesse auf die Arbeitsbedingungen, die Gesundheit und das berufliche Selbstverständnis des Verkaufspersonals im Detailhandel aus?**

Diese wichtige Thematik ist für den Schweizer Kontext bisher kaum erforscht worden. Zwar hat das *Interdisziplinäre Zentrum für Geschlechterforschung (IZFG)* der *Universität Bern* 2017 einen Forschungsbericht zum Strukturwandel im Detailhandel und seine Auswirkungen auf die Arbeitsplätze in der Branche vorgelegt, doch wurde dabei der zunehmend bedeutende Aspekt der Digitalisierung im Alltag mit Verweis auf dringenden Forschungsbedarf nur marginal aufgegriffen.<sup>7</sup> Andere Studien im Bereich der Digitalisierung im Schweizer Detailhandel zielen auf ökonomische oder technische Fragen ab, nicht aber auf die Anstellungs- und Arbeitsbedingungen. Daher hat die Gewerkschaft *Unia* das IZFG damit beauftragt, die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen und das berufliche Selbstbild des Verkaufspersonals im Detailhandel mittels qualitativ-sozialwissenschaftlicher Methoden systematisch zu untersuchen und so einen Beitrag dazu zu leisten, die bestehende Lücke im Forschungsbedarf zu schliessen.

Die vorliegende Studie ist wie folgt strukturiert: Zunächst führt das zweite Kapitel (2. *Erkenntnisinteresse und Forschungsmethode*) näher in den Forschungsauftrag sowie das Erkenntnisinteresse ein, welches dieser Studie zugrunde liegt. Darüber hinaus wird die angewandte Forschungsmethode dargelegt. Das dritte Kapitel (3. *Der Schweizer Detailhandel in Zahlen*) dient der Kontextualisierung, indem Kennzahlen zum Arbeitsfeld Detailhandel geliefert werden. Das vierte Kapitel (4. *Empirische Ergebnisse*) bildet den Kern dieser Studie und präsentiert die Analyseergebnisse von zehn Interviews mit Detailhandelsangestellten sowie ein ausgewähltes Fallbeispiel. Im fünften Kapitel (5. *Fazit*) werden die wichtigsten Resultate dieser Studie zusammengefasst. Das letzte Kapitel (6. *Handlungsempfehlungen*) stellt Handlungsempfehlungen zur positiven Gestaltung des Arbeitsplatzes Detailhandel im Kontext der Tätigkeit mit Self-Checkout- und Self-Scanning-Kassen vor.

---

<sup>5</sup> Vgl. Feubli, Botteron, Brändle Schlegel, Steffen, Fuhrer und Hotz (2015): S.5-17.

<sup>6</sup> Vgl. BFS (2016); vgl. SRF (25.01.2018).

<sup>7</sup> Vgl. Büchler, Mäder, Wyttenbach, Funke und Amacker (2017): S.123-127.



## 2. Erkenntnisinteresse und Forschungsmethode

Dieses Kapitel ist in zwei Unterkapitel unterteilt. Zunächst gibt das erste Unterkapitel (2.1. *Auftrag und Erkenntnisinteresse*) detaillierte Einblicke in den Forschungsauftrag sowie das Erkenntnisinteresse, welches die Datenerhebung geleitet hat. Im Anschluss werden im zweiten Unterkapitel (2.2. *Forschungsmethode und Praktiken der Datenanalyse*) die Praktiken der Datenerhebung sowie die angewandte Analysemethode näher erläutert.

### 2.1. Auftrag und Erkenntnisinteresse

Diese Studie wurde von der Gewerkschaft Unia in Auftrag gegeben und von einem Forschungsteam des Interdisziplinären Zentrums für Geschlechterforschung (IZFG) der Universität Bern verfasst. Die Studie hat zum Ziel, die bislang dünne empirische Datengrundlage zu Beschäftigungsverhältnissen im Detailhandel in der Deutschschweiz zu verbessern, um somit zu einem besseren Verständnis über einen der quantitativ wichtigsten Dienstleistungsarbeitsplätze in der Schweiz beizutragen. Die Studie ist als Ergänzung zur Studie *Der Strukturwandel im Detailhandel und seine Auswirkungen auf die Arbeitsplätze in der Branche* konzipiert, welche das IZFG von 2016 bis 2017 für die *Stiftung für Erforschung der Frauenarbeit* erarbeitet hat. Mit der vorliegenden Zusatzstudie sollen aktuelle Fragestellungen zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen, die Gesundheit und das berufliche Selbstverständnis der Detailhandelsangestellten vertieft werden, wobei insbesondere die Auswirkung neuer Aufgaben im Zusammenhang mit der Einführung des *Self-Checkout* (SCO) und des Self-Scanning untersucht werden sollen.<sup>8</sup>

Die folgenden Fragen stehen dabei im Fokus:

- Wie lassen sich die Tätigkeiten und der Alltag der Detailhandelsangestellten aufgrund der Digitalisierung im Detailhandel, insbesondere rund um die Arbeit mit SCO-Systemen, beschreiben?
- Was verändert sich durch die SCO-Systeme bei der alltäglichen Arbeit? Was wird von den Detailhandelsangestellten im Vergleich zu früher als anders, besser, schlechter, leichter oder schwieriger empfunden?

---

<sup>8</sup> In dieser Studie wird der Begriff *Detailhandelsangestellte* für alle Personen, gelernte und ungelernte, verwendet, welche in Ladengeschäften arbeiten. Dem gegenüber steht der Begriff *Detailhandelsfachleute* respektive *Detailhandelsfachfrau* bzw. *-mann*, welcher Personen bezeichnet, die eine Detailhandelslehre absolviert haben.

- Wie beeinflusst die Tätigkeit an SCO-Kassen den Kontakt zur Kundschaft? Und wie wird der Kontakt zur Kundschaft, der für viele Detailhandelsfachpersonen ein wichtiger Bestandteil ihrer Arbeit ist, an SCO-Kassen im Vergleich zur Tätigkeit an herkömmlichen Kassensystemen wahrgenommen?
- Mit welchen neuen Herausforderungen sehen sich die Detailhandelsangestellten im SCO-Bereich in ihrem beruflichen Alltag und allenfalls im weiteren Lebenszusammenhang konfrontiert?
- Was ändert sich bei der Arbeitsgestaltung, wie zum Beispiel hinsichtlich Einsatzplanung oder Teamorganisation?
- In wie weit verändert sich das berufliche Selbstverständnis der Detailhandelsangestellten durch die Arbeit im SCO-Bereich?
- Welche neuen Belastungen mit Blick auf die körperliche sowie psychische Gesundheit ergeben sich durch die Arbeit mit SCO-Systemen?
- Wie und von wem werden die neuen Systeme geschult, und werden die Schulungen von den Detailhandelsfachpersonen als ausreichend wahrgenommen?

Durch die Beforschung dieser Fragestellungen sollen neue Erkenntnisse gewonnen werden, die zum Verständnis für die vielfältigen Arbeitsverhältnisse und Tätigkeiten sowie die damit einhergehenden Herausforderungen im Verkaufsberuf beitragen. Dabei soll die Untersuchung explizit auf die Perspektiven und Arbeitserfahrungen von Detailhandelsangestellten fokussieren sowie die Bedeutung ihrer Arbeit in ihrem weiteren Lebenszusammenhang erfassen. Darüber hinaus sollen wissenschaftliche Grundlagen für die weitere Erforschung der Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsplatz Detailhandel und die Angestellten geschaffen werden.

## 2.2. Forschungsmethode und Praktiken der Datenanalyse

Für die Untersuchung der Auswirkungen der Einführung von SCO-Kassen auf die Arbeitsbedingungen und das berufliche Selbstbild der Detailhandelsangestellten wurde ein **exploratives qualitatives Forschungsdesign** gewählt.<sup>9</sup> Im Zentrum des Forschungsdesigns standen vertiefte **Leitfadeninterviews** mit **zehn Angestellten im Detailhandel**, die in ihrem Arbeitsalltag im SCO-Bereich eingesetzt werden.<sup>10</sup> Zu den Themenkomplexen, die in den Leitfadeninterviews abgefragt

---

<sup>9</sup> Ein *exploratives qualitatives Forschungsdesign* zielt auf die Erfassung subjektiver Einschätzungen, Deutungsmuster und Handlungsorientierungen ab und berücksichtigt dabei den situationsspezifischen Kontext. Dies ermöglicht die Ermittlung individueller Perspektiven und biografischer Verläufe, die in quantitativen Datenerhebungen oftmals nicht erhoben werden können (vgl. Sprague (2016): S.41).

<sup>10</sup> Die Methode des *Leitfadeninterviews* ist eine Befragungstechnik der qualitativen empirischen Sozialforschung, bei der zuvor festgelegte themenorientierte Fragen als Erzählanstoss dienen. Die Fragen sind

wurden, gehören zum Beispiel Fragen nach der Berufswahl und zum Ausbildungshintergrund, ausführliche Schilderungen des Arbeitsalltages sowie zu den Funktionsweisen der SCO-Systeme, die Themen Fort- und Weiterbildung im Kontext neuer Technologien, der Einfluss der SCO-Tätigkeiten auf die Atmosphäre im Team, die Wahrnehmung der Beratung bzw. des Kontaktes mit der Kundschaft an SCO-Kassen, allgemeine Herausforderungen bei der alltäglichen Arbeit im Bereich SCO und besondere Belastungen, die diese Arbeiten mit sich bringen, Veränderung in der Wahrnehmung des Berufsbildes und des Selbstverständnisses sowie Fragen zur Zukunft der Digitalisierung.

Um Transparenz zu gewährleisten, wurde den Teilnehmenden im Vorfeld der Interviews der Interviewleitfaden sowie generelle Informationen zur Studie zugeschickt.<sup>11</sup>

Mit Blick auf die zur Verfügung stehenden Ressourcen wurden im Zuge dieser Studie ausschliesslich Detailhandelsangestellte aus der Deutschschweiz interviewt. Auswahlkriterien bildeten unter anderem Kategorien wie Alter, Geschlecht, Art der Ausbildung, Vollzeit- oder Teilzeitarbeitspensum sowie Anstellung im Stundenlohn oder Festanstellung. Das Sample der Angestellten wurde so gewählt, um eine möglichst grosse Vielfalt zu gewährleisten und einen breiten Einblick in die Anstellungsformen und Arbeitsbedingungen in den jeweiligen Lebenszusammenhängen zu geben. Ferner wurden die interviewten Personen in einem kombinierten Verfahren ermittelt: Zum einen über die Unia selbst, zum anderen mittels des sogenannten **Snowball Sampling**.<sup>12</sup> Im Falle dieser Studie bildeten Personen aus dem privaten und beruflichen Netzwerk des Forschungsteams den Startpunkt für das Snowball Sampling. Zusätzlich zu sieben Personen, die vom IZFG-Forschungsteam interviewt wurden, konnten drei Personen im Zuge des Seminars *Qualitative Sozialforschung 'Hands-On' am Beispiel des Themas Digitalisierung im Detailhandel* interviewt werden, welches im Frühjahrssemester 2018 an der Universität Bern von Michèle Amacker, Tina Büchler und Gwendolin Mäder abgehalten wurde. Diese Interviews wurden von Studierenden geführt, wobei die Methoden der Datengewinnung und -analyse denselben Standards entsprachen, wie diejenigen des IZFG-Forschungsteams. Die *Abbildung 1* (S.11) liefert einen Überblick über alle Personen, die für die vorliegende Studie interviewt wurden.

---

offen gestellt, können also nicht mit «Ja» oder «Nein» beantwortet werden (vgl. Bryman (2015): S.466-467; vgl. Edwards und Holland (2013): S.2-3).

<sup>11</sup> Vgl. Silverman (2013): S.199-211.

<sup>12</sup> Die Methode des *Snowball Sampling* beschreibt einen Vorgang, bei dem weitere Personen durch bereits befragte Personen für ein Forschungsprojekt gewonnen werden, da diese meistens einen leichteren Zugang zu der entsprechenden Zielgruppe haben (vgl. Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014): S.184).

## Übersicht über die interviewten Detailhandelsangestellten

Name <sup>13</sup>	Alter	Herkunft und Nationalität	Zivilstand und Haushaltssituation	Arbeitsverhältnis	Ausbildung	Interview durch
Eva Amstutz	54	Schweiz	verheiratet, zwei Kinder	Stundenlohn (8-20h pro Woche)	Fachfrau Detailhandel	IZFG
Jean-Marc Boursier	20	Schweiz	ledig, ohne Kinder	Festanstellung (70%)	Fachmann Detailhandel	Studierende Universität Bern
Andrea Fankhauser	30	Schweiz	ledig, ohne Kinder	ehemals im Stundenlohn (40-100%)	universitärer Masterabschluss	IZFG
Markus Häberli	46	Drittstaat und Schweiz	verheiratet, ein Kind	Festanstellung (100%)	universitärer Masterabschluss	IZFG
Silke Meier	55	EU und Schweiz	ledig, zwei Kinder	Festanstellung (100%)	universitäres Examen, Handelsdiplom	IZFG
Caroline Röthlisberger	51	Schweiz	verheiratet, ohne Kinder	Festanstellung (80%)	Fachfrau Detailhandel	IZFG
Claudia Schärer	30	Drittstaat und Schweiz	ledig, ohne Kinder	Stundenlohn (8-20h pro Woche)	universitärer Bachelorabschluss (arbeitet als ungelernete Hilfskraft)	IZFG
Silvan Stucki	27	Schweiz	ledig, ohne Kinder	Stundenlohn (8-20h pro Woche)	Student der Wirtschaftsinformatik (arbeitet als ungelernete Hilfskraft)	Studierende Universität Bern
Barbara Tschärner	58	Schweiz	verheiratet, zwei Kinder	Festanstellung (40-50%)	Fachfrau Detailhandel	IZFG
Samuel Wüthrich	28	Schweiz	ledig, ohne Kinder	ehemals im Stundenlohn (8-20h pro Woche)	Fachmann Detailhandel, Student der Sozialen Arbeit	Studierende Universität Bern

**Abbildung 1:** Übersicht über die interviewten Detailhandelsangestellten.

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 sie verfügen flächendeckend über Filialen mit digitalen Systemen.

Die Interviews wurden mit Hilfe der Software *f4* transkribiert, wobei auf Schweizerdeutsch geführte Interviews ins Hochdeutsche übersetzt wurden.<sup>14</sup>

Die Daten wurden anhand der sogenannten **Thematic Framework Analysis** ausgewertet, einem inhaltsanalytischen Verfahren, welches sowohl eine übergreifende thematische Analyse aller

<sup>13</sup> Die Namen wurden auf Wunsch der interviewten Personen anonymisiert.

<sup>14</sup> *f4* ist eine Software zur computergestützten Transkription von Interviews.

Interviews als auch eine differenzierte Fallanalyse ermöglicht.<sup>15</sup> Dabei wurde die Auswertung der Daten unter Zuhilfenahme des Programmes *MAXQDA* durchgeführt, um so die komplexe Datenanalyse zu erleichtern.<sup>16</sup>

Die in dieser Studie genutzten Literaturen und Quellen wurden mithilfe von *Citavi* verwaltet.<sup>17</sup> Sie sind im *Literaturverzeichnis* aufgelistet.

---

<sup>15</sup> Vgl. Braun und Clarke (2006): S.77-101.

<sup>16</sup> MAXQDA ist eine Software zur computergestützten qualitativen Daten - und Textanalyse.

<sup>17</sup> *Citavi* ist eine Software zur computergestützten Verwaltung von Literaturen.

### 3. Der Schweizer Detailhandel in Zahlen

Die folgende Darstellung der Kennzahlen zum Schweizer Detailhandel bildet eine Zusammenfassung der Daten, welche in der vorangegangenen Studie zum Strukturwandel im Detailhandel und seine Auswirkungen auf die Arbeitsplätze in der Branche vom IZFG ermittelt wurden.<sup>18</sup> Sie dienen der Kontextualisierung der Forschungsergebnisse.

Der Detailhandel gehört zusammen mit dem Baugewerbe und dem Gesundheitswesen zu den **bedeutendsten und grössten Branchen der Schweiz**. Im Jahre 2016 zählte der Detailhandel über 240'000 Vollzeitäquivalente, also hochgerechnete 100-Prozent-Stellen.<sup>19</sup> Dabei ist die Anzahl der Beschäftigten zwischen 1992 und 2016 von rund 383'000 auf etwas über 323'000 gesunken. Hinter dieser Abnahme versteckt sich eine interessante Dynamik: Während die Zahl der Vollzeitbeschäftigten um etwa 25 Prozent deutlich gesunken ist, ist die Anzahl der Teilzeitbeschäftigten mit 150'000 etwa gleich hoch geblieben. So ist mittlerweile knapp die Hälfte der Arbeitnehmenden in Teilzeit angestellt, was den Detailhandel als **Teilzeitbranche** ausweist.<sup>20</sup>

Im Jahr 2016 gab das Zentralsekretariat der Gewerkschaft Unia beim *Bundesamt für Statistik* (BFS) eine Sonderauswertung der *Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung SAKE* in Auftrag, welche die Entwicklung der Arbeitspensen und der atypischen Arbeitsverhältnisse über den Zeitraum von 2008 bis 2016 in diversen Branchen untersuchte.<sup>21</sup> Diese Sonderauswertung ergab für den Detailhandel, dass im untersuchten Zeitraum die Zahl der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in einem befristeten Anstellungsverhältnis von knapp 10'000 auf fast 17'500 angestiegen ist, was einem Zuwachs von über 75 Prozent entspricht. Zudem sind auch die Zahlen für Schicht-, Abend- und Wochenendeinsätze gestiegen. Folglich lässt sich konstatieren, dass der Detailhandel eine Branche

---

<sup>18</sup> Vgl. Büchler, Mäder, Wyttenbach, Funke und Amacker (2017): S.20-31.

<sup>19</sup> Vgl. BFS (2016).

<sup>20</sup> Vgl. ebd.

<sup>21</sup> Als sogenanntes «Normalarbeitsverhältnis» wird ein in der Regel unbefristetes Vollzeitarbeitsverhältnis verstanden, welches umfänglich in die sozialen Sicherungssysteme integriert ist und zudem eine Identität von Arbeits- und Beschäftigungsverhältnis aufweist, also nicht in Form von Leiharbeit ausgeübt wird. Ein «atypisches Beschäftigungsverhältnis» weicht jeweils in mindestens einem dieser Definitionenmerkmale vom Normalarbeitsverhältnis ab. Dabei sind Formen atypischer Arbeitsverhältnisse vielfältig anzutreffen und oftmals sehr heterogen. In der arbeits- und sozialpolitischen Diskussion wird diese Pluralisierung bzw. Differenzierung der Beschäftigungsverhältnisse oftmals kontrovers diskutiert. So stehen den erheblichen Flexibilisierungsvorteilen der Unternehmen und zusätzlichen Erwerbchancen bestimmter Gruppen von ArbeitnehmerInnen deutliche Prekaritätsrisiken der betroffenen Beschäftigten gegenüber (vgl. Henneberger und Keller (2018)).

darstellt, in der zunehmend **atypische Arbeitsverhältnisse und befristete Anstellungsbedingungen** vorkommen.<sup>22 23</sup>

Weiterhin ist für diese Branche charakteristisch, dass eine **klare Mehrheit der Beschäftigten im Detailhandel Frauen** sind. So waren im Jahr 2015 mit 215'500 Angestellten zwei Drittel der Beschäftigten weiblich. Langzeitstudien belegen zudem, dass sich diese Ausprägung in den letzten Jahren sogar noch leicht verstärkt hat: Waren im Jahr 1992 mit rund 141'000 Angestellten 38 Prozent der Beschäftigten Männer, so ist deren Anteil bis ins Jahr 2015 mit etwa 107'500 Angestellten auf 33 Prozent der Gesamtbeschäftigten gesunken (siehe *Abbildung 2*).<sup>24</sup> Aufgeschlüsselt nach Vollzeit- und Teilzeitstellen zeigt sich, dass der **Frauenanteil bei den Teilzeitstellen überdurchschnittlich hoch** ist. Bei den Vollzeitstellen ist das Geschlechterverhältnis dagegen beinahe ausgeglichen. Während also bei den Frauen mehr als die Hälfte der Angestellten in Teilzeit arbeitet (123'300 von 241'700; 51 Prozent), ist es bei den Männern nur ein Viertel der Angestellten (26'800 von 107'500; 25 Prozent). Es lässt sich also folgern, dass die verhältnismässig wenigen Männer, die im Detailhandel arbeiten, zumeist in Vollzeit angestellt sind.<sup>25</sup>

Ein weiteres Charakteristikum des Detailhandels ist das **tiefe Lohnniveau**. So liegt der monatliche Bruttolohn im Detailhandel im Medianwert bei 4'761 Franken.<sup>26</sup> Dieser liegt somit deutlich unter dem Lohnniveau von anderen grossen Wirtschaftssektoren. Zusätzlich zeigen die Daten der *Schweizerischen Lohnstrukturerhebung* des BFS, 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.<sup>27</sup>

Nicht nur als Arbeitgeberin, sondern auch als **Ausbildnerin** kommt der Detailhandelsbranche **eine zentrale Funktion** zu. Rund 10 Prozent aller Lehrstellen werden vom Detailhandel angeboten. Im Jahr 2015 befanden sich rund 16'000 Personen in der Grundausbildung zur Detailhandelsassistentin oder zur Detailhandelsfachperson. Auch hier zeigt sich wiederum der **hohe Frauenanteil** im Detailhandel,

---

<sup>22</sup> Vgl. Maurhofer und Baumann (2016): S.4-16.

<sup>23</sup> Teilweise wird auch zwischen «atypischen» und «atypisch-prekären» Arbeitsverhältnissen unterschieden, wobei hier die Annahme zugrunde liegt, dass atypische Arbeitsverhältnisse nicht per se zu einer Prekarisierung der Arbeitnehmenden führen müssen, wenn diese trotz der atypischen Beschäftigung ein hohes Einkommen erzielen können. Erst wenn ein atypisches Arbeitsverhältnis mit Lohn-, Zeit- und/oder Sicherheits-unsicherheit einhergeht (wie z.B. bei mangelndem Versicherungs- oder Rechtsschutz), wird von einem atypisch-prekären Arbeitsverhältnis gesprochen (vgl. Mattmann, Walther, Frank und Marti (2017): S.21-33).

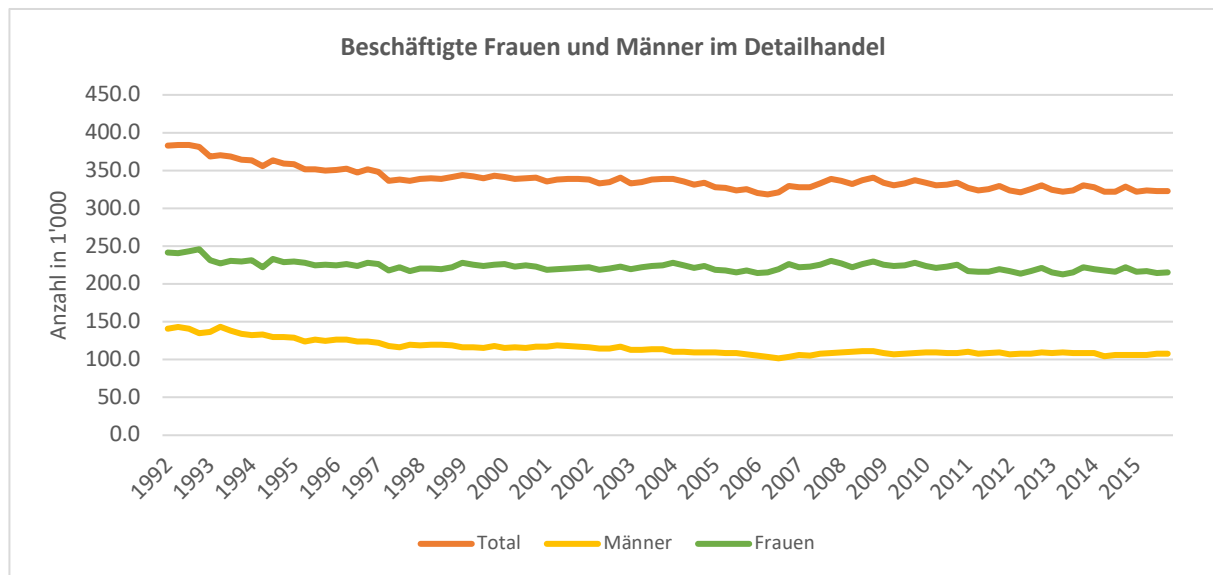
<sup>24</sup> Vgl. BFS (2016).

<sup>25</sup> Vgl. ebd.

<sup>26</sup> Der *Medianwert* teilt eine Reihe von Werten in zwei gleich grosse Gruppen. Dies bedeutet, dass für die eine Hälfte der Erwerbstätigen das Erwerbseinkommen über, für die andere Hälfte dagegen unter dem ausgewiesenen Medianwert liegt.

<sup>27</sup> Vgl. BFS (2014).

denn beide Formen der Grundausbildung werden mit einem Anteil von 63 Prozent von deutlich mehr Frauen als Männern absolviert.<sup>28</sup>



**Abbildung 2: Beschäftigte Frauen und Männer im Detailhandel.** Quelle: BFS (2016). Eigene Darstellung.

Abschliessend lässt sich zusammenfassend sagen, dass der Detailhandel von zentraler Bedeutung für den Schweizer Arbeitsmarkt und die Schweizer Wirtschaft im Allgemeinen ist. Er beschäftigt eine Vielzahl von Personen und bildet jedes Jahr Tausende von jungen Lernenden aus. Darüber hinaus bilden Frauen im Detailhandel eine deutliche Mehrheit der Arbeitnehmenden. Viele unter ihnen arbeiten in Teilzeit, wobei die Durchschnittslöhne im Detailhandel im Vergleich zu anderen Branchen bereits vergleichsweise tief sind – mit hinlänglich belegten Folgen für die unabhängige Bestreitung des Lebensunterhaltes oder auch der Altersvorsorge dieser erwerbstätigen Frauen.

<sup>28</sup> Vgl. Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) (2013).



## 4. Empirische Ergebnisse

Die Präsentation der empirischen Daten ist in zwei Unterkapitel gegliedert: Im ersten Unterkapitel (4.1. *Ergebnisse der Thematischen Analyse*) erfolgt die Darstellung der Ergebnisse der Thematic Framework Analysis. Die Anwendung dieser Methode erlaubt eine thematische Auswertung der gewonnenen Daten, wodurch gemeinsame Muster in den Erfahrungen und Wahrnehmungen der Arbeit mit Self-Checkout- und Self-Scanning-Systemen aufgezeigt werden können. Weiterhin wird sichtbar, mit welchen Herausforderungen die Detailhandelsangestellten im Arbeitsalltag konfrontiert sind und welche Strategien die interviewten Personen entwickeln, um diesen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen. Im zweiten Unterkapitel (4.2. *Fallbeispiel – «Am Ende des Monats nicht zu wissen, was du auf dem Konto hast. Das ist hart, das kann kaputt machen»*) wird ein ausgewähltes Fallbeispiel vorgestellt. Im Unterschied zur thematischen Auswertung gewährt dieses Beispiel einen vertieften Einblick in die Biografie einer Interviewpartnerin sowie ihrer Arbeitsalltagserfahrungen im Kontext der Digitalisierung. Hierdurch wird deutlich, wie sehr die unter 4.1. vorgestellten Themenkomplexe miteinander verwoben sind. Das Fallbeispiel liefert somit einen Beitrag, wenn es darum geht, ein umfassendes Verständnis für Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen und das berufliche Selbstbild des Verkaufspersonals im Detailhandel zu gewinnen.

### 4.1. Ergebnisse der Thematischen Analyse

In diesem Unterkapitel werden die Ergebnisse der thematischen Analyse anhand der folgenden Themenfelder vorgestellt: (1.) *Die Funktionsweisen der neuen Technologien*; (2.) *Ausgeweitete Aufgabenbereiche und unzureichende Fortbildungsangebote*; (3.) *Veränderter Kontakt zu Kundinnen und Kunden*; (4.) *Der Einfluss der multiplen Arbeitsanforderungen und der Kontrollfunktion auf die Gesundheit der Detailhandelsangestellten*; (5.) *Wachsender Druck im Kontext von Sparmassnahmen*; (6.) *Vergeschlechtlichte Erwerbsmuster* und (7.) *Berufliches Selbstverständnis im Angesicht des technischen Wandels und einer ungewissen Zukunft*. Die wichtigsten Ergebnisse der einzelnen Themenbereiche werden jeweils am Kapitelende kurz zusammengefasst.

#### 4.1.1. Die Funktionsweisen der neuen Technologien

Bereits heute haben die Kundinnen und Kunden fast aller Coop- und Migros-Filialen die Möglichkeit, ihren Einkauf mit digitalen Kassensystemen abzuwickeln, ohne dabei eine der konventionellen Fließbandkassen ansteuern zu müssen, die parallel zu den SCO- und Self-Scanning-Kassen zumeist am Filialausgang lokalisiert sind. Dabei variieren die Menge sowie der räumliche Aufbau der digitalen

Terminals je nach Filiale zum Teil stark. Was alle Systeme gemeinsam haben, ist die zugrundeliegende Idee hinter den SCO- und Self-Scanning-Kassen, wonach die Kundinnen und Kunden nach dem Befüllen ihrer Warenkörbe den Einkauf selbstständig und im Idealfall ohne die Hilfe des Kassenspersonales abschliessen können. Dabei kann grundsätzlich zwischen Self-Checkout und Self-Scanning unterschieden werden.

Beim stationären **Self-Checkout** scannen die Kundinnen und Kunden am Ende des Einkaufes jedes einzelne Produkt am Terminal selbst ein und verpacken es in gekaufte oder mitgebrachte Taschen bzw. Tüten. Danach werden die Einkäufe mit dem Bezahlvorgang abgeschlossen, der zumeist per EC- oder Kreditkarte und in Coop-Filialen optional auch mit Bargeld abgewickelt wird.

Beim mobilen **Self-Scanning** erhalten Kundinnen und Kunden bereits am Eingang des Geschäftes ein Lesegerät, welches durch die personifizierte Kundinnen- bzw. Kundenkarte freigeschaltet werden muss. Im Anschluss werden die Artikel während des Einkaufes mit dem mobilen Erfassungsgerät selbst eingescannt. Am Ende des Einkaufes wird der Handscanner dann in die dafür vorgesehene Station zurückgegeben und der Einkauf kann über die bereits erstellte Einkaufsliste direkt mit dem Bezahlvorgang am Terminal abgeschlossen werden. Diese Art des Einkaufens macht das potentiell lange Anstehen an der Kasse sowie das zum Ende des Einkaufes notwendige Einscannen der einzelnen Artikel überflüssig.

Im Folgenden werden die Systeme der beiden Grossverteiler Coop und Migros exemplarisch erläutert. So berichtet Claudia Schärer, 30 Jahre alt und als ungelernte Hilfskraft im Stundenlohn angestellt, über den Bezahlvorgang von Kundinnen und Kunden, die in den Self-Checkout nutzen:

*«Es ist wie ein Bildschirm. Du hast dein Scan-Gerät und eben, musst das dann alles einscannen, deine Artikel. Alles mit Bedienanleitung, da kannst du nichts falsch machen. (...) Du kannst die Sprache selber wählen. Sei es Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch. Und dann geht es weiter, dann scannt man die Produkte ein, es wird nach der Kunden-Karte gefragt, man kann Kunden-Punkte zum Zahlen nutzen, dann kann man noch Bons und Gutscheine einscannen. All das kann bei der Selbstbedienung eingescannt werden. Ja. Danach kannst du mit verschiedenen elektronischen Zahlungsmitteln den Einkauf abschliessen. (...) Genau, und ein wichtiger Schritt ist noch, dass wenn du auf bezahlen drückst, dass du dann gefragt wirst, ob du alle Artikel eingescannt hast. Das musst du bestätigen und das ist sehr wichtig, weil, ja, du damit erklärst, dass du nichts vergessen hast.» **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)***

Ein wichtiger Unterschied zwischen den von Coop und Migros eingesetzten Systemen besteht in der Art des Bezahlers der Waren: Während im SCO bei Coop auch mit Bargeld gezahlt werden kann, ist der Bezahlvorgang an den SCO-Kassen der Migros-Filialen nur bargeldlos abzuschliessen, wie etwa mit EC- oder Kreditkarte.

Ein weiterer wichtiger Unterschied besteht zudem in der **Alkoholkontrolle**, welche nur in Coop-Filialen durchgeführt werden muss, da Migros keine alkoholhaltigen Getränke im Angebot hat. Andrea Fankhauser, 30 Jahre alt und ehemalige Mitarbeiterin im Stundenlohn in einer Coop-Filiale, gibt Einblick in die Abläufe einer Alkoholkontrolle:

*«Da wurde Bier oder Wein eingescannt und dann ist ein Warnsignal aufgeleuchtet. Dann ist man hingegangen und hat schnell nach dem Ausweis gefragt und dann war das erledigt. (...) Bei den Self-Checkouts war es am Anfang etwas mühsam, weil sich die Leute daran genervt haben, dass die Self-Checkout-Kasse vermittelt, dass du viel schneller bist. Du hast vielleicht drei-vier Artikel, scannst sie ein, bezahlst und bist wieder weg. (...) Ähm, das hat sich später entspannt, weil man dann einen iPad bekommen hat und der Alkohol über den iPad freigeschaltet werden konnte. Also am Anfang haben wir unsere Karte gehabt, als zuständige Kassenmitarbeiterin, da hatten wir die Karte mit dem Strichcode und die haben wir über den Bildschirm ziehen müssen, um zu bestätigen, dass die Person alt genug ist. Und dann haben wir aber gemerkt, dass das sehr lange dauert, wenn man dann eben noch woanders beschäftigt ist, dann war es mühsam und die Kunden mussten warten und das möchte man ja nicht. Und dann haben sie die iPads programmiert und mit den Kassen über WLAN verbunden und wenn ich dann an Kasse vier mit einer Kundin beschäftigt war und an Kasse 1 hat ein Kunde Alkohol eingekauft, dann gab es nachher bei mir einen Vibrationsalarm und mir wurde angezeigt, dass an Kasse 1 Alkohol gekauft wird und dann habe ich geschaut und wenn es eine erwachsene Frau oder ein erwachsener Mann war und ich wusste, dass die sicher 18 sind, dann habe ich es aufm iPad bestätigen können. Dann ist die Kasse wieder frei geschaltet worden und die Person hat weiter einkaufen können und den Einkauf abschliessen können.»* **Andrea Fankhauser (30, ehemals im Stundenlohn angestellt)**

## Zusammenfassung und Fazit

Insgesamt lässt sich für die Funktionsweisen der Technologien bei Coop und Migros festhalten, dass beide Unternehmen Self-Checkout- und Self-Scanning-Systeme anbieten, die auf ähnliche Weisen funktionieren und Kundinnen und Kunden ermöglichen, ihre Einkäufe selbstständig abzuwickeln. Dabei unterscheiden sich die beiden Detailhandelsunternehmen vor allem darin, dass Coop an den SCO-Terminals auch Barzahlung anbietet und aufgrund des Alkoholverkaufs Alterskontrollen durchführen muss. Diese funktionieren so, dass der genutzte Terminal beim Erfassen eines Alkoholartikels automatisch gesperrt wird und nach erfolgter Alterskontrolle vom Aufsichtspersonal freigegeben werden muss. Diese Freigabe erfolgte zu Beginn über die Personalkarte, wird aber mittlerweile über ein iPad ausgelöst, mit dem das Personal ausgestattet ist.

#### 4.1.2. Ausgeweitete Aufgabenbereiche und unzureichende Fortbildungsangebote

Um die Funktionsweisen der SCO-Systeme und die damit verbundenen neuen Arbeitsabläufe besser verstehen zu können, wurden die interviewten Detailhandelsangestellten gebeten, detaillierte Einblicke in ihre Tätigkeiten im Self-Checkout-Bereich zu gewähren. Diejenigen Detailhandelsangestellten, die seit der Einführung der SCO-Kassen im Unternehmen sind, berichten zudem über die Weiterentwicklung der Gerätschaften und die damit einhergehenden Veränderungen der Arbeitsbedingungen, die neue **herausfordernde Tätigkeiten** mit sich gebracht haben.

Eine der wichtigsten neuen Aufgaben des eingesetzten Personals stellt 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 Einkaufstüten. Die Überwachungs- und Kontrollfunktion stellt jedoch nach Angaben der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner die wichtigste Funktion dar.

Mit Blick auf die Funktionen der neuen Technologien und die Schilderungen der Detailhandelsangestellten lässt sich vorerst feststellen, dass diese Formen der Digitalisierung bei den Grossverteilern explizit neue Aufgabenbereiche und Tätigkeiten geschaffen haben, die von den Mitarbeitenden wahrgenommen und ausgeübt werden müssen. So erscheint es umso erstaunlicher, dass die Auswertung der Daten ebenfalls ergeben hat, dass für Detailhandelsangestellte **keine flächendeckenden Schulungen** angeboten werden, die sich mit den technischen Aspekten sowie mit den spezifischen Anforderungen der Aufgaben im Bereich SCO auseinandersetzen. Die wenigen vorhandenen Weiterbildungsangebote sind zumeist Rayon- und 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 Aus- und Fortbildung:

*«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.»* **Markus Häberli (46, festangestellt)**

Dabei ist ebenfalls zu berücksichtigen, dass mehrere Personen von massiven technischen Problemen berichten, die gerade in der Anfangszeit nach der Einführung der SCO-Kassen immer wieder aufgetreten sind. Doch auch die aktuellen Systeme werden als wenig ausgereift und äusserst fehleranfällig wahrgenommen, wie Barbara Tscharner, 58-jährige Mitarbeiterin in Festanstellung, berichtet:

*«Es muss verbessert werden. Das ist noch nicht aus den Kinderschuhen raus. Sie werden es verbessern müssen, denn wir haben noch sehr viele Störungen bei den Self-Checkout-Kassen. Rein auf einer technischen Ebene. Reparaturen. All das. (...) Wir müssen viel zu oft den Techniker kommen lassen. Bis der weiss, woran es liegt, kann gut und gerne ein Tag vergehen. Oder mehr.»*  
**Barbara Tscharner (58, festangestellt)**

## Zusammenfassung und Fazit

Abschliessend lässt sich für diesen Themenbereich festhalten, dass die interviewten Personen, die im Bereich des Self-Checkout und Self-Scanning eingesetzt werden, im Zuge ihrer neuen Tätigkeiten eine Vielzahl an Aufgaben wahrnehmen müssen, wobei die Überwachungs-, Unterstützungs- und Kontrollfunktion die wichtigste Aufgabe darstellt. Dabei fühlen sich die Mitarbeitenden sowohl mit Blick auf die eigentlichen Arbeitsabläufe als auch hinsichtlich der eingesetzten Techniken unzureichend geschult und sehen hier Nachbesserungsbedarf. Ferner wird die Technik selbst als fehleranfällig und wenig ausgereift beurteilt, was sich zum Teil in der Beeinträchtigung der Arbeitsabläufe niederschlägt.

### 4.1.3. Veränderter Kontakt zu Kundinnen und Kunden

Ein zentrales Thema stellt für die interviewten Detailhandelsangestellten der Kontakt zur Kundschaft dar. So geben mehrere Befragte an, **dass sie ihren Beruf vor allem wegen des Kontaktes zur Kundschaft ergriffen haben** und die Interviews verdeutlichen, wie sehr sich das Kassenpersonal **mit ihrem Beruf identifiziert**. Dabei wirkt sich der Kontakt zu den Kundinnen und Kunden **besonders motivierend** aus, wie die folgenden Worte von Barbara Tscharner verdeutlichen:

*«Ich liebe den Kundenkontakt, das ist der Grund, warum ich vor 40 Jahren diesen Beruf ergriffen habe und warum ich es auch heute gerne mache. (...) Trotz der Belastung. (...) Das zeichnet uns aus. Uns, die an der Kasse arbeiten.»* **Barbara Tschärner (58, festangestellt)**

Doch mit den zuvor geschilderten neuen Aufgaben geht eine **Veränderung im Kontakt mit der Kundschaft** einher. So wird übereinstimmend berichtet, dass die Kontrollfunktion und das Multitasking, die vom eingesetzten Personal im SCO-Bereich ausgeübt werden müssen, im Gegensatz zur Arbeit an den konventionellen Kassen kaum Gelegenheit zum Kontakt mit der Kundschaft bieten. Caroline Röthlisberger, 51-jährige Detailhandelsfachfrau in Festanstellung, sowie die bereits vorgestellte Claudia Schärer berichten:

*«Weil, ja, es ist schon anders, die Arbeit an der Kasse, doch. (...) An der Kasse begrüsst du die Kunden, ziehst die Ware durch, fragst nach der Kunden-Karte, sagst «Ade!» und «Merci!» und die Geschichte. (...) Und beim Self-Checkout, ja, da steht man eben, und schaut zu den Kassen und hat noch andere Aufgaben.»* **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)**

*«Ich habe ja schon gesagt, dass manche Leute nicht einmal mehr grüssen. Sie sind nicht gezwungen, dir als Person zu begegnen, so wie an den anderen Kassen. Es fehlt die Face-to-face-Situation. (...) Stammkunden, die die Kassiererinnen kennen, die wollen schon reden. Neukunden wollen das eher nicht. (...) Und wenn ich im Stress bin und bis zu 20 Personen in dem Bereich habe, dann kann ich ja eh nicht mit den Leuten reden. Dann reicht es vielleicht für ein «Hallo!» und ein «Ade!» oder so.»* **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

Mit diesen Veränderungen im Kontakt geht nach mehrheitlicher Auffassung der Befragten auch eine Veränderung in der Art und Weise einher, **wie die Kundschaft das eingesetzte Personal vor Ort wahrnimmt:**

*«Manchmal habe ich noch das Gefühl, dass die Leute denken: «Ja, wenn die Kassiererinnen da nur stehen, warum muss ich dann deren Gehalt mitfinanzieren? Warum sind dann die Produkte so teuer? Die macht ja keine Arbeit.» Vor allem Leute zwischen 30 und 40, die vielleicht viel arbeiten, die gut verdienen, denen merkst du manchmal eine gewisse abschätzig Art an. Dann habe ich schon Kommentare gehört wie: «Ja, nicht schlecht die ganze Zeit rumstehen, das würde ich auch gerne machen!» und dann habe ich gesagt: «Ja, dann können sie sich gerne bewerben, ich glaube die suchen momentan noch Leute...», ja, manchen Leuten denen merkst du eben schon an, dass die denken, dass man ja das gleiche zahlen, aber selber scannen muss.»* **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

*«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.» **Andrea Fankhauser (30, ehemals im Stundenlohn angestellt)***

Zwar reagiert ein Grossteil der Kundinnen und Kunden bei Kontrollen oder dem Auftreten technischer Probleme freundlich und verständnisvoll, doch auch **Konflikte** kommen vereinzelt laut übereinstimmenden Berichten immer wieder vor. Vor allem Alkoholkontrollen bieten Konfliktpotential, wie Barbara Tschärner erzählt:

*«Einmal kam einer mit Sonnenbrille und Dreitagebart rein, wollte harten Alkohol kaufen. Dreitagebart kann älter machen, die Sonnenbrille versteckt. Unmöglich einzuschätzen, wie alt die Person ist. Die könnte auch 17 sein, oder jünger, oder? Da habe ich ihn gebeten, die Sonnenbrille abzunehmen. (...) Und dann ist der explodiert, dass kannst du dir nicht vorstellen: «Das ist eine Unverschämtheit! Ich bin 42. Wir kommen Sie dazu, meinen Ausweis zu verlangen?». Ich habe dann gesagt: «Entschuldigung, ich habe nicht nach ihrem Ausweis verlangt, ich habe sie nur gebeten die Sonnenbrille abzunehmen, weil ich kann Sie nicht einschätzen, vom Alter her». Er hat mir dann seinen Ausweis unter die Nase gehalten, hat bezahlt und sich dann aber bei meiner Chefin über mich beschwert. Ich sei frech und unfreundlich. (...) Die lassen das einen spüren.»*

**Barbara Tschärner (58, festangestellt)**

Darüber hinaus reagieren aber auch einige wenige Kundinnen und Kunden sehr **feindselig** auf die Kontrollen, welche Detailhandelsangestellte standardmässig durchführen müssen. Von einem krassen Fall eines physischen Übergriffes berichtet Claudia Schärer:

*«Ich habe eine Kollegin, die hat mal eine Watschen bekommen, von einem Kunden. (...) Und diese Person hat nicht bezahlt und meinte dann er habe versucht zu bezahlen, aber dass es mit der Karte nicht ging, und er ist dann weitergegangen und meine Kolleginnen sind dann hinter ihm hergelaufen: «Sie haben nicht bezahlt, sie haben nicht bezahlt!» und er hat gesagt: «Wie reden sie denn mit mir? Ich habe bezahlt!», meine Kollegin meinte: «Nein, sie haben nicht gezahlt!» und darauf sagte er: «Ja, mit mir reden sie nicht so!» und hat ihr voll eine ins Gesicht gewatscht.»*

**Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

Dass dieses Verhalten des Kunden keine Konsequenzen hatte, empört die Detailhandelsangestellte, und sie sieht weibliche Mitarbeiterinnen in einer besonders exponierten Lage:

*«Es hatte einfach überhaupt keine Konsequenzen. Sicher, ich hätte anders reagiert als meine Kollegin. Die meinte, dass es ihre Schuld war, weil sie zu laut war. Ich meinte: «Nein, er hätte Dich nicht schlagen dürfen!» und, ja, wir bekommen das ja auch so beigebracht, oder? 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».*» **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

Während solche Vorfälle eher die Ausnahme als die Regel darstellen und die Mehrheit der Interviewten von einem freundlichen, wenn auch distanzierten und anonymen Kontakt zur Kundschaft im SCO-Bereich berichten, so fällt auf, **dass der fehlende Kontakt zur Kundschaft von den meisten Interviewten bedauert wird**. Folglich sehen sie die geschilderten Entwicklungen kritisch und haben **Angst vor einem kompletten Verlust dieses Kontaktes**:

*«Aber es ist schon so, als Kunde redest du kaum mehr mit den Leuten. Du gehst zur Maschine hin und zack. (...) Und wir können da nichts gegen machen. (...) Aber den Kontakt zur Kundschaft, den dürfen wir nicht verlieren, das wäre schade, das macht mir Angst.»* **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)**

Weiterhin wurde bemerkt, dass die SCO-Systeme verstärkt von jüngeren Menschen genutzt zu werden scheinen sowie von Menschen, die der sogenannten Laufkundschaft zugerechnet werden und die jeweilige Filiale nicht regelmässig besuchen. Im Gegensatz dazu nutzen Seniorinnen und Senioren sowie Stammkundinnen und Stammkunden nach wie vor eher die konventionellen Kassen. Eva Amstutz berichtet exemplarisch:

*«Viele von ihnen, Stammkundschaft, die kenne ich persönlich. Sie grüssen, fragen, wie es mir geht. (...) Sie wollen mit den Kassiererinnen sprechen. Und an den Self-Checkout-Kassen, da ist man wie eine tote Materie, da kann man nicht reden, an den Kassen, weil du viel zu viel gleichzeitig machen musst. Wir müssen ja aufpassen, wir können nicht schwatzen. (...) Die Leute, die im Quartier wohnen, die wollen ja bedient werden, eben, von den Kassiererinnen.»* **Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)**

## **Zusammenfassung und Fazit**

Es lässt sich hinsichtlich des Kontaktes zur Kundschaft festhalten, dass sich die Aufgaben und somit die Art und Weise, wie Detailhandelsangestellte mit Kundinnen und Kunden interagieren, mit dem Einsatz der neuen Technologien verändert haben. So erlauben die multiplen Aufgaben, die im SCO-Bereich wahrgenommen werden müssen, kaum noch Kontakt zu Kundinnen und Kunden. Dabei ist zu differenzieren, dass sich der Kontakt zur Kundschaft je nach Lage der Filiale und Klientel stark unterscheidet. Jüngere Kundinnen und Kunden sowie Laufkundschaft nutzen den Interviewten zufolge die SCO-Kassen verstärkt, während Seniorinnen und Senioren sowie «Quartierkundschaft» eher die herkömmlichen Kassen ansteuern und Kontakt zum Personal suchen. Während der



reduzierte Kontakt zur Kundschaft im SCO-Bereich generell als unproblematisch, 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 es wird kritisiert, dass die Unternehmen ihrer Schutzpflicht gegenüber den angestellten Frauen nicht nachkommen. Trotz solcher Zwischenfälle betonen fast alle Interviewten, wie wichtig ihnen der Kontakt zur Kundschaft ist. Für vier Befragte war dieser Kontakt tatsächlich der Hauptgrund, 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.

#### 4.1.4. Der Einfluss der multiplen Arbeitsanforderungen und der Kontrollfunktion auf die Gesundheit der Detailhandelsangestellten

Einen weiteren Themenbereich stellt die Frage nach gesundheitlichen Beeinträchtigungen durch die Arbeit im SCO-Bereich dar.<sup>29</sup> Dabei gehen mit den in den vorangegangenen Unterkapiteln beschriebenen Veränderungen in den Arbeitsabläufen, vor allem hinsichtlich der Kontrollfunktion, des geforderten Multitasking und des veränderten Kontaktes zur Kundschaft, diverse Herausforderungen einher, die Detailhandelsangestellte im Kontext der Arbeit im SCO-Bereich zu bewältigen haben. So berichten alle befragten Personen ausnahmslos vom **grossen Stress**, der vor allem durch die Vielzahl an Aufgaben verursacht wird, die sie parallel erfüllen müssen:

---

<sup>29</sup> Für die Schweiz liegt mit der *Sechsten Europäischen Erhebung über die Arbeitsbedingungen* bereits ein ausführliches Papier zu den Arbeitsbedingungen von Schweizer Angestellten vor. In diesem wird hinsichtlich der Gesundheit zwischen zwei Formen der physischen Belastung unterschieden: Zum einen erfahren Angestellte Belastungen des Bewegungsapparates (wie etwa durch monotone Körperhaltung oder repetierte Bewegungsabläufe), zum anderen erleben sie Gesundheitsbeeinträchtigungen in Form von Umgebungsbelastungen (wie etwa Lärm oder zu hohe Temperaturen). Zusätzlich werden Stressempfinden und Erschöpfung erfasst. Demnach sind die in der Schweiz im Jahr 2015 am häufigsten angegebenen Beschwerden von Arbeitnehmenden Rückenschmerzen (35.5 %), Kopf- und Augenschmerzen (33.7 %) sowie Muskelschmerzen in den Schultern, im Nacken oder in den oberen Gliedmassen (Arme, Ellbogen, Handgelenke, Hände usw.) (31.8 %). Darüber hinaus geben 24.2% der Erwerbstätigen an, dass sie nach eigenen Angaben häufig oder immer Stress bei der Arbeit empfinden. Gut 25% der Arbeitnehmenden klagen zudem über Erschöpfungszustände (vgl. Krieger, Graf und Vanis (2016): S.1-12). Dies verdeutlicht, wie hoch die gesundheitliche Belastung von Arbeitnehmenden in der Schweiz generell ist und wie negativ sich monotone Körperhaltung oder repetierte Bewegungsabläufe, wie sie im Detailhandel oft anzutreffen sind, auf die Gesundheit sowie das Stressempfinden auswirken.

«Stress. (...) Stress. Wir müssen geradeausschauen, ob im SCO-Bereich alles gut ist und läuft, wir 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.» **Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)**

«Durch dieses unmögliche Multitasking, man soll hier und da und alles. (...) Man bewegt sich dazu, aber im Grunde ist es derselbe Stress... nein, es ist sogar natürlich stressiger als an der Sitzkasse, ganz klar. Weil an der Kasse sieht man die lange Schlange, man weiss darum, aber man kann nicht anders als die Arbeit zu machen, klar, man soll sie eigentlich ganz schnell machen, aber das hat man doch noch ein wenig selbst im Griff, wie man das macht, kann das selbst entscheiden. Während man dann dort im schlimmsten Fall eine gegen zwölf ist. Eine Person. Gegen zwölf.» **Silke Meier (55, festangestellt)**

«Und wegen all des Stresses bin ich dann selber krank geworden. (...) Und dann gehen immer alle am Limit. Wir haben seit Jahren immer mehr Leute, die oft krank sind. Nach der Gesundheit fragt niemand. Für uns unten geht das einfach nicht auf, was die da oben sagen. (...) Aber ja, Hauptsache wir haben einen Job, oder?» **Barbara Tschärner (58, festangestellt)**

Die Berichte der Interviewten zeigen klar, dass sich diese ohnehin schon schwierigen Arbeitsbedingungen sowie das Multitasking noch weiter verschärfen, wenn die Ströme an Kundinnen und Kunden zu **Stosszeiten** ansteigen, wie unter anderem auch Silke Meier zu berichten weiss:

«Also stressig ist es ganz klar, wenn ein hoher Kundenstrom da ist. Weil man dann eben, ja, überall warten Leute, dass ihnen der Alkohol bestätigt wird, oder dass ihnen Halbpreise gemacht werden, und man rennt dann eigentlich nur noch hin und her. (...) Eine zweite Person kommt in den Stosszeiten dazu. (...) Zu den Stosszeiten ist das natürlich ein unglaublicher Stress, vor allem in der Anfangszeit, weil wir sehr viele Handelsschüler haben, ja, allgemein in dem Alter ist Klauen ein Sport, und das war dann natürlich eine tolle Herausforderung, wie machen wir das jetzt an den digitalen Kassen? Und da muss man heute noch gucken, also immer, wenn die Schule wieder anfängt und die neuen Schüler kommen, also es sind immer dieselben Sachen, also, aber am Anfang stürzt da eine ganze Gruppe auf eine Kasse und man hat keine Übersicht. Man hat auch keine Chance mehr irgendwie zu schauen, ob die das richtig eingeben. Also jemand nimmt sich ein Kleingebäck für 2,50 und tippt ein Weggli für 60 Rappen ein. Man sieht, aha, der tippt was, aber im Grunde müsste man immer die Kassenzettel kontrollieren, und das ist einfach unmöglich, Stress pur.» **Silke Meier (55, festangestellt)**

Im krassen Gegensatz zum Stress bei Stosszeiten kommen während der Einsätze auch immer wieder **Phasen der akuten Langeweile** auf, die ebenfalls sehr belastend sein können, wie Claudia Schärer weiter ausführt:

*«Mich stört das Physische nicht so, ich bin recht fit (...) Aber auch mein Kopf, das war bei den langen Einsätzen hart, vor allem, wenn nichts los war. Die Zeit vergeht einfach gar nicht und du denkst die ganze Zeit: «Oh Gott, bitte, ich kann nicht mehr!» und dann realisierst du, dass nur 17 Minuten vergangen sind und es passiert gar nichts. Weil du kannst ja nichts machen, wenn keine Leute kommen. Du musst einfach dastehen. Du darfst dich nicht anlehnen, nicht hinsetzen, du musst stehen. Dir ganze Zeit, immer. Die Leute müssen eben sehen, dass immer jemand kontrolliert. (...) Aber wir wechseln uns im Team oft auch schon nach zwei Stunden ab, denn gerade die älteren Damen im Team, die schaffen das nicht länger. Einige haben auch ein Arztzeugnis, die müssen gar nicht mehr am SCO stehen.»* **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

Ein weiterer Faktor, der von mehreren Interviewten als besonders belastend wahrgenommen wird, ist der Umgang mit Diebstahl. Dabei fühlen sich vor allem ältere Mitarbeitende persönlich in ihrer **Würde und Profession angegriffen**, wenn die Kundschaft versucht, Waren unbezahlt mitzunehmen:

*«Also wir haben wirklich auch einige ältere Frauen, äh, die einfach wirklich schauen nach korrekt, damit nichts geklaut wird, und die fühlen sich dann auch persönlich betroffen und verarscht. (...) Weil die ja eigentlich für einen korrekten Ablauf zuständig sind und das ist ja auch richtig. Ist ja auch eigentlich richtig, sie sind verantwortlich für einen korrekten Ablauf des Kassierwesens, aber das ist fast unmöglich das zu 100 Prozent hinzukriegen. Wir haben da schon sehr gestandene Frauen, die dafür einstehen und das kontrollieren. Zum Teil bekommt man dann auch absurde Antworten. Also eine hat zum Beispiel einen konfrontiert: «Du hast Dein Getränk gezahlt, aber Dein Sandwich nicht. Du musst das Sandwich bezahlen». Und die Antwort ist: «Ach, wenn ich's bezahlen muss, dann nehme ich das nicht». (lacht) Also, das ist unglaublich. (...)»* **Silke Meier (55, festangestellt)**

Dieses 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:

*«Bei zwei bis drei Personen ist das möglich, die Kontrolle, aber wenn es mehr sind und du bist alleine in dem Bereich, dann ist es nicht mehr machbar. Also. Ja. Das muss einem ja klar sein, dass das nicht geht. Ich weiss nicht, was sie sich dabei gedacht haben. (...) Am Bahnhof, da hat es 12 Self-Checkout-Kassen. (...) Ich weiss nicht, wie die anderen Kassiererinnen das sehen, aber ich komme mir manchmal verarscht vor, weil du stehst einfach dort und musst grundsätzlich nicht viel machen. Du kannst aber auch nichts machen.» **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)***

Ein weiterer wichtiger Befund zum Bereich Gesundheit ist der, dass mehrere Interviewte über **starke Rückenschmerzen aufgrund zu langer Einsatzzeiten** im SCO-Bereich klagen. Silke Meier berichtet über die Probleme ihrer Kolleginnen:

*«Ja, teilweise müssen die Kolleginnen bis zu acht Stunden im Self-Checkout-Bereich stehen, zumindest die, die in 100 Prozent angestellt sind. Da gibt's dann die Mittagspause und jeweils eine kleine Pause am Vor- und am Nachmittag. Das sind sehr lange Zeiten, das schaffen nicht alle. (...) Eigentlich versucht man immer, dass man sich abwechseln kann. So alle zwei Stunden. (...) Aber es kommt vor, dass das mal nicht geht. Und natürlich, langes Stehen ist auch nicht gesund. Die ganze Zeit im Kreis zu laufen bringt auch nichts.» **Silke Meier (55, festangestellt)***

Um Phasen von Langeweile, physischer Belastung durch zu langes Stehen oder Stress zu Stosszeiten im SCO-Bereich abzumildern, entwickeln die Mitarbeitenden diverse **informelle Strategien**, wie zum Beispiel das vorzeitige Abtauschen von Aufgabenbereichen noch vor dem eigentlichen Ende des Einsatzes. Silke Meier hat zudem einen einfachen und vielversprechenden Vorschlag, wie der Problematik der Rückenschmerzen vorgebeugt werden könnte:

*«Eigentlich müsste es ja möglich sein, dass so eine Kassiererin auch eine Art Barhocker hat. Im Grunde genommen wäre das nicht so ein Problem, einfach, dass man mal sitzen könnte. (...) Ein Stehhocker oder so. (...)» **Silke Meier (55, festangestellt)***

## **Zusammenfassung und Fazit**

Zusammenfassend lässt sich für den Themenbereich der Gesundheit von Detailhandelsangestellten im Kontext der Arbeit an den Self-Checkout-Kassen resümieren, dass die Arbeit von allen Befragten als äusserst stressig wahrgenommen wird, besonders von denjenigen Personen, die regelmässig im SCO-Bereich eingesetzt werden. Das lange Stehen, welches sich je nach Personaldecke und Arbeitsorganisation über einen ganzen Tag erstrecken kann, wird zudem von mehreren Interviewten als anstrengend und als teilweise in bedenklichem Ausmass gesundheitsgefährdend beschrieben,

sodass sich einige Mitarbeitende per ärztlichem Attest von der Arbeit im SCO-Bereich befreien lassen müssen. Dabei ist festzuhalten, dass die Beschaffung eines Attestes einen drastischen Schritt in einem Arbeitsumfeld darstellt, in dem oft für kleinste Verstösse Sanktionen drohen, und in dem die Mitarbeitenden zu funktionieren haben und welchen von den Vorgesetzten teilweise vermittelt wird, dass sie aufgrund der dünnen Personaldecke nicht krank sein 'dürfen'. Besonders zu Stosszeiten wird den Mitarbeitenden Multitasking abverlangt, welches zu einer Überforderung und damit zum genannten Stress führt. Diese Überforderung mündet bei einigen Befragten zudem in einem Gefühl der Machtlosigkeit und des Kontrollverlustes, da sich die Personen darüber im Klaren sind, dass die multiplen Aufgaben, die ihnen abverlangt werden, unmöglich zu erfüllen sind. Dadurch sehen sich gerade ältere Festangestellte in ihrem Arbeitsethos verletzt. Langgediente Detailhandelsangestellte fühlen sich in ihrer persönlichen und professionellen Würde angegriffen, wenn sie sich gegen verbale und physische Übergriffe nicht wehren können, wenn Kundinnen und Kunden vor ihren Augen versuchen, Produkte absichtlich günstiger zu deklarieren oder gar unbezahlt mitzunehmen, oder wenn ihnen eine Fülle von Aufgaben übertagen wird, die nicht bewältigbar ist. Auch die mangelnde Rückendeckung durch die Unternehmen wirkt sich verletzend auf die Angestellten aus, wenn sie das Gefühl haben, dass Diebstähle billigend in Kauf genommen werden. Im Kontrast zum Stress während Stosszeiten werden dem gegenüber auch Phasen akuter Langeweile genannt, da das Personal keinerlei Möglichkeit des Zeitvertreibes hat, wenn die SCO-Stationen ungenutzt bleiben. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, entwickeln Teams informelle Strategien, wie das vorzeitige Abtauschen von Schichten. Dabei sind die Angestellten vom guten Willen und der Kulanz der Vorgesetzten abhängig.

### 4.1.5. Wachsender Druck im Kontext von Sparmassnahmen

Eines der wichtigsten Themen, welches sich durch die meisten Interviewpassagen zieht, ist der **wachsende Druck**, welchen die Angestellten im Detailhandel wahrnehmen. Dieses Metathema tangiert viele andere Themenbereiche und ist von diesen nicht getrennt zu betrachten. Dabei wirkt sich die Arbeit im SCO-Bereich hinsichtlich der hohen Belastung sowie des Stellenabbaus noch einmal im besonderen Masse druckverstärkend aus.

So sieht die grosse Mehrzahl der Interviewpartnerinnen und -partner in der Einführung der SCO-Kassen primär eine **Strategie, die der Wegrationalisierung von Arbeitsstellen dient** und den Detailhandel im Kampf gegen Onlinehandel und Einkaufstourismus stärken soll. Die Aussagen der befragten Angestellten lassen darauf schliessen, dass die Grossverteiler die Stellenprozente, die sie einsparen, nicht generell über Entlassungen steuern, sondern vielmehr über Massnahmen wie etwa die **Reduktion von Stellenprozenten oder Einsatzstunden beim vorhandenen Personal** oder die

**Unterlassung von Neubesetzungen bei Abgängen.** Durch diese Personalpolitik wächst der **Druck auf die Angestellten** zunehmend, sei es, weil sie immer mehr Aufgaben übernehmen müssen, die vorher auf mehrere Schultern verteilt waren, oder weil sie weniger Einsatzzeiten bekommen. Zwei Detailhandelsangestellte äussern sich zum digitalen Wandel und dem wachsenden Druck, welcher die Branche trifft:

*«Das ist der Druck von aussen, von oben, von der Chefetage. Wir haben ein super Team. Also wir untereinander haben es wirklich gut. Wir helfen einander. (...) Das Team ist gut. Aber der Druck von oben ist in dem Sinne unmenschlich. Die hocken den ganzen Tag in ihren Büros und merken da nichts von. (...) Und wenn die mal zum Helfen kommen, dann ist die Baustelle nachher grösser als vorher. (lacht) Aber nein, der Zeitdruck, der ist immens. (...) Leider gehen gerade viele, weil ihnen die Arbeitsbedingungen nicht mehr gefallen, aber die, die da sind, die sind top. (...) Es scheisst einfach an, was immer von oben kommt. Sie wollen immer mehr, aber selber machen sie nichts. (...) Zum Arbeiten, ja aktuell, es wird immer schlimmer, allgemein. (...) Der Druck, der von oben gemacht wird, die Zeitvorgaben, all das. Du hast weniger Zeit zum Schaffen, aber die Arbeit bleibt genau die gleiche. Was vorher zwei Rayons waren, ist jetzt ein Rayon, aber die Arbeit, die geleistet werden muss, die ist gleich geblieben. (...) Und die Kunden wollen bedient werden. Zu zweit war es schon knapp, jetzt bin ich alleine. Es langt einfach nicht. Und dann heisst es: «Mach mehr Umsatz, dann bekommst du auch wieder die Stunden!». (...) Die Studentinnen, auf Stundenbasis, die arbeiten fast gar nicht mehr, die bekommen keine Einsatzzeiten.» **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)***

*«Gleichzeitig wurde mir der Druck auch zu gross, denn der ist in den zehn Jahren kontinuierlich grösser geworden. (...) Es wurde niemand entlassen, wir sind nach wie vor 40-50 Personen, aber wir haben viel weniger Personalstunden. Oder, wenn vor zehn Jahren der Chef 200 Personalstunden einsetzen durfte, und diese Zahl ist eine reine Schätzung, genaue Zahlen kann ich nicht nennen, dann sind das jetzt vielleicht noch 80 Stunden pro Woche. Von dem her sind wir viele Leute, aber es gibt wenige Einsatzzeiten, aber die ganze Arbeit muss ja trotzdem geleistet werden.» **Barbara Tschärner (58, festangestellt)***

Dieser wachsende Druck, von dem alle interviewten Personen berichten, wirkt sich negativ auf die Gesundheit der Angestellten aus, wie bereits im voran gegangenen Unterkapitel ausführlicher beleuchtet wurde. Doch die Arbeit gebenden Unternehmen reagieren auf krankheitsbedingte Fehlzeiten, die durch den wachsenden Arbeitsstress begünstigt werden, zum Teil mit Drohungen. So können sich **wiederholte krankheitsbedingte Ausfälle negativ auf die Anstellung auswirken**, wie Caroline Röthlisberger berichtet:

*«Wir haben gerade eine, die auf Ende März die Kündigung bekommen hat. (...) Die sagen dir dann auch, wenn du schon krank warst, dass du bis zum Ende des Jahres nicht mehr krank werden darfst. Wie soll das gehen? Du bekommst eine Grippe. Und dann? Gehst du trotzdem arbeiten. Mit 40° Fieber? Wir hatten eine, die hat das gemacht und die ist dann zusammengebrochen. Was willst du machen? Das mit den Personalkosten, die gespart werden, das ist schon extrem.»*

**Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)**

Solche Drohungen gegenüber dem Personal werden nicht nur in Bezug auf krankheitsbedingte Fehlzeiten geäußert. Mehrere Interviewte berichten auch im Zusammenhang mit Diebstählen an den SCO-Kassen sowie im Zusammenhang mit von den Mitarbeitenden top-down eingeforderten Einsparungen von Arbeitszeit von einer teilweise **massiven Drohkulisse**:

*«Ja, wir werden in die Verantwortung genommen. Dann heisst es: «Wieso hast du nicht geschaut?». (...) Ja sorry, das kannst du gar nicht, unmöglich. Das beste Beispiel: Das Team muss seit dem 01. Januar 2018 insgesamt hundert Stunden pro Woche im Kassenbereich einsparen – pro Woche! (...) Auch das ist nicht machbar. Wir haben das zwei Wochen lang durchgezogen, bis dann auch der Filialleiter eingesehen hat, dass das nicht machbar ist. Jetzt haben wir wieder 32 Stunden dazu bekommen [es müssen also noch 68 Stunden pro Woche eingespart werden]. Aber das reicht immer noch nicht. (...) Du bekommst dann [als Einzelperson] sogenannte Gesprächsnotizen [wenn die Vorgaben in deinem Bereich nicht erfüllt wurden]. Bei dreien innerhalb eines bestimmten Zeitraums – ich sage mal 6 Monate – kannst du eine Kündigung bekommen. (...) Und das sagen sie uns Mitarbeitenden immer wieder.»* **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)**

Bei einem der Grossverteiler kommt zusätzlich die Problematik der Alkoholkontrolle hinzu, da die Mitarbeitenden laut ihren Arbeitgebenden mit teilweise **drastischen rechtlichen Konsequenzen** rechnen müssen, wenn sie Minderjährigen Alkohol verkaufen. Andrea Fankhauser berichtet:

*«Ja, es ist auch immer ein Druck gewesen. Neben den Schulungen, alle zwei Jahre, da gab es dann auch Rundinfomails, Flyer, in denen stand, was passiert, wenn du Alkohol an Minderjährige verkaufst, und, ja, für das Geschäft hiess, dass dann drei Monate lang gar kein Alkohol mehr verkauft werden darf, und das sind natürlich enorme Umsatzeinbussen, den der grösste Teil des Umsatzes wird nach wie vor über Alkohol gemacht, ja, und für einen selber. (...) Ja, und für einen selber sind die Konsequenzen gewesen, wenn man das verschläft, wenn man an zu junge Menschen Alkohol verkauft, dass man mit einem Eintrag in das Strafregisterbuch rechnen muss, eine Busse von mehreren tausend Franken und je nach dem sogar eine Freiheitsstrafe von, ich glaube, ein bis drei Monaten. Ich denke schon, dass die Konsequenzen heftig sind.»* **Andrea Fankhauser (30, ehemals im Stundenlohn angestellt)**

## Zusammenfassung und Fazit

Zusammenfassend ist zum Thema des wachsenden Drucks im Kontext von Sparmassnahmen im Detailhandel zu konstatieren, dass die Befragten in der Einführung der SCO-Systeme ohne Ausnahme eine Strategie zur Einsparung von Arbeitsstellen sehen. 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. Durch die verringerte Arbeitskraft, die dadurch sowie durch fehlenden Ersatz von abgehendem Personal in den Filialen zur Verfügung steht, müssen einzelne immer mehr leisten, was den Druck auf die Mitarbeitenden stark erhöht und sich oft negativ auf ihre Gesundheit auswirkt. Dabei wird das Personal zunehmend vor unmöglich zu erfüllende Aufgaben gestellt und mit einem häufig kaum zu bewältigenden Arbeitspensum versehen. Verschiedene Faktoren steuern dazu bei, dass diese auf immer knapper berechneten Personalressourcen basierende Arbeitsorganisation noch funktioniert. Zum einen wird durch eine permanente Drohkulisse grosser Druck auf das verbleibende Personal ausgeübt, was sich beispielsweise im Gefühl der Arbeitnehmenden äussert, nicht krank werden zu dürfen oder für Versäumnisse in der Kontrolle zur Verantwortung gezogen werden zu können. Zweitens wird die Funktionsfähigkeit des Betriebs massgeblich von der Flexibilität und Solidarität der Mitarbeitenden getragen. Die Bewältigung der wachsenden Arbeitspensum hängt insbesondere entscheidend vom grossen Einsatz engagierter und solidarischer Teams ab, in welchen sich die Mitarbeitenden gegenseitig unterstützen. Aus arbeitsrechtlicher Sicht ist dabei vor allem problematisch, dass dies beispielsweise in Form unbezahlter Überstunden geschieht oder sich etwa darin niederschlägt, dass kranke Mitarbeitende aus dem Solidaritätsgedanken heraus trotzdem zur Arbeit erscheinen. Damit erhalten gerade diejenigen Mitarbeitenden die Abläufe aufrecht, von welchen einerseits maximale Flexibilität eingefordert wird, denen aber andererseits innerhalb des Betriebs nur ein kleiner persönlicher Handlungsspielraum eingeräumt wird, und welche gleichzeitig am stärksten vom Stellenabbau bedroht sind. So lässt sich abschliessend festhalten, dass der SCO-Bereich ein paradigmatisches Beispiel für die Gesamtveränderungen im Bereich des Detailhandels und seiner Arbeitsplätze darstellt, in dem immer mehr Aufgaben, immer schneller, mit immer weniger Personal erfüllt werden müssen, wobei Druck und Stress der Arbeitnehmenden permanent zunehmen, während die Unternehmen Sparmassnahmen ergreifen und ihren Angestellten mit Kündigung drohen, wenn diese trotz der Belastung ihren Aufgaben nicht nachkommen können.



#### 4.1.6. Vergeschlechtlichte Erwerbsmuster

Hinsichtlich der Kategorie Geschlecht ist festzustellen, dass **fast ausschliesslich Frauen an den SCO-Kassen arbeiten**. Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass generell viele Verkäuferinnen im Kassenbereich eingesetzt werden – sei es an den konventionellen Kassen oder im SCO-Bereich. Im Gegensatz dazu arbeiten die im Zuge dieser Studie interviewten Detailhandelsfachmänner sowie die im Stundenlohn angestellten männlichen Verkäufer eher selten an der Kasse. Die Mehrheit der Interviewten führt diesen Umstand darauf zurück, dass die Teilzeitanstellungen, die im Kassenbereich eher die Regel als die Ausnahme darstellen, Frauen die nötige Flexibilität geben, um Erwerbs- und Care-Arbeit miteinander zu vereinbaren. Claudia Schärer berichtet:

*«Frauen sagen dann halt mal, dass sie acht Jahre gearbeitet haben, dann machen sie ein Baby, dann machen sie Mutterschaftsurlaub und dann kommen sie danach und arbeiten 30-40% an der Kasse und fertig und das war es. Ich kenne noch viele, die das so gemacht haben. (...) Kasse machen immer die, die nichts anderes machen wollen. Trauriger Weise sind das fast immer Frauen. Aber Flexibilität spielt sicherlich auch eine Rolle. Eben, 30-40%, das lässt sich mit dem Familienleben gut vereinbaren.»* **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

Im Gegensatz dazu würden Männer eher eine Vollzeitstellung anstreben, die im SCO- und Kassenbereich nur schwer zu bekommen ist. Zudem bietet der Kassenbereich weniger Aufstiegsmöglichkeiten. Claudia Schärer und Silke Meier berichten:

*«Männer haben wir kaum, allgemein. Die, die wir haben, die arbeiten in der Gemüseabteilung oder als Magaziner. (...) Aber an der Kasse, allgemein, nicht. Und es gilt eben in den Teams auch so ein wenig die Auffassung, dass Kasse ein Alibi-Job ist. Denn wenn du keine Fortbildungen machst, dann kannst du nicht aufsteigen, dann bleibst du immer an der Kasse. Und die meisten Männer, die ich in dem Bereich kenne, die wollen aber in Führungspositionen, wenigstens eine Teamleitung.»* **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

*«Also wenn ich jetzt von meinem Betrieb ausgehe, da sind sehr viele, also junge Männer haben da die deutlich besseren Karten, die werden im Stundenlohn angestellt, aber in der Regel haben die nach einem Jahr eine Festanstellung. (...) Die wollen oft Karriere machen, wollen Führungspositionen.»* **Silke Meier (55, festangestellt)**

Viele Frauen wählen den Beruf im Kassenbereich aus persönlicher Motivation und Freude an der Arbeit mit der Kundschaft. Dabei ist es für alle Angestellten in diesem Bereich äusserst **problematisch**, dass sie aufgrund der geringprozentigen Beschäftigungsverhältnisse und Anstellungen im Stundenlohn zumeist **keine adäquaten Löhne generieren** können, um ihren Lebensunterhalt zu bestreiten. Diese Problematik wird durch **mangelnde Einsatzzeiten** bei den

betroffenen Detailhandelsangestellten oftmals noch verstärkt, wenn sie aufgrund von Arbeitszeiteinsparungen nicht arbeiten dürfen und unter **Unterbeschäftigung** leiden. Auch Eva Amstutz würde gerne mehr arbeiten, bekommt jedoch keine Einsatzzeiten:

*«Ich würde gerne mehr arbeiten, aber das geht nicht. (...) Zahlen kenne ich nicht. Wir normale Kassiererinnen, die in Teilzeit angestellt sind, 8 bis 20 Stunden, ja, zwei drei gibt es, die 50% machen, aber wir werden darüber nicht informiert. (...) Ja, wir haben auch keine Chance eine höhere Anstellung zu bekommen. (...) Sie wollen nur Leute auf Abruf. (...) Jetzt drücken sie jeden Monat die Stunden, weil es von oben angewiesen wird, es heisst, dass wir zu viele Stunden haben. Und wir sagen immer, wir Frauen, dass wir ja auch unsere Rechnungen bezahlen müssen. (...) Das kommt von ganz oben. Bei uns wird dann der Druck abgelassen, bei uns Frauen im Stundenlohn. Die, die 100% Anstellung haben, die können weiterarbeiten. (...) Wir haben zwischen 35 und 40 Personen in unserer Filiale und von denen sind 50-60% festangestellt, im Stundenlohn sind vor allem die Kassiererinnen.»* **Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)**

Barbara Tscharner hat mehrere Kolleginnen, die sogar auf einen **Zweitjob** angewiesen sind, um den Lebensunterhalt bestreiten zu können:

*«Wir haben viele verheiratete Frauen mit Kindern und Mann, wo der Mann dann auch noch verdient, aber auch die sagen, dass sie zu wenig arbeiten, dass sie mehr arbeiten wollen. (...) Aber wir haben auch Kolleginnen, die von dem leben müssen, was sie verdienen. Und die können das dann natürlich nicht. Das reicht hinten und vorne nicht. Dann müssen sie sich einen zweiten Job suchen, nebenher noch putzen oder so, oder müssen sich ganz umorientieren.»* **Barbara Tscharner (58, festangestellt)**

So erscheint es wenig erstaunlich, dass die Mehrheit der Kassiererinnen auf die Frage, was sie sich für ihre Zukunft wünschen, den Wunsch äussert, dass sie und ihre Kolleginnen wieder mehr Arbeit bekommen und die konventionellen Kassen nicht gänzlich durch SCO-Systeme ersetzt werden. Eva Amstutz äussert ihren Wunsch für die Zukunft und zeigt sich kämpferisch:

*«Nehmen sie zwei Self-Checkout-Kassen wieder weg und tun sie wieder normale Kassen rein, dann ist es für alle gut. (...) Das wäre das, was ich mir wünschen würde. Oder für die Zukunft, für meine Nachfolgerinnen, dass die eben später auch noch einen Job haben. Es gibt viele Menschen, die keine Möglichkeit haben eine Lehre zu machen, so wie ich das mal gemacht habe. Die sind auf solche Jobs angewiesen. Das wäre mein Anliegen, dass das nicht auch noch wegkommt. (...) Vor allem für die Frauen, denn es gibt so viele, die alleinerziehend sind, die auf ihre Jobs angewiesen sind. Die 20 Stunden in der Woche arbeiten können, müssen, und dann das Kind haben. (...) Das*

*darf ihnen nicht weggenommen werden. Sie dürfen nicht durch Maschinen ersetzt werden. Dafür müssen wir kämpfen.» Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)*

## Zusammenfassung und Fazit

Zusammenfassend 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. Hierin bestätigen die präsentierten Befunde zu den Tätigkeiten nach Geschlecht im SCO-Bereich vorliegende Forschungsergebnisse, die belegen, dass die Anstellungsbedingungen im Detailhandel für Frauen wenig lukrativ 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. Damit werden diese Angestellten zunehmend in die vom Bund identifizierte Risikogruppe für Altersarmut oder Armut nach Scheidung gedrängt.<sup>30</sup> Weiterhin tragen diese hyperflexiblen Arbeitsmodelle im Detailhandel zur Festigung respektive Stärkung des in der Schweiz nach wie vor ausserordentlich vergeschlechtlichten *Adult Worker*-Familienmodells bei, welches Frauen nachweislich zum Nachteil gereicht.<sup>31 32</sup>

### 4.1.7. Berufliches Selbstverständnis im Angesicht des technischen Wandels und einer ungewissen Zukunft

Mit Blick auf die Frage, inwieweit die Veränderungen, welche die technischen Erneuerungen mit sich bringen, das berufliche Selbstverständnis der Detailhandelsangestellten beeinflussen, sind die Befunde **widersprüchlich**. Diejenigen, die selber selten im SCO-Bereich eingesetzt werden, vermitteln eher ein positives Bild der neuen Systeme und sehen darin eine Aufwertung des Berufes der Detailhandelsangestellten. So berichten Andrea Fankhauser, die nicht mehr im Detailhandel arbeitet, und Silke Meier, die eher selten im SCO-Bereich tätig ist:

---

<sup>30</sup> Vgl. Fluder, Salzgeber, von Gunten, Kessler und Fankhauser (2015).

<sup>31</sup> Vgl. Büchler, Mäder, Wyttenbach, Funke und Amacker (2017): S.101-107.

<sup>32</sup> Das *Adult Worker*-Modell sieht vor, dass der Mann als Haupternährer einer Familie auftritt, während die Frau hauptsächlich für die Betreuung des Nachwuchses zuständig ist. Gleichzeitig muss die Frau aber auch in Teilzeit erwerbstätig sein, um das oftmals nicht ausreichende Einkommen des Mannes zu ergänzen. Dies mit nachweislich negativen Folgen auf Karriereverlauf, Lohnniveau, Existenzsicherung und Altersvorsorge von Frauen, vor allem auch im Scheidungsfall.

«Ja, also ich brauche sie selber auch. Es ist natürlich für Menschen, die wenig einkaufen, ist es ein enormer Zeitgewinn. Und das entspannt auch die Situation an den anderen Kassen. (...) Die Kundin mit dem Wocheneinkauf und der Kunde, der gerade wenig hat und nicht noch warten möchte, der schnell gehen möchte und fragt, ob er gerade vor kann, aber ich hatte schon angefangen mit der vorherigen Kundin. Ja, da haben die Self-Checkouts sicherlich zu einer Entspannung geführt, an den Kassen selber, weil die Kundinnen und Kunden über die Self-Checkout-Kassen viel schneller bedient werden können. Ja, das ist von daher einfach ein Zeitgewinn und, aber, ja. (lacht)» **Andrea Fankhauser (30, ehemals im Stundenlohn angestellt)**

«Also ich denke, dass das wirklich insgesamt eine Aufwertung ist, vom Wahrgenommen-Werden auch, wenn es dann eben die Kompetenzfrau am Self-Checkout ist, während wirklich die Kassiererin im wahrsten Sinne des Wortes Fließbandarbeit leistet. Dann heisst es: «Das kann ja jeder». (...) Ich denke aber wirklich, dass es eher so wahrgenommen wird, dass es eben die Kompetenzfrau ist. Die hat ihre Zauberkarte, mit der sie dann in einen anderen Modus geht und die Halbpreise eingibt, und, äh, und sie ist auf Augenhöhe.» **Silke Meier (55, festangestellt)**

Diejenigen Angestellten, die häufig im SCO-Bereich eingesetzt werden, sehen in dieser Tätigkeit hingegen eine **Abwertung des Berufes**:

«Ja, wir haben vielleicht noch viel mehr gemerkt, dass unsere Arbeit, dass wir ersetzbar sind. Dass die Arbeit, die man macht, von einem Computer gemacht werden kann.» **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)**

«Was ich merke ist, dass die Kassiererinnen lieber hinter der Kasse sind, als im Self-Checkout. Hinter der Kasse bin ich schon jemand. Die Person, die ich brauche, damit ich rauskomme. Im Self-Checkout bist du eine x-beliebige Person, die im Kreis läuft und die ich nicht brauche. Ich glaube schon, dass die Kassiererinnen das spüren.» **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

Mit diesem Gefühl der Abwertung des Berufes durch die Arbeit mit digitalen Kassensystemen gehen oftmals **Zukunftsängste** einher. So macht sich z.B. auch Eva Amstutz Sorgen um ihren Arbeitsplatz:

«Ja, da ist schon eine Angst, dass mit der Zeit der Job weggenommen wird. (...) Das hören wir sogar von anderen Filialen, dass die Kolleginnen dort Angst haben, dass ihre Stellen gestrichen werden und dass ständig Stunden eingespart werden. Self-Checkout ist die Zukunft. (...) Unser Chef achtet schon darauf, dass uns nicht gekündigt wird, dass wir unsere Jobs behalten dürfen, aber am Ende muss er ja auch machen, was von oben kommt. (...) Aber die Angst ist immer da. Von den Kassiererinnen. Wie geht die Zukunft weiter?» **Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)**

Ebenso gehen auch die Einschätzungen hinsichtlich der Zukunftsperspektive von konventionellen Kassen im Detailhandel auseinander. Knapp die Hälfte der Interviewten denkt nicht, dass herkömmliche Kassen komplett abgeschafft werden. Diese Ansicht wird primär von Personen vertreten, die als Aushilfskräfte im Kassenbereich arbeiten und nicht langfristig in diesem Bereich arbeiten wollen, sowie von Detailhandelsangestellten, die selten im Kassenbereich eingesetzt werden:

*«Die Self-Checkout-Kassen, die sind wie eine Ergänzung, aber am Ende kein Ersatz für die Kassiererinnen. (...) Und Self-Checkout- und normale Kassen, das ist wie ein Kompromiss. Das ist ein Surplus, um Kunden anzulocken. Es ist wie ein Marketing-Gag, wenn sie immer wieder etwas Neues einführen. Aber die normalen Kassen, die würden sie nie ganz abschaffen, denn das würde gar nicht gehen. Weil dann kommt die Frage: Wenn ich in den Supermarkt gehen und das Zeug aussuchen muss, dann selber scanne, bezahle, verpacke, eben alles selber mache, ohne je Kontakt zu anderen Menschen zu haben, warum soll ich dann überhaupt noch gehen? Dann kann ich auch gleich im Internet bestellen. (...) Die Menschen wollen rausgehen, das Haus verlassen und jemanden sehen. Vor allem die älteren Kunden, die Stammkunden, die die Kassiererinnen beim Namen kennen und fragen, wie es ihnen geht und was sie machen.»* **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)**

*«Nein, stellen sie sich mal vor sie haben eine Party und machen einen Grosseinkauf. Da gehen sie nicht an die Self-Checkout-Kasse und ziehen alles selbst durch.»* **Silke Meier (55, festangestellt)**

*«Es wird sicher eine Verlagerung geben, es wird immer noch Leute brauchen, weil eben, wenn du mit Lebensmitteln arbeitest, das werden Maschinen nicht übernehmen können, im Moment noch nicht, die ganze Bewirtschaftung und welches Produkt ist noch gut, welcher Apfel ist noch gut im Rayon, oder. Die Rollen wechseln in den Kassen und alles dieses Zeug oder, das muss jemand betreuen, also ist das für mich nicht völlig wegzudenken.»* **Samuel Wüthrich (28, ehemals im Stundenlohn angestellt)**

Angestellte, die häufig an den SCO-Kassen eingesetzt werden und ihren Lebensunterhalt von dieser Tätigkeit bestreiten müssen, sind tendenziell pessimistischer mit Blick auf die Zukunft der Kassenarbeit im Detailhandel:

*«Also eben, die normalen Kassen, das merken wir schon, dass da hauptsächlich nur noch die älteren Leute kommen. Weil die einfach sagen, dass sie mit einem Menschen reden wollen und nicht mit einer Maschine. (...) Ja, man merkt's schon. Die Self-Checkout-Kassen werden immer mehr und die Kassiererinnen verschwinden Stück für Stück. Das ist die Digitalisierung. Was willst Du machen?»* **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)**

*«Wie mein Chef sagt: «Die Zukunft ist Self-Checkout, in 20 Jahren gibt es nur noch das». Das ist die Zukunft, nicht nur hier, sondern überall. Und das ist erschreckend. Stellen Sie sich vor, viele alte Menschen, die noch nie mit Maschinen in Kontakt waren, die müsse auf einmal mit Maschinen arbeiten. Wie soll das gehen? Oder alles Englisch: «Was heisst das?».»* **Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)**

## Zusammenfassung und Fazit

Zusammenfassend bleiben die Befunde zum beruflichen Selbstverständnis der Detailhandelsangestellten und ihrer Zukunftsperspektive im Kontext des technischen Wandels ambivalent. Vor allem die besser ausgebildeten Detailhandelsangestellten, die in der Tendenz weniger im SCO-Bereich eingesetzt werden, sowie Personen, die im Nebenjob im Detailhandel tätig sind und langfristig in andere Berufsfelder wechseln wollen, sehen in der Arbeit mit den SCO-Systemen eher eine Aufwertung des Berufsbildes. Sie glauben zumeist nicht, dass die konventionellen Kassen langfristig verschwinden werden. Im Gegensatz dazu äussern vor allem Personen, die häufig an den Kassen arbeiten und auf diese Stelle angewiesen sind, die Vermutung, dass es langfristig keine herkömmlichen Kassensysteme mehr geben wird. Damit einher geht die Angst vor Jobverlust und einer ungewissen Zukunft.

## 4.2. Fallbeispiel – «Am Ende des Monats nicht zu wissen, was du auf dem Konto hast. Das ist hart, das kann kaputt machen»

Das folgende Fallbeispiel gibt ergänzend zu der thematischen Auswertung Einblick in den Lebenszusammenhang einer Interviewpartnerin. Erst durch diesen Gesamtblick wird verständlich, mit welchen Herausforderungen sich Detailhandelsangestellte im Arbeitsalltag konfrontiert sehen, wie sie damit umgehen und was dies für ihren Lebenszusammenhang bedeutet. Das folgende Fallbeispiel wurde exemplarisch ausgesucht, da es einerseits einen für DH-angestellte typischen Fall repräsentiert und zum anderen Narrative darstellt, welche besonders dichte Informationen zu den aktuellen Arbeitsverhältnissen im Detailhandel beinhalten.

Barbara Tschärner ist gelernte Detailhandelsfachfrau. Nach Abschluss der Ausbildung ergriff sie die Tätigkeit im Detailhandel, doch der verhältnismässig geringe Lohn in der Branche reichte damals schon nicht aus, um ihren Lebensunterhalt zu finanzieren. Deshalb wechselte sie für einige Jahre in den administrativen Bereich eines grösseren Industrieunternehmens, ehe sie die Liebe zu ihrem ursprünglich erlernten Beruf trotz des vergleichsweise schlechteren Lohnes schliesslich wieder in den Detailhandel brachte. In dieser Zeit lernte Barbara ihren heutigen Ehemann kennen. Als ihr erster Sohn zur Welt kam, wurde sie Vollzeitmutter und legte eine berufliche Pause ein. Nachdem ihr Mann

gesundheitsbedingt in Frührente gehen musste und die zwei gemeinsamen Kinder alt genug waren, um auf eigenen Beinen zu stehen, entschied sich die heute 58-jährige dazu, noch einmal in den Detailhandel zurückzukehren: *«Den Beruf habe ich eigentlich immer sehr geliebt, immer, und als ich meinen Mann kennenlernte, da musste ich jetzt auch nicht mehr zwingend von meinem Verdienst leben können. Das war eher ein guter Nebenverdienst. Darum entschied ich mich dazu, noch einmal in den Beruf zurückzukehren.»* Dabei haben sich ihre Anstellungsbedingungen immer wieder geändert: *«Am Anfang habe im Stundenlohn gearbeitet, wurde dann aber nach einem Jahr festangestellt. (...) Habe dann zwischendurch 80-100 Prozent als Rayon-Leiterin gearbeitet, eben, bis dann mein Mann schwer krank wurde, fast gestorben wäre, und ich dann wieder reduzieren musste.»* In Kombination mit der schweren Erkrankung ihres Mannes wurde ihr die hohe Arbeitsbelastung zu viel: *«Der Druck in der Branche, der ist über die Jahre immer grösser geworden. (...) Ich konnte dann irgendwann nicht mehr. (...) Der Stress auf der Arbeit, mein Mann, all das. (...) Die Verantwortung. Immer funktionieren [müssen]. (...) Und wegen all des Stresses bin ich selber krank geworden. Und eben, dann wollte ich weniger arbeiten und Verantwortung abgeben.»* Der Stress, den sie beschreibt, wurde auch durch die Arbeit im SCO-Bereich verursacht: *«Unter der Woche kann man die SCO-Kassen im Überblick behalten, aber am Freitag, am Samstag, da kommen so viele Leute, das ist unmöglich, das geht gar nicht. (...) Sicher, es sitzt noch eine Person an der normalen Kasse, aber die hat ja auch zu tun, die kann da nicht weg. (...) Selbst an den Weihnachtsfeiertagen sind wir ganz alleine. Und man kann die Stationen einfach gar nicht alle alleine im Auge behalten. (...) Mehrere Menschen wickeln gleichzeitig ihre Zahlungen ab, schauen, dass niemand etwas klaut, hier braucht jemand Hilfe, dort wird eine Alkoholkontrolle ausgelöst. Du sollst das alles gleichzeitig. Unmöglich, nicht zu schaffen.»* Diese Arbeit im SCO-Bereich, die laut Barbara Tschärner niemand im Team gerne ausübt, ist auch über die Dauer der verlangten sechs Stunden Einsatzzeit nicht zu bewältigen und sie und viele ihrer Kolleginnen bekommen von der immensen physischen Belastung akute Schmerzen: *«Spätestens nach fünf Stunden ist das eine Belastung, da tut dir alles weh. Weil wir nicht sitzen dürfen. Auch nicht, wenn keine Kunden da sind. Nie. (...) Drei Stunden gehen, aber dann fängt es an, dann tut alles weh, Füsse, Rücken.»* Um dieser Belastung vorzubeugen, organisiert sich das Team informell, damit einzelne nicht zu lange im SCO-Kassenbereich stehen müssen. Der Idee hinter den neuen Technologien steht sie skeptisch gegenüber und nimmt sie vor allem als Rationalisierungsstrategie wahr: *«Letztendlich geht es ja um Personaleinsparung. Es hat dann wieder weniger Stellenprozente. (...) Es wird einem zwar immer vorgeredet, dass es mit dem nichts zu tun hat, aber darauf läuft es im Endeffekt hinaus. Eben, wenn ich höre, dass es 8, 10, 12 Self-Checkout-Kassen in einer Filiale gibt, und die wird von nur einer Person betreut. (...) Es geht doch nur um Personaleinsparung, aber das ist eh ein leidiges Thema.»* Während der geringe Lohn in der Branche ein Thema ist, welches sie schon seit ihrer ersten Zeit im Detailhandel begleitet, empfindet sie die Entwicklungen der letzten Jahre als

besonders bedenklich. So sind Unterbeschäftigung und mangelnde Einsatzzeiten ein permanentes Thema bei ihr und ihren Kolleginnen. Besonders hart trifft es diejenigen, die sich und ihre Familie von dieser Erwerbstätigkeit ernähren müssen: *«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 festangestellt.»* Diese bedrückende Situation führt bei vielen ihrer Kolleginnen und Kollegen zu Existenzängsten: *«Ja, das gibt es schon. Vor allem eben bei denen, die auf das Einkommen angewiesen sind. Oder? Die das Geld brauchen. (...) Ich habe einfach Kollegen, die Angst haben ihre Stelle zu verlieren. (...) Ja, es gibt die, die immer nur in Angst leben.»* Für die Zukunft wünscht sich Barbara Tschärner wieder mehr Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen: *«Wieder mehr Personal. Weniger Stress. Weil wir müssen immer mehr Aufgaben, immer mehr Funktionen mit immer weniger Leuten übernehmen. Manchmal weißt du nicht weiter, fragst dich: «Hey, wie soll ich das alles bewältigen?».»*

Anhand des Fallbeispiels von Barbara Tschärner wird deutlich, wie sehr die in der thematischen Analyse beleuchteten Themen miteinander verwoben sind und wie sie sich im weiteren Lebenszusammenhang von Detailhandelsangestellten niederschlagen. So veranschaulicht dieser Fall, welche Konsequenzen der wachsende Druck im Angesicht zunehmender Aufgaben und steigender Anforderungen mit sich bringt, wenn dieser mit flexibilisierten Anstellungsbedingungen einhergeht.



## 5. Fazit

Die vertiefte Befragung von zehn Detailhandlangestellten hat exemplarisch aufgezeigt, dass sich die Einführung der Self-Checkout- und Self-Scanning-Systeme und die damit einhergehenden Umstrukturierungsprozesse einschneidend auf den Arbeitsalltag, die Gesundheit und das berufliche Selbstverständnis der Befragten auswirken. Im Folgenden werden die **wichtigsten Befunde** der thematischen Analyse zusammengefasst:

### ***Neue Aufgabenbereiche***

- Die Einführung der SCO-Kassen bringt eine **Fülle neuer Aufgaben** mit sich, wie das Wahrnehmen der **Überwachungs- und Kontrollfunktion**. Das **Multitasking**, welches bereits vor der Einführung der SCO-Kassen ein zunehmend grosses Problem im Detailhandel darstellte, hat sich mit den neuen Systemen noch einmal verschärft. Dabei sind diese Aufgaben vor dem Hintergrund der Gesamtentwicklung im Detailhandel zu betrachten, nach welcher die Arbeit im Detailhandel in den letzten Jahren insgesamt **deutlich anstrengender** geworden ist. So berichten vor allem langjährige Detailhandlungsangestellte, dass die Anforderungen an die Arbeit immer mehr ansteigen.

### ***Unzureichende Fortbildung***

- Das im SCO-Bereich eingesetzte Personal verfügt über **keine adäquate Schulung** für die neuen Aufgaben sowie die Funktionsweisen der neuen Technologien. Fortbildungen sind oft den Teamleiterinnen und Teamleitern vorbehalten, die ihr Wissen an das Team weitertragen. Dabei verändern sich die eingesetzten Techniken zum Teil so rasant, dass Detailhandlungsangestellte durch die Veränderungen stark gefordert sind und sich geeignete Fortbildungen wünschen.

### ***Veränderter Kontakt zu Kundinnen und Kunden***

- Die neuen Aufgaben im SCO-Bereich bringen **Veränderungen** im Kontakt mit der Kundschaft mit sich. So erlaubt z.B. das verstärkte Multitasking kaum noch Interaktionen, welche im Gegensatz dazu an den konventionellen Kassen möglich sind. Der **Kontakt** zu den **Kundinnen und Kunden** ist jedoch **zentral** für das **berufliche Selbstverständnis** der Detailhandlungsangestellten, weshalb sich solche Veränderungen stark auf die Zufriedenheit mit der beruflichen Tätigkeit auswirken.

- Obwohl die meisten Kundinnen und Kunden den Detailhandelsangestellten am SCO freundlich und mit Respekt begegnen, so kommt es an den SCO-Kassen vereinzelt immer wieder zu **respektloser Behandlung** der Angestellten durch die Kundschaft. Diese Detailhandelsangestellten berichten von **verbalen** oder gar **physischen Übergriffen** und fühlen sie sich infolgedessen als **«Inventar»** oder gar als **«Teil der Maschine»**.
- **Frauen** sehen sich im **besonderen Masse abwertenden** und **sexistischen Kommentaren** ausgesetzt.

### ***Gesundheit im Kontext multipler Arbeitsanforderungen***

- Im Zusammenhang mit dem verlangten Multitasking berichten die Befragten von **«Stress»**, **«Überforderung»**, **«Aufgaben, die nicht machbar sind»** oder gar **«unmenschlichen Belastungen»**.
- Diese Überforderung mündet bei einigen Befragten zudem in einem Gefühl der **Machtlosigkeit** und des **Kontrollverlustes**, da sich diese Personen darüber im Klaren sind, dass sie die multiplen Aufgaben, die ihnen abverlangt werden, unmöglich erfüllen können.
- Einige Detailhandelsangestellte berichten von **Zeiten akuter Langeweile** und **Unterforderung**, welche den stressigen Phasen der Überforderung diametral gegenüberstehen.
- Die Arbeit im SCO-Bereich geht mit einer starken **physischen Belastung durch zu langes Stehen** einher. Da sich die Angestellten trotz stundenlanger Schichten niemals hinsetzen dürfen und auch bei ausbleibender Kundschaft im SCO-Bereich stehen müssen, wird die Arbeit im SCO-Bereich vielerorts ungerne wahrgenommen.

### ***Wachsender Druck im Kontext von Sparmassnahmen***

- Ein weiterer Befund ist der **zunehmend grosse Druck**, unter dem die Angestellten stehen. So wird die Einführung der SCO-Kassen primär als eine Strategie wahrgenommen, die der **Wegrationalisierung von Arbeitsstellen** dient und Angestellte unter Druck setzt, maximal effizient arbeiten zu müssen, um die Anstellung nicht zu gefährden.
- Die Interviewten sehen sich einer **permanenten Drohkulisse** ausgesetzt, die zu einer Verstärkung des Leistungsdrucks beiträgt. Durch die verringerte Arbeitskraft, die in den Filialen zur Verfügung steht, **müssen einzelne immer mehr leisten**, was den Druck auf die

Mitarbeitenden stark erhöht. Die andauernde Drohkulisse mündet beispielsweise in dem Gefühl **nicht krank werden zu dürfen** oder für **Versäumnisse in der Kontrolle zur Verantwortung gezogen** werden zu können.

- Detailhandelsangestellte im SCO-Bereich haben **kaum Mitsprache** und sind darauf angewiesen, dass Vorgesetzte informelle Strategien zur Arbeitsbewältigung tolerieren. Darüber hinaus besitzen sie **wenig Spielraum zur aktiven Gestaltung** ihres Arbeitsplatzes. Infolgedessen versuchen viele, sich so gut wie möglich mit der Situation zu **arrangieren**. Dabei profitieren die Detailhandelsunternehmen massiv von der Flexibilität und Solidarität ihrer Angestellten, welche die strukturellen Mängel des auf zunehmend knappen Personalressourcen basierenden Systems auffangen.
- In diesem Sinne lässt sich feststellen, dass der SCO-Bereich als **paradigmatisches Beispiel** für die Veränderungen am Arbeitsplatz Detailhandel dient. So sehen sich die Angestellten zunehmendem Leistungsdruck ausgesetzt, indem sie mehr Aufgaben auf einmal bewältigen und schneller arbeiten müssen, dabei weniger Kontakt zu Kundinnen und Kunden pflegen können, verhältnismässig tief entlohnt werden und von Personalabbau betroffen oder zumindest bedroht sind.

### ***Vergeschlechtlichte Erwerbsmuster***

- Die **grosse Mehrheit** der Mitarbeitenden im Kassenbereich ist **weiblich**. Diese sind immer öfters in **Teilzeit** oder im **Stundenlohn** angestellt und viele bekommen **unzureichende Einsatzzeiten** und haben oftmals mit **Unterbeschäftigung** zu kämpfen. In der Konsequenz können viele **keine ausreichenden Einkommen generieren** und sind zuweilen auf **Zweitjobs** angewiesen. **Männer** werden hingegen kaum im Kassenbereich eingesetzt und/oder **haben gute Chancen**, vom Stundenlohn in die **Festanstellung** übernommen zu werden.

### ***Berufliches Selbstverständnis und Zukunftsängste***

- Die Befunde zur **Zukunftsperspektive** zeigen, 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 wahrnehmen. Sie **fürchten** in der Regel auch eher, dass **herkömmliche Kassensysteme komplett** durch **SCO-Systeme ersetzt** werden, als Mitarbeitende mit höherer Qualifikation oder Menschen, die nicht regelmässig im SCO-Bereich arbeiten.

## 6. Handlungsempfehlungen

Auf Basis der präsentierten Befunde werden im Folgenden **Handlungsempfehlungen** zu einer positiven Gestaltung des Arbeitsplatzes Detailhandel im Kontext der Tätigkeit mit Self-Checkout- und Self-Scanning-Kassen vorgestellt:

### ***Verbesserte Anstellungsbedingungen***

- Der Arbeitsplatz Detailhandel ist durch eine grosse Anzahl an Teilzeitbeschäftigungen sowie atypischen Arbeitsverhältnissen gekennzeichnet – gerade auch im SCO-Bereich. Um prekären Anstellungsbedingungen entgegenzuwirken, sollte die Gesetzgebung Massnahmen **gegen die Benachteiligung von Teilzeitarbeit** sowie für einen umfänglichen **Zugang Teilzeitbeschäftigter zu Sozialversicherungsleistungen** auf den Weg bringen. Zudem sollten die **Betriebe** ihre **Verantwortung gegenüber ihren Angestellten** wahrnehmen und diese mit **Anstellungsbedingungen** ausstatten, die **existenzsichernde Arbeitspensen** garantieren.

### ***Angemessene Löhne und Lohngleichheit***

- Die Löhne im Detailhandel sind im Vergleich zu anderen Branchen eher niedrig. Hier liegt die Verantwortung bei den Unternehmen, **existenzsichernde Löhne** zu zahlen. Frauen verdienen zudem im Vergleich zu ihren männlichen Kollegen teilweise deutlich weniger. Im besonders niedrig bezahlten Kassenbereich sind sie zudem stark übervertreten. Die hier vorgefundenen Verhältnisse untermauern den Bedarf an gezielten politischen Massnahmen **gegen die systematische Lohndiskriminierung von Frauen**. Dabei sollten insbesondere die Grossverteiler, die zu den grössten Arbeitgebenden der Schweiz gehören, eine Vorreiterrolle wahrnehmen.

### ***Planbare Arbeitsverhältnisse***

- Um der zunehmenden Flexibilisierung der Arbeitswelt Detailhandel entgegen zu wirken, die im untersuchten Bereich fast ausschliesslich zu Lasten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geht, sollten Unternehmen Arbeitsverhältnisse schaffen, welche ihren Angestellten **planbare** und **weniger entgrenzte Arbeitszeiten** und **-einsätze** garantieren. Um vor Missbrauch zu schützen, sollte eine solche entsprechende Garantie arbeitsvertraglich definiert und verankert werden.

### ***Machbare Aufgaben im SCO-Bereich***

- Das Kassenpersonal ist durch zunehmendes Multitasking einer immer grösseren Belastung ausgesetzt. Die Unternehmen sollten daher sicherstellen, dass die **Aufgaben im SCO-Bereich bewältigbar** sind, vor allem durch eine **Festlegung der maximalen Anzahl Kassen**, welche von einer Person zu beaufsichtigen ist, sowie durch ein **Verzicht auf unmöglich wahrzunehmende Doppelfunktionen** (wie z.B. die gleichzeitige Betreuung von konventionellen und SCO-Kassen). Weiterhin sollte klar geregelt werden, dass die **Verantwortung bei Diebstählen durch Kundschaft nicht beim Personal, sondern bei den Unternehmen liegt**.

### ***Weiterbildung, Umschulung und Weiterbeschäftigung des Kassenpersonals***

- Um das Berufsbild von Detailhandelsangestellten positiv zu entwickeln, werden **fundierte Schulungen** im Umgang mit SCO-Systemen und den damit verbundenen Aufgabenbereichen benötigt – insbesondere mit Blick auf die zu leistende Kontrollfunktion (z.B. durch Schulung von Deeskalationsstrategien und Konfliktbewältigung im Umgang mit Kundinnen und Kunden). Darüber hinaus ist eine generelle **Verbesserung des Zuganges** von Kassenpersonal **zu Aus- und Weiterbildung** notwendig. Die Unternehmen sollten vertraglich zusichern, dass Personal, welches an den Kassen nicht mehr benötigt wird, in **andere Bereiche übernommen** werden kann und entsprechend **umgeschult** wird. Mit Blick auf die Karriereverläufe von Frauen wird zudem grundsätzlich eine **bessere Förderung der Karrieren von Frauen** benötigt, um Frauen mehr Aufstiegsmöglichkeiten und die Übernahme von verantwortungsvollen Aufgaben zu ermöglichen.

### ***Gesundheit am Arbeitsplatz Detailhandel***

- Hinsichtlich der physischen Belastungen im SCO-Bereich sollten Unternehmen Massnahmen ergreifen, welche die **Gesundheit der Detailhandelsangestellten schützen**. Diese sollten eine **zeitliche Verkürzung der Schichten** beinhalten sowie die **Möglichkeit, sich während der Arbeit hinsetzen zu dürfen**, um belastenden Körperhaltungen vorzubeugen. Zudem sollte das Personal bei der **Gestaltung der Einsatzpläne mitsprechen** und Wünsche anbringen dürfen.

### ***Schutz vor Übergriffen***

## Handlungsempfehlungen

- Die Ergebnisse zeigen, dass sich Detailhandelsangestellte **mehr Rückendeckung durch das eigene Unternehmen** wünschen, um **besser vor Übergriffen durch Kundinnen und Kunden geschützt** werden müssen. Dies gilt im besonderen Masse für Frauen.

## Literaturverzeichnis

- Aargauer Zeitung (AZ) (2018): Self-Scanning-Kassen von Migros und Coop boomen – auf Kosten der Angestellten? 21.01.2018. [URL] <https://www.aargauerzeitung.ch/wirtschaft/self-scanning-kassen-von-migros-und-coop-boomen-auf-kosten-der-angestellten-132106599> [letzter Zugriff am 20.08.2018].
- Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) (2013): Berufe im Detailhandel. Bern. [URL] [http://www.bds-fcs.ch/fileadmin/Downloadcenter/001-Deutsch/030-Informationsmaterial/010-Berufe\\_im\\_Detailhandel/010-Ordner\\_Berufe\\_im\\_DH\\_d.pdf](http://www.bds-fcs.ch/fileadmin/Downloadcenter/001-Deutsch/030-Informationsmaterial/010-Berufe_im_Detailhandel/010-Ordner_Berufe_im_DH_d.pdf) [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Braun, Virginia und Victoria Clarke (2006): Using thematic analysis in psychology. In: Qualitative research in psychology (3(2)), S.77–101.
- Bryman, Alan (2015): Social Research Methods. Fünfte Edition. Oxford: Oxford University Press.
- Büchler, Tina, Gwendolin Mäder, Christina Wyttenbach, Sebastian Funke und Michèle Amacker (2017): Der Strukturwandel im Detailhandel und seine Auswirkungen auf die Arbeitsplätze in der Branche. Forschungsbericht im Auftrag der Stiftung für Erforschung der Frauenarbeit. Interdisziplinäres Zentrum für Geschlechterforschung IZFG, Universität Bern. Bern.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2014): Schweizerische Lohnstrukturerhebung. [URL] <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/arbeit-erwerb/erhebungen/lse.html> [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2016): BESTA, Beschäftigungsstatistik. [URL] <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/industrie-dienstleistungen/unternehmen-beschaefigte/beschaefigungsstatistik.html> [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Edwards, Rosalind und Janet Holland (2013): What is Qualitative Interviewing? London: Bloomsbury Publishing.
- Feubli, Patricia, Maxime Botteron, Nicole Brändle Schlegel, Daniel Steffen, Marco Fuhrer und Martin Hotz (2015): Retail Outlook 2015. Wachsender E-Commerce verändert den Detailhandel. Economic Research. Herausgegeben von Giles Keating und Oliver Adler. Credit Suisse. Brugg (Swiss Issues Branchen). [URL] <https://www.credit-suisse.com/media/production/pb/docs/unternehmen/kmugrossunternehmen/retail-outlook-2015-de.pdf> [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Fluder, Robert, Renate Salzgeber, Luzius von Gunten, Dorian Kessler und Regine Fankhauser (2015): Gender Pension Gap in der Schweiz. Geschlechtsspezifische Unterschiede bei den Altersrenten. In: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV): Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Forschungsbericht Nr. 12/16. Bern.
- Fritzsche, Daniel (2017): Wie wir in Zukunft einkaufen. In Zürich gehen laufend TraditionsGeschäfte ein. Das hat ganz konkrete Folgen für die Stadtentwicklung. Fünf Szenarien, wohin sich der Detailhandel in Zukunft bewegen könnte – und was das mit einer Stadt macht. In: Neue Zürcher Zeitung. 02.12.2017. [URL] <https://www.nzz.ch/zuerich/wie-wir-in-zukunft-einkaufen-ld.1334177> [letzter Zugriff am 02.08.2018].

- Henneberger, Fred und Berndt Keller (2018): Atypische Beschäftigung. Definition. [URL] <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/atypische-beschaeftigung-53543> [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Krieger, Ralph, Maggie Graf und Margot Vanis (2016): Sechste Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen 2015. Ausgewählte Ergebnisse zu den Schweizerischen Arbeitsbedingungen der abhängig Erwerbstätigen. Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Abteilung für Organisation, Recht und Akkreditierung. Bern. [URL] [https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien\\_und\\_Berichte/6\\_europaeische\\_erhebung\\_arbeitsbedingungen\\_2015.html](https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/6_europaeische_erhebung_arbeitsbedingungen_2015.html) [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Mattmann, Michael, Ursula Walther, Julian Frank und Michael Marti (2017): Die Entwicklung atypischprekärer Arbeitsverhältnisse in der Schweiz. Nachfolgestudie zu den Studien von 2003 und 2010, unter Berücksichtigung neuer Arbeitsformen. Im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO. Bern. [URL] [https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen\\_Arbeitsmarktforschung/entwicklung\\_atypisch\\_prekaere\\_arbeitsverhaeltnisse.html](https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen_Arbeitsmarktforschung/entwicklung_atypisch_prekaere_arbeitsverhaeltnisse.html) [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Maurhofer, Xavier und Beat Baumann (2016): Sonderauswertung zum Grundlagenpapier zur Arbeitszeitpolitik der Unia. Entwicklung der Arbeitspensen und der atypischen Beschäftigungsformen in ausgewählten Branchen. Bern.
- Przyborski, Aglaja und Monika Wohlrab-Sahr (2014): Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch (Lehr- und Handbücher der Soziologie). München: Oldenbourg.
- Silverman, David (2013): Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. Vierte Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Sprague, Joey (2016): Feminist Methodologies for Critical Researchers. Bridging Differences. Zweite Edition. Lanham and Boulder, New York, und London: Rowman & Littlefield (The Gender Lens Series).
- Schweizer Radio und Fernsehen (SRF) (2018): Braucht es bald keine Kassierer mehr? «Amazon Go» – der Shop ohne Kassen. Das neue Geschäft des US-Onlineriesen ist eine Herausforderung für die traditionellen Supermärkte. 25.01.2018. [URL] [https://www.srf.ch/news/wirtschaft/kassenloser-supermarkt-braucht-es-bald-keine-kassierer-mehr?ns\\_source=srf\\_app](https://www.srf.ch/news/wirtschaft/kassenloser-supermarkt-braucht-es-bald-keine-kassierer-mehr?ns_source=srf_app) [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- Zobrist, Luc und Michael Grampp (2017): Der digitale Konsument. Auswirkungen der Digitalisierung auf das Kundenverhalten im Schweizer Detailhandel. Herausgegeben von Deloitte. [URL] <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ch/Documents/consumer-business/ch-de-cb-digital-consumer-swiss-retail.pdf> [letzter Zugriff am 02.08.2018].





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

Anhang: Resolution der Unia Detailhandelskonferenz vom 27.09.2018

## **SCO-Systeme müssen auch den Angestellten zugutekommen!**

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Studie der Universität Bern fordern die Verkäufer und Verkäuferinnen, die an der Detailhandelskonferenz teilgenommen haben, folgendes:

1. **Höhere Löhne, vor allem für die an den Kassen übervertretenen Frauen:** Den neuen Aufgaben zur Instruktion, Kontrolle und Überwachung der Kundschaft muss auf Lohnebene Rechnung getragen werden. Dies umso mehr, als dass sich mit SCO Personaleinsparungen realisieren lassen.
2. **Ein besserer Schutz der Gesundheit und der körperlichen und psychischen Integrität des im SCO-Bereich tätigen Personals:** Häufigere Ablösungen (max. 3-Stundenschichten an den SCO-Kassen, alternierend mit anderen Aktivitäten), klare Stellvertretungsregelungen, Sitzmöglichkeiten, Gesundheitsschuhe (Anpassung der Kleidervorschriften), max. 3-4 SCO-Kassen zum überwachen, keine Doppelfunktionen innerhalb einer Schichteinteilung (normale Kasse und zusätzliche SCO-Überwachung), Respektierung der Schutzmassnahmen für schwangere Frauen und stillende Mütter
3. **Klares SCO-Reglement:** Erlassen von Regeln zu den Verantwortlichkeiten des Personals im Falle von Diebstahl und Betrug, die keine Sanktionen gegen das Personal vorsehen. Die Verwarnungs-Drohungen müssen gestoppt werden. Die Rolle des Kassenspersonals muss dazu klar definiert werden: Das Verkaufspersonal muss keine Aufgaben wahrnehmen, die eigentlich Aufgaben des Sicherheitspersonals wären. Es ist weder dazu autorisiert noch ausgebildet.
4. **Höhere Wertschätzung und Schutz von Mitarbeitenden an den SCO Kassen sowie aller anderen Angestellten, die von der Digitalisierung betroffen sind.**
5. **Ausbau des Weiterbildungsangebots hinsichtlich der Digitalisierung für alle:** Die Weiterbildung im Bereich der Digitalisierung muss dazu dienen, die weitere Beschäftigung zu sichern. Im SCO-Bereich muss das Personal vor dem ersten Einsatz mindestens einen halben Tag extern geschult werden, so wie dies für die Arbeit an normalen Kassen der Fall ist. Die Weiterbildung darf nicht nur auf technischer Ebene erfolgen, sondern muss auch die veränderte Kundenbeziehung, die neuen Kontroll- und Überwachungsaufgaben, mögliche Deeskalationsstrategien und, besonders für Frauen, auch Schutzmethoden beinhalten.
6. **Unsichere Arbeitsverhältnisse vermindern:** Gewährleistung von festen Arbeitsverträgen und eines existenzsichernden Beschäftigungsgrades.
7. **Vorhersehbarere Zeitpläne:** Die 14-Tage Regel bei der Planung muss einhalten werden. Der Einsatz von automatischen Kassen sollte zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und zur Verringerung der Aufsplitterung der Einsatzpläne genutzt werden und darf auf keinen Fall zu Stellenabbau führen.

8. **Stärkerer Einbezug des Personals in die Arbeitsorganisation bei der Einführung von neuen Technologien.**
9. **Besserer Schutz vor sexistischen und rassistischen Angriffen seitens der Kundschaft:** Das Management muss dafür die Verantwortung übernehmen und sensibilisiert werden. Es braucht einen direkten Zugang zu einer Melde- und Mediationsstelle, ohne über die hierarchische Linie gehen zu müssen. Die Unternehmen müssen sich zudem mit Informationskampagnen gegenüber den Kund/innen für das Thema engagieren.
10. **Massnahmen gegen die Diskriminierung von Frauen betreffend Gehalt, Karriere und Aufstiegsmöglichkeiten.**



**Unia Zentralsekretariat  
Sektor Tertiär  
Weltpoststrasse 20  
Postfach 272  
3000 Bern 15**

**[www.unia.ch/self-scanning](http://www.unia.ch/self-scanning)**