

WISO

Gesundheit am Arbeitsplatz – Befragung von Beschäftigten im Handel

1. Einleitung	4
2. Belastungsfaktoren	5
3. Die Gesundheit der MitarbeiterInnen	6
4. Arbeitszufriedenheit	10
5. Der Verkauf	12
6. Das Lager	15
7. Das Büro	16
8. Optimierungsvorschläge der MitarbeiterInnen im Handel	17

*Sabine
Affenzeller*

*Mitarbeiterin am
Institut für Berufs-
und Erwachsenen-
bildungsforschung
an der Johannes
Kepler Universität
Linz*

Auszug aus WISO 4/2009

isw

Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften
Volksgartenstraße 40
A-4020 Linz, Austria
Tel.: +43(0)732 66 92 73, Fax: +43 (0)732 66 92 73 - 2889
E-Mail: wiso@akooe.at
Internet: www.isw-linz.at

1. Einleitung

<i>standardisierte schriftliche Befragung</i>	Die Arbeiterkammer Oberösterreich, GPA-djp OÖ und Betriebsratsmitglieder haben gemeinsam ein Projekt gestartet, um die Arbeitsbedingungen der Angestellten im Handel zu verbessern. Um Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen zum ArbeitnehmerInnenschutz im Handel aufzuzeigen, wurde das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz (IBE) im August 2008 mit der Befragung von MitarbeiterInnen in verschiedenen Handelsbetrieben beauftragt. Insgesamt nahmen 15 oberösterreichische Betriebe an der Befragung teil. Die anonyme Befragung wurde als standardisierte schriftliche Befragung von Mitte Oktober bis Mitte November 2008 durchgeführt. Zur Befragung wurde eine
<i>Zufallsstichprobe</i>	Zufallsstichprobe gezogen, die 20 % der ArbeitnehmerInnen in den Betrieben umfasst. Damit wurde sowohl die Verteilung hinsichtlich der drei Arbeitsbereiche – Verkauf; Lager/Logistik; Büro – als auch nach soziodemografischen Merkmalen gewahrt. Insgesamt wurden 1.275 Fragebögen ausgegeben. Die Fragebögen wurden an die betroffenen Personen durch die BetriebsrätInnen verteilt. Die MitarbeiterInnen hatten die Möglichkeit, den Fragebogen in eine Urne im Betrieb einzuwerfen, wodurch die Anonymität bei der Erhebung sichergestellt wurde. Nach Ende des Befragungszeitraums standen insgesamt 1.001 auswertbare Fragebögen ¹ zur Verfügung. Dies
<i>Rücklaufquote von 78,5%</i>	entspricht einer Rücklaufquote von 78,5 % ² . Diese erfreulich hohe Beteiligung spiegelt das hohe Interesse und die hohe Motivation der MitarbeiterInnen wider und lässt eine geringe Schwankungsbreite von +/- 2,84 ³ zu. Die ausgefüllten Fragebögen wurden vom IBE codiert und in das Statistikprogramm SPSS ⁴ überspielt. Zur Auswertung des Datenmaterials wurden unterschiedliche statistische
<i>Methoden</i>	Methoden eingesetzt. Zunächst erfolgte für alle standardisierten Fragen eine Linearauszählung (absolute und prozentuale Häufigkeitstabellen). Weiters wurden die relevanten Fragestellungen auch differenziert nach den verschiedenen Bereichen – Verkauf; Lager/Logistik; Büro – aufgearbeitet. Mithilfe von Kreuztabellen wurden – unter Berücksichtigung ihres Stichprobenfehlers – Prozentwerte unterschiedlicher Beobachtungsgruppen verglichen und mittels Korrelationsanalysen wurden zwei oder mehrere Variable gleichzeitig auf ihre linearen Zusammenhänge geprüft. In vielen Fällen wurden auch Mittelwerte berechnet. Dies wurde nicht nur bei den wenigen metrischen Merkmalen bewerkstelligt, sondern auch bei den vielen ordinalen Merkmalen. Da davon ausgegangen werden

kann, dass die Abstände zwischen den Ausprägungen der ordinalen Merkmale gleich sind, wurden Mittelwertberechnungen als zulässig erachtet. Der Vergleich zweier Mittelwerte unterschiedlicher Beobachtungsgruppen wurde mittels t-Test durchgeführt.

2. Belastungsfaktoren

Einen ersten Gesundheitsschwerpunkt der Befragung stellte die detaillierte Erhebung von Belastungen dar. Insgesamt konnten von den Befragten 26 Belastungsfaktoren auf einer Skala von 1 bis 4 bewertet werden, wobei 1 für „gar nicht belastet“ und 4 für „sehr stark belastet“ steht.

Tabelle 1: Die Top 4 der Belastungsfaktoren im Handel

RANG	BELASTUNGSFAKTOREN	Mittelwert	(eher) stark belastet in %
1	Stress/ Zeitdruck (n=969)	2,61	54,0%
2	Arbeitshaltung (zu viel Stehen, Sitzen, Heben) (n=970)	2,38	43,5%
3	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben (n=976)	2,25	37,3%
4	Lärm, Hitze, Staub, Zugluft (n=970)	2,06	33,4%

Top 4 der Belastungsfaktoren

Anmerkung: Je höher der Mittelwert, umso höher ist die durchschnittliche Belastung (Mittelwerte aus 1 = gar nicht belastet bis 4 = sehr stark belastet). (Eher) stark belastet in % = Anteil jener Personen, die sich von diesem Aspekt belastet fühlen („eher stark belastet“ und „sehr stark belastet“ zusammengefügt). Mittelwerte >2,00 werden dargestellt.

An erster Stelle der Belastungen im Handel steht der „Zeitdruck“, gefolgt von „Arbeitshaltung“ und „auf viele Sachen gleichzeitig acht geben“. Mehr als die Hälfte der ArbeitnehmerInnen fühlen sich durch Stress oder Zeitdruck belastet (54,0 % von n = 969). 43,5 % (n = 970) fühlen sich durch ihre Arbeitshaltung wie zu viel Sitzen, Stehen, Heben usw. belastet und mehr als jede/r Dritte (37,3 % von n = 976) fühlt sich belastet, weil er/sie auf viele Sachen gleichzeitig acht geben muss. „Lärm, Hitze, Staub, Zugluft“ ist auch ein Faktor, der von einem Drittel der Befragten (33,4 % von n = 970) als belastend erlebt wird und insbesondere im Lager-/Logistikbereich eine noch stärkere Rolle spielt (53,8 % von n = 225). In der Folge wurde aus der Fragebatterie zu den Belastungen am Arbeitsplatz eine Faktorenanalyse⁵ durchgeführt. Dabei kristallisierten sich fünf Belastungsfaktoren heraus.

Tabelle 2: Die fünf Belastungsfaktoren im Handel

RANG	BELASTUNGSFAKTOREN (reduziert)	MITTELWERTE
1	Arbeitshaltung	2,38
2	Leistungsdruck	2,10
3	Mangelnde Führungskompetenz	1,74
4	Schwierige KundInnen	1,68
5	Arbeitsumgebung	1,60

Anmerkung: Je höher der Mittelwert, umso höher ist die durchschnittliche Belastung (Mittelwerte aus 1 = gar nicht belastet bis 4 = sehr stark belastet).

Arbeitshaltung

Am häufigsten fühlen sich die MitarbeiterInnen durch ihre Arbeitshaltung wie langes Sitzen, Stehen usw. belastet, gefolgt von Belastungen, die im Kontext von Leistungsdruck stehen. Männer und Vollzeitbeschäftigte fühlen sich durch mangelnde Führungskompetenz und Leistungsdruck stärker belastet als Frauen und Teilzeitbeschäftigte. Frauen hingegen fühlen sich durch ihre Arbeitshaltung stärker belastet. Ältere MitarbeiterInnen fühlen sich durch Leistungsdruck stärker belastet als ihre jüngeren MitarbeiterInnen. Diese fühlen sich wiederum durch schwierige KundInnen stärker belastet als ihre älteren KollegInnen. Im Lager-/Logistikbereich fühlen sich die MitarbeiterInnen durch ihre Arbeitsumgebung und ihre Arbeitshaltung stärker belastet als in den anderen Arbeitsbereichen.

Leistungsdruck

Im Büro spielt der Leistungsdruck als Belastungsfaktor eine größere Rolle. Im Verkauf hingegen fühlen sich die MitarbeiterInnen durch schwierige KundInnen stärker belastet.

3. Die Gesundheit der MitarbeiterInnen

Ein weiterer Schwerpunkt der Befragung war es, die gesundheitlichen Beschwerden der MitarbeiterInnen zu erheben. Hierfür wurden zwei Skalen eingesetzt, wobei eine davon die körperlichen Beschwerden erhob, die andere die psychischen Beschwerden.

Die Top 3 der körperlichen Beschwerden

Tabelle 3: Die Top 3 der körperlichen Beschwerden im Handel

RANG	KÖRPERLICHE BESCHWERDEN
1	Schmerzen im Nacken-/ Schulterbereich
2	Rücken- oder Kreuzschmerzen
3	Kopfschmerzen

Am häufigsten treten körperliche Beschwerden im Bereich des Bewegungs- und Stützapparates auf. 22,1 % (n = 972) der MitarbeiterInnen haben fast täglich Schmerzen im Nacken-/Schulterbe-

reich, 17,4 % haben solche Schmerzen etwa dreimal wöchentlich. Daneben leiden 18,2 % (n = 970) der MitarbeiterInnen täglich und 17,7 % etwa dreimal pro Woche an Rücken- oder Kreuzschmerzen. Immerhin hat jede/r fünfte MitarbeiterIn zumindest dreimal wöchentlich Schlafstörungen. Geringere Bedeutung nehmen Beschwerden wie Schwindel und Übelkeit ein. Auffällig ist, dass im Bereich Lager/Logistik diese Beschwerden am häufigsten auftreten. In diesem Arbeitsbereich klagt ca. ein Drittel der MitarbeiterInnen fast täglich über Schmerzen im Nacken-/Schulterbereich (33,6 % von n = 226) sowie über Rücken- oder Kreuzschmerzen (30,9 % von n = 223). Generell zeigen die Berechnungen, dass das körperliche Befinden der MitarbeiterInnen im Lager-/Logistikbereich signifikant schlechter ist als in den anderen Arbeitsbereichen. Darüber hinaus steht die körperliche Befindlichkeit der MitarbeiterInnen mit bestimmten Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz im Zusammenhang.

Einflussfaktoren auf das körperliche Wohlbefinden

Tabelle 4: Signifikant ungünstige Wirkung auf das körperliche Gesundheitsempfinden

RANG	BELASTUNGSFAKTOREN	CORR
1	Arbeitshaltung	0,446
2	Lärm, Hitze, Staub, Zugluft	0,300
3	Stress/ Zeitdruck	0,295
4	Mangelnde Anerkennung	0,242
5	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben	0,237
6	Ungünstige Beleuchtung	0,236
7	Schikanen, Druck durch Vorgesetzte oder KollegInnen	0,223
8	Schlechtes Arbeitsklima unter KollegInnen	0,217
9	Wenige Erfolgserlebnisse	0,216
10	Art der Arbeitszeitregelung	0,215
11	Gleichförmigkeit, Eintönigkeit	0,214
12	Mangelnde Möglichkeit, individuelle Pausen zu machen	0,212
13	Zwang zur Freundlichkeit	0,211

Anmerkungen: Korrelationsanalyse nach Spearman; Rangreihe: Beginnend vom stärksten Einflussfaktor. Lesebeispiel: Je stärker die MitarbeiterInnen durch ihre Arbeitshaltung (zu viel Sitzen, Stehen, Heben usw.) belastet sind, umso schlechter das körperliche Wohlbefinden.

Insgesamt konnten 13 Belastungsfaktoren identifiziert werden, die einen Einfluss auf das körperliche Wohlbefinden haben. Jene Belastungsfaktoren, durch die sich MitarbeiterInnen im Handel am stärksten belastet fühlen, wirken sich in der Folge auch am stärksten auf das körperliche Wohlbefinden aus. Das bedeutet, je stärker sich die MitarbeiterInnen durch ihre Arbeitshaltung, Lärm/Hitze/Staub/Zugluft sowie Stress oder Zeitdruck belastet fühlen, umso schlechter ist das körperliche Wohlbefinden. Im Verkauf spielt für das körperliche Wohlbefinden der MitarbeiterInnen auch das

Vorhandensein diverser Hilfsmittel eine wesentliche Rolle. Stehen ausreichend Hilfsmittel, wie beispielsweise Hebehilfen usw. für die Tätigkeit zur Verfügung, so wirkt sich das positiv auf das körperliche Wohlbefinden aus ($c = 0,212$). Immerhin 16,9% ($n = 324$) der MitarbeiterInnen im Verkauf geben an, dass diese Hilfsmittel nicht ausreichend zur Verfügung stehen.

Neben dem Eruiieren des körperlichen Gesundheitsempfindens der MitarbeiterInnen wurde auch eine Skala entwickelt, die die psychischen Beschwerden erhob.

Die Top 3 der psychischen Beschwerden

Tabelle 5: Die TOP 3 der psychischen Beschwerden im Handel

RANG	PSYCHISCHE BESCHWERDEN
1	Müdigkeit und Erschöpfung
2	Nicht abschalten können
3	Innere Nervosität und Anspannung

Bei den psychischen Beschwerden erweisen sich Müdigkeit und Erschöpfung als die am häufigsten auftretende Beschwerde. Auf 12,6 % ($n = 989$) trifft es völlig zu, dass sie sich nach der Arbeit müde und erschöpft fühlen, bei 32,0 % trifft dies eher zu. Knapp ein Drittel (32,7 % von $n = 986$) der MitarbeiterInnen kann nach der Arbeit nicht abschalten. Ebenfalls knapp ein Drittel (32,3 % von $n = 983$) der MitarbeiterInnen verspürt oft innere Nervosität und Anspannung. Auffällig ist, dass sich die MitarbeiterInnen im Lager-/Logistikbereich signifikant häufiger überfordert sowie müde und erschöpft fühlen als in den anderen Arbeitsbereichen.

Generell zeigen die Berechnungen, dass – wie bereits beim körperlichen Wohlbefinden – das psychische Befinden im Lager-/Logistikbereich am schlechtesten ist. Weiters klagen Männer, Vollzeit und langjährig im Handel beschäftigte MitarbeiterInnen wesentlich häufiger über psychische Beschwerden.

Die psychische Befindlichkeit der MitarbeiterInnen im Handel steht wiederum mit bestimmten Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz im Zusammenhang.

Gesundheit am Arbeitsplatz im Handel – Sabine Affenzeller

Tabelle 6: Signifikant ungünstige Wirkung auf das psychische Gesundheitsempfinden

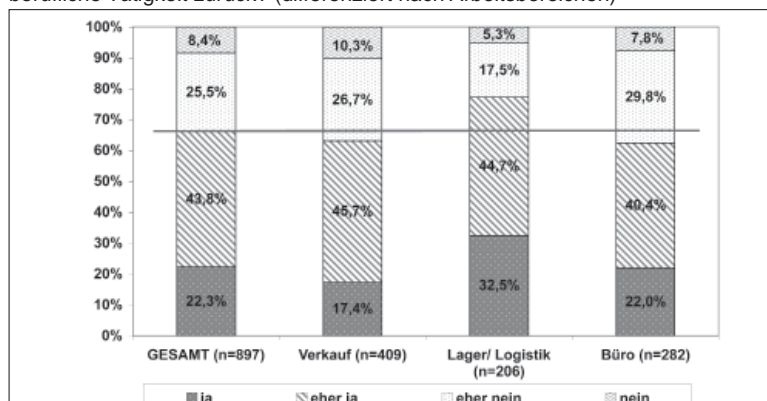
RANG	BELASTUNGSFAKTOREN	CORR
1	Stress/ Zeitdruck	0,495
2	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben	0,431
3	Unterbrechungen/ Störungen	0,349
4	Mangelnde Anerkennung	0,347
5	Ständiger Wechsel der Arbeitsabläufe und Arbeitsanforderungen	0,327
6	Konflikte mit dem direkten Vorgesetzten	0,320
7	Hohe Verantwortung	0,319
8	Arbeitshaltung	0,310
9	Schlechtes Arbeitsklima unter KollegInnen	0,309
10	Schikanen, Druck durch Vorgesetzte oder KollegInnen	0,307
11	Wenige Erfolgsergebnisse	0,303
12	Zwang zur Freundlichkeit	0,289
13	Keine Mitsprachemöglichkeit	0,280
14	Art der Arbeitszeitregelung	0,263
15	Unklare Arbeitsaufgaben	0,249
16	Mangelnde Möglichkeit, individuelle Pausen zu machen	0,224
17	Gleichförmigkeit, Eintönigkeit	0,217
18	Länge des Arbeitsweges	0,213
19	Lärm, Hitze, Staub, Zugluft	0,207
20	Häufiger Personalwechsel	0,203
	Bildschirmarbeit	0,203

Einflussfaktoren auf das psychische Wohlbefinden

Anmerkungen: Korrelationsanalyse nach Spearman; Rangreihe: beginnend vom stärksten Einflussfaktor. Lesebeispiel: Je stärker die MitarbeiterInnen durch Stress/ Zeitdruck belastet sind, umso schlechter das psychische Wohlbefinden.

Insgesamt haben 21 Belastungsfaktoren einen Einfluss auf das psychische Befinden der MitarbeiterInnen im Handel. Die Top 3 der Einflussfaktoren sind „Stress/Zeitdruck“, „auf viele Sachen gleichzeitig achtgeben“, „Unterbrechungen/Störungen“. Zwei Drittel jener Beschäftigten, die gesundheitliche Beschwerden – psychische wie körperliche – haben, führen diese auch auf ihre berufliche Tätigkeit zurück (66 % von n = 897).

Abbildung 1: Führen Sie eine oder mehrere der genannten Beschwerden auf Ihre berufliche Tätigkeit zurück? (differenziert nach Arbeitsbereichen)



Beschwerden im beruflichen Kontext

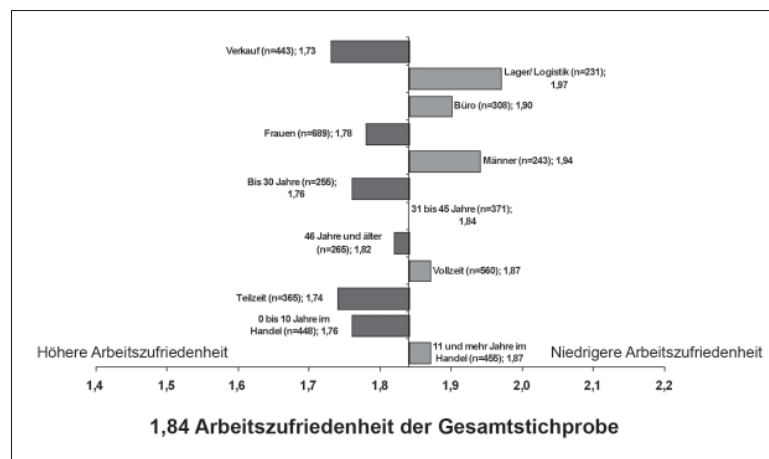
Anmerkung: keine Angabe = 46; 58 Personen fühlen sich gesund und haben keine Beschwerden, daher n = 897.

MitarbeiterInnen im Lager-/Logistikbereich geben die berufliche Tätigkeit signifikant häufiger als Grund für ihre gesundheitlichen Beschwerden an. Darüber hinaus können sich in diesem Arbeitsbereich fast zwei Drittel der MitarbeiterInnen (62 % von n = 224) nicht vorstellen, unter den gegenwärtigen Bedingungen gesund in Pension gehen zu können.

4. Arbeitszufriedenheit

Ein weiterer Schwerpunkt der Untersuchung war die Erhebung der Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen im Handel.

Abbildung 2: Zufriedenheit mit der derzeitigen Arbeitssituation nach soziodemografischen und beschäftigungsspezifischen Merkmalen



Anmerkungen:

Auf der x-Achse sind die Werte der Arbeitsbereiche sowie verschiedener soziodemografischer und beschäftigungsspezifischer Merkmale abgebildet. Ein Mittelwertvergleich (t-Test für unabhängige Stichproben) wurde durchgeführt. Kodierung: 1 = sehr zufrieden; 2 = eher zufrieden; 3 = eher unzufrieden; 4 = sehr unzufrieden. Je niedriger der Wert, umso zufriedener sind die Betroffenen mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation. Der Arbeitszufriedenheitswert der Gesamtstichprobe beträgt 1,84 (Mittelwert!). Bereiche oder bestimmte Gruppen, die rechts von der x-Achse abgebildet sind, haben einen schlechteren Arbeitszufriedenheitswert als die insgesamt befragten MitarbeiterInnen. Bereiche oder bestimmte Gruppen, die links von der x-Achse aufgetragen sind, erweisen sich als zufriedener mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation.

Insgesamt sind die Beschäftigten mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation zu 31,5 % (n = 982) sehr zufrieden und 54,8 % (n = 982) eher zufrieden. Kumuliert gibt das einen Anteil von 86,3 % der MitarbeiterInnen, die alles in allem mit ihrer Arbeitssituation zufrieden sind. Immerhin 12,0 % (n = 982) der Antwortenden sind eher unzufrieden und 1,7 % (n = 982) sind sehr unzufrieden mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation. Im Verkauf ist die Arbeitszufriedenheit im Vergleich mit den anderen Arbeitsbereichen etwas höher. Hier sagen insgesamt 91,2 % (n = 443), dass sie mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation zufrieden sind. Anders verhält es sich im Bereich Lager/ Logistik. Hier ist immerhin jede/r fünfte MitarbeiterIn (19,9 % von n = 231) mit der derzeitigen Arbeitssituation unzufrieden. Signifikante Unterschiede in der Arbeitszufriedenheit zeigen sich auch im Zusammenhang mit dem Geschlecht und dem Beschäftigungsstatus. Frauen und Teilzeitbeschäftigte sind signifikant zufriedener als Männer und Vollzeitbeschäftigte.

86,3% der MitarbeiterInnen sind mit derzeitiger Arbeitssituation zufrieden

Des Weiteren ergaben Berechnungen, dass sowohl das psychische Befinden ($c = 0,418$) als auch das körperliche Befinden ($c = 0,285$) der MitarbeiterInnen mit der Arbeitszufriedenheit im Zusammenhang stehen. Je häufiger körperliche oder psychische Beschwerden auftreten, umso unzufriedener sind die MitarbeiterInnen mit ihrer Arbeitssituation. Darüber hinaus spielen auch die Aufenthaltsräume für die Zufriedenheit eine Rolle. Je geeigneter diese sind, um sich darin regenerieren zu können, umso zufriedener sind die MitarbeiterInnen ($c = 0,289$). Immerhin ein Viertel der Befragten (26,0 % von n = 909) empfindet die Aufenthaltsräume als nicht geeignet. Für 65 Personen (7,2 % von n = 909) sind diese Räume sogar sehr schlecht geeignet. Weitere Berechnungen zeigen, dass im Verkauf ($c = 0,312$) und im Lager-/Logistikbereich ($c = 0,264$) auch das Vorhandensein diverser Hilfsmittel die Arbeitszufriedenheit wesentlich beeinflusst.

Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit

Die allgemeine Arbeitszufriedenheit steht aber auch mit bestimmten Belastungsfaktoren im Zusammenhang.

Tabelle 7: Signifikant ungünstige Wirkung auf die Arbeitszufriedenheit

RANG	BELASTUNGSFAKTOREN	CORR
1	Mangelnde Anerkennung	0,333
2	Wenige Erfolgserlebnisse	0,329
3	Stress/ Zeitdruck	0,323
4	Schikanen/ Druck durch Vorgesetzte/ KollegInnen	0,319
5	Gleichförmigkeit/ Eintönigkeit	0,291
6	Keine Mitsprachemöglichkeit	0,287
7	Schlechtes Arbeitsklima unter KollegInnen	0,281
8	Konflikte mit dem direkten Vorgesetzten	0,275
9	Arbeitshaltung (zu viel Stehen, Sitzen, Heben, usw.)	0,271
10	Art der Arbeitszeitregelung	0,261
11	Mangelnde Möglichkeit, individuelle Pausen zu machen	0,239
12	Unterbrechungen/ Störungen	0,224
13	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben	0,221
14	Ständiger Wechsel der Arbeitsabläufe und Arbeitsanforderungen	0,219
	Zwang zur Freundlichkeit	0,219
15	Hohe Verantwortung	0,212
16	Lärm, Hitze, Staub, Zugluft	0,211
17	Häufiger Personalwechsel	0,202

Anmerkung: Je stärker sich die MitarbeiterInnen durch diese Faktoren belastet fühlen, umso unzufriedener sind sie mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation. Die Einflussfaktoren sind gereiht nach der Stärke des Einflusses.

Insgesamt haben 18 Belastungsfaktoren einen Einfluss auf die allgemeine Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen im Handel. „Mangelnde Anerkennung“, „wenige Erfolgserlebnisse“, „Stress/ Zeitdruck“ sowie „Schikanen/Druck durch Vorgesetzte/KollegInnen“ beeinflussen die Arbeitszufriedenheit am stärksten.

5. Der Verkauf

Im Verkauf gibt es verschiedene Tätigkeitsbereiche, die in der Untersuchung im Detail behandelt werden.

- Rollbehälter/Paletten transportieren und entladen
- Kassieren
- Feinkost

Mit Rollbehältern oder Paletten arbeiten 257 der befragten MitarbeiterInnen.

*Rollbehälter/
Paletten trans-
portieren oder
entladen*

Tabelle 8: Handhabung der Rollbehälter oder Paletten

Das Transportieren und Entladen der Rollbehälter/ Paletten ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden. (n=245)	66,1 %
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig überladen. (Zu hoch geschichtet). (n=252)	59,1 %
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig ungünstig beladen. (z.B. schwere Produkte oben, leichte Produkte unten.) (n=250)	57,6 %
Das Transportieren und Entladen der Rollbehälter/ Paletten ist beschwerlich. (n=241)	54,8 %
Das Entladen der Rollbehälter/ Paletten ist mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden. (n=244)	42,6 %
Die angelieferten Verpackungseinheiten sind zu schwer.	39,6 %
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig beschädigt. (n=248)	33,1 %
Die Gänge sind nicht breit genug, damit man gut durchkommt. (n=252)	30,5 %
Das Transportieren und Entladen ist unpraktisch. (n=245)	29,0 %
Die Räder der Rollbehälter sind häufig kaputt. (n=238)	28,6 %
Die Verpackung der Ware, die angeliefert wird, ist unhandlich. (n=246)	18,7 %

Anmerkung: Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst. Gereiht nach dem Zutreffendsten.

Für zwei Drittel der MitarbeiterInnen (66,1 % von n = 245) im Verkauf ist das Transportieren und Entladen der Rollbehälter oder Paletten mit großer körperlicher Anstrengung verbunden. Knapp 60 % (n = 252) sind der Meinung, dass die Rollbehälter oder Paletten häufig überladen bzw. zu hoch geschichtet sind. Weitere 57,6 % (n = 250) geben an, dass die Rollbehälter und/oder Paletten häufig ungünstig beladen sind, da beispielsweise schwere Produkte oben gelagert sind und leichte Produkte unten. Mehr als die Hälfte der MitarbeiterInnen (54,8 % von n = 241), die im Verkauf mit Rollbehältern oder Paletten arbeiten, empfinden diese Arbeit als beschwerlich und 42,6 % (n = 244) sagen, dass dies mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden ist. Vertiefende Analysen zeigen, dass die Handhabung der Rollbehälter bzw. Paletten im Verkauf die Arbeitszufriedenheit und das körperliche wie psychische Wohlbefinden der MitarbeiterInnen wesentlich beeinflusst.

Kassieren An der Kassa sind 210 der befragten Personen tätig.

Tabelle 9: Handhabung des Kassaplatzes

Die Strichcodes an den Waren lassen sich oft nicht scannen. (n=199)	32,1 %
Der Bankomat funktioniert oft nicht. (n=201)	26,9 %
Ich muss beim Kassieren immer stehen. (n=205)	21,4 %
Ich habe beim Kassaplatz nicht ausreichend Bewegungsfreiheit. (n=210)	19,5 %
Das Scannen der Ware ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden. (n=204)	18,6 %
Es kommt oft vor, dass der Scanner schlecht funktioniert, weil die Sonne in den Kassabereich scheint. (n=199)	11,0 %
Der Scanner ist häufig beschädigt und funktioniert dann nicht sehr gut. (n=201)	8,0 %
Kassa und Scanner sind zu weit voneinander entfernt. (n=197)	6,6 %

Anmerkung: Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst. Gereiht nach dem Zutreffendsten.

Fast jede/r dritte MitarbeiterIn (32,1 % von n = 199) an der Kassa gibt an, dass sich die Strichcodes an den Waren oft nicht scannen lassen. Mehr als ein Viertel der MitarbeiterInnen (26,9 % von n = 201) an der Kasse sagt, dass der Bankomat oft nicht funktioniert. Mehr als jede/r fünfte MitarbeiterIn (21,4 % von n = 205) an der Kassa muss beim Kassieren immer stehen. Knapp 20% der MitarbeiterInnen (n = 210) haben nicht ausreichend Bewegungsfreiheit beim Kassaplatz und 18,6 % (n = 204) sagen, dass das Scannen der Ware mit großer körperlicher Anstrengung verbunden ist. Wiederum zeigen vertiefende Analysen, dass die Handhabung des Kassaplatzes die Arbeitszufriedenheit und das körperliche wie psychische Wohlbefinden der MitarbeiterInnen wesentlich beeinflusst. Auffällig ist, dass die eingeschränkte Bewegungsfreiheit beim Kassaplatz, die immerhin jede/r fünfte MitarbeiterIn konstatiert, den stärksten Einfluss auf das körperliche (c = 0,256) und psychische Wohlbefinden (c = 0,311) ausübt.

In der Feinkost sind 77 der befragten Personen tätig.

Feinkost

Tabelle 10: Handhabung des Feinkostbereichs

Die Vitrinen im Feinkostbereich sind unpraktisch. (n=73)	39,8 %
Die Ware in der Feinkostvitrine ist schwer zugänglich. (n=71)	39,5 %
Das Bedienen im Feinkostbereich ist schlecht zu handhaben. (n=70)	28,6 %
Der Kühlcontainer für das Fleisch ist unpraktisch. (n=57)	21,0 %

Anmerkung: Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst. Gereiht nach dem Zutreffendsten.

Jeweils knapp 40 % (n = 73 bzw. n = 71) der MitarbeiterInnen im Feinkostbereich sind der Ansicht, dass die Feinkostvitrine unpraktisch und die Ware schwer zugänglich ist. Weiters ist für rund 29 % (n = 70) der FeinkostmitarbeiterInnen das Bedienen schlecht zu handhaben und für jede/n Fünfte/n (n = 57) ist der Kühlcontainer für das Fleisch unpraktisch.

6. Das Lager

Die MitarbeiterInnen im Lager-/Logistikbereich wurden gebeten anzugeben, wie die Rollbehälter und Paletten zu handhaben sind.

Handhabung der Rollbehälter/Paletten

Tabelle 11: Handhabung der Rollbehälter/Paletten

	Überwiegend mit Rollbehältern (n=69)	Überwiegend mit Paletten (n=88)
Das Beladen und Transportieren ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	71,2 %	51,9 %
Die Räder der Rollbehälter sind häufig kaputt.	60,0 %	24,2 %
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig beschädigt.	56,3 %	53,2 %
Das Beladen und Transportieren der Rollbehälter/ Paletten ist beschwerlich.	50,8 %	46,8 %
Das Beladen und Transportieren der Rollbehälter/ Paletten ist mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden.	36,9 %	41,6 %
Die Gänge im Lager sind nicht breit genug, damit man mit den Rollbehältern/ Paletten gut durchkommt.	29,7 %	28,2 %
Das Beladen und Transportieren der Rollbehälter/ Paletten ist unpraktisch.	16,9 %	23,1 %

Anmerkung: „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ werden zusammengefasst.

Für fast drei Viertel jener Personen im Lager-/Logistikbereich, die überwiegend mit Rollbehältern arbeiten, ist diese Tätigkeit

mit großer körperlicher Anstrengung verbunden. Dies trifft für die Hälfte jener Personen im Bereich Lager/Logistik zu, die überwiegend mit Paletten arbeiten. Rund 60 % der MitarbeiterInnen, die überwiegend mit Rollbehältern arbeiten, geben an, dass die Räder der Rollbehälter häufig kaputt sind. Generell gibt ca. die Hälfte der im Lager-/ Logistikbereich Tätigen an, dass die Rollbehälter oder Paletten häufig beschädigt sind und das Transportieren beschwerlich ist, was wiederum negative Auswirkungen auf das körperliche ($c = - 0,283$) und psychische Wohlbefinden ($c = - 0,283$) der MitarbeiterInnen im Lager-/Logistikbereich hat. Mehr als ein Drittel der MitarbeiterInnen konstatiert, dass das Beladen und Transportieren der Rollbehälter oder Paletten mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden ist, was sich wiederum ungünstig auf das körperliche Wohlbefinden auswirkt ($c = - 0,306$).

7. Das Büro

Einen Schwerpunkt der Befragung im Bürobereich stellte die detaillierte Erhebung von Belastungsfaktoren bei der Computerarbeit dar. Von den Befragten konnten sieben Belastungsfaktoren auf einer Skala von 1 bis 4 bewertet werden, wobei 1 für „gar nicht belastet“ und 4 für „sehr stark belastet“ steht. Insgesamt arbeiten 313 der befragten MitarbeiterInnen im Büro.

Belastungen bei der Computerarbeit

Tabelle 12: Belastungen bei der Computerarbeit

Belastungen	Mittelwert	Rang	eher stark belastet	sehr stark belastet	insgesamt belastet
Belastungen von Rücken, Hals, Gelenken (n=306)	2,84	1	34,0 %	29,1 %	63,1 %
Belastungen der Augen (n=304)	2,76	2	38,2 %	23,7 %	61,9 %
Spiegelung/ Lichtverhältnisse (n=304)	1,95	3	20,7 %	4,9 %	25,6 %
Qualität von Hardware und Software (n =302)	1,93	4	16,2 %	7,0 %	23,2 %
Mangelnde Wartung, Betreuung (n=303)	1,85	5	11,6 %	5,0 %	16,6 %
Häufige Programmumstellung (n=304)	1,69	6	7,9 %	2,0 %	9,9 %
Beinfreiheit/ beengte Sitzposition (n=303)	1,64	7	10,9 %	3,0 %	13,9 %

Anmerkungen: Je höher der Mittelwert, umso höher die durchschnittliche Belastung (Mittelwerte aus 1 = gar nicht belastet bis 4 = sehr stark belastet). Die Prozentwerte geben den Anteil jener Personen an, die sich von diesem Aspekt eher stark bzw. sehr stark belastet fühlen.

An erster Stelle stehen Belastungen von Rücken, Hals und Gelenken. Fast zwei Drittel der MitarbeiterInnen im Büro (63,1 % von n = 306) fühlen sich dadurch belastet. Belastungen der Augen werden auch von knapp 62 % (n = 304) der BüromitarbeiterInnen angegeben, wobei fast jede/r Vierte sich dadurch sehr stark belastet fühlt. Vollzeitbeschäftigte und ältere MitarbeiterInnen fühlen sich dadurch besonders stark belastet. Jeweils zirka ein Viertel der MitarbeiterInnen im Büro fühlt sich durch die Lichtverhältnisse (25,6 % von n = 304) bzw. durch die Qualität der Hardware und Software (23,2 % von n = 302) belastet. Durch häufige Programmumstellungen fühlen sich ältere MitarbeiterInnen (46+ Jahre) stärker belastet als ihre jüngeren KollegInnen.

Alle Belastungsfaktoren bei der Computerarbeit – mit Ausnahmen der Qualität von Hardware und Software – wirken sich ungünstig auf das körperliche Wohlbefinden der MitarbeiterInnen aus, wobei sich als stärkste Einflussfaktoren Belastungen von Rücken, Hals und Gelenken ($c = 0,530$) sowie Belastungen der Augen ($c = 0,369$) erweisen. Jeweils knapp zwei Drittel der MitarbeiterInnen im Büro fühlen sich dadurch belastet. Für das psychische Wohlbefinden der MitarbeiterInnen spielen alle genannten Belastungsfaktoren bei der Computerarbeit eine Rolle.

8. Optimierungsvorschläge der MitarbeiterInnen im Handel

Am Ende des Fragebogens hatten die befragten MitarbeiterInnen die Möglichkeit, Anregungen oder Wünsche zu deponieren, was sich an ihrem Arbeitsplatz noch verbessern ließe beziehungsweise was sie noch ändern möchten.

Mehr als 10 % aller 272 genannten Anregungen und Wünsche beziehen sich auf die Arbeitszeitgestaltung. Besondere Anliegen diesbezüglich sind weniger Sonn- und Feiertagsdienste und mehr individueller Spielraum in der Arbeitszeitgestaltung. Viele Befragte äußern ihren Unmut über die starke Ausweitung der Öffnungszeiten in den letzten Jahren und kritisieren den dadurch eingeschränkten persönlichen Gestaltungsspielraum, der sich durch das Leistenmüssen von Überstunden auf der einen Seite und quasi „aufgezwungene“ Zeitausgleiche in weniger ausgelasteten Zeiträumen auf der anderen Seite ausdrückt. 25 Anregungen beziehen sich auf den Lohn bzw. das Gehalt. Überwiegend wird ein höheres Grundgehalt

Arbeitszeitgestaltung

Lohn bzw. Gehalt

<i>Ergonomie und gesundheitsfördernde Maßnahmen</i>	gefordert, gerade die körperlich schwer arbeitenden Befragten würden sich aber auch Prämien wünschen, die diese anstrengende Tätigkeit honorieren. An dritter Stelle der Wünsche und Anregungen folgt mit 24 Nennungen bereits die Kategorie Ergonomie und gesundheitsfördernde Maßnahmen. MitarbeiterInnen wünschen sich neben ergonomisch gestalteten Arbeitsplätzen und -mitteln auch Angebote wie kostenloses Obst, Trinkwasser, gesundes Mittagessen in der Kantine, aber auch Kurse zur Gesundheitsförderung oder betriebsinterne Gesundheitszirkel. Je 23 Nennungen beziehen sich auf klimatische Bedingungen am Arbeitsplatz (Belüftung der Räume, Beheizung/Kühlung der Räume und Arbeitsbereiche) und die Arbeitsplatzgestaltung (Anordnung der Arbeitsplätze, Farbe, Beleuchtung der Räume, Ambiente, Anzahl der MitarbeiterInnen in einem Büro). 20 weitere Nennungen beziehen sich auf Räumlichkeiten der MitarbeiterInnen (Sozialräume, Umkleieräume), insbesondere stören nicht getrennte Raucher- und Nichtraucherzonen. Anregungen kommen auch bezüglich der Ausstattung der Sozialräume (Herd, Kaffeemaschine etc.) und der Möglichkeit, individuelle Räume versperren zu können. Je 18 Nennungen beziehen sich auf ein verbessertes Arbeitsklima (abteilungsintern, abteilungsübergreifend, mit den Vorgesetzten) und eine optimalere Arbeitsauslastung. Kritisiert werden Phasen der Überanstrengung in Spitzenphasen und Stehzeiten in Flautezeiten. Hier würden sich MitarbeiterInnen einen flexibleren Arbeitseinsatz in anderen Bereichen wünschen. Auch die Rücksichtnahme auf MitarbeiterInnen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen wird mehrmals genannt, ebenso die Verringerung des Arbeitsdrucks, etwa durch den Einsatz von mehr Personal in Spitzenzeiten. Mehr Sauberkeit wird von 17 Personen gefordert. 15 Befragte fühlen sich auch oft am Arbeitsplatz beengt und wünschen sich mehr Platz. Änderungswünsche zu Arbeitsweisen, Arbeitsabläufen und Arbeitstätigkeiten nennen insgesamt 12 Personen. 8 Nennungen beziehen sich auf die Arbeitskleidung, teilweise wird sie bei Nichtvorhandensein bzw. in anderer Form gewünscht, wenn sie vorhanden ist. Insbesondere die Arbeitsschuhe werden vermehrt genannt, etwa die Möglichkeit, orthopädische Einlagen zu verwenden oder unterschiedliche Schuhe für Winter und Sommer.
<i>klimatische Bedingungen und Arbeitsplatzgestaltung</i>	
<i>verbessertes Arbeitsklima und optimalere Arbeitsauslastung</i>	
<i>Arbeitsweisen, Arbeitsabläufe und Arbeitstätigkeiten</i>	

Je 7 Befragte fordern mehr Gleichbehandlung und Lob, Anerkennung für erbrachte Leistungen. Für 6 weitere Personen ist die Hintergrundmusik in Verkaufsräumen ein Ärgernis, das es zu verändern gilt.

mehr Gleichbehandlung und Lob, Anerkennung

Es empfiehlt sich, die Ideen der MitarbeiterInnen als „ExpertInnen“ in der jeweiligen Arbeitssituation abzufragen und aufzugreifen. Derartige Ideenbörsen existieren bereits in vielen Unternehmen und konnten schon zahlreiche kleine Erfolge hervorbringen. Ideen können entweder anonym oder personifiziert eingebracht werden. Die personifizierte Variante empfiehlt sich, wenn Ideen, die umgesetzt werden, auch finanziell anerkannt werden. Kritischer Faktor in der Abwicklung derartiger Ideenpools ist die Vermittlung der Botschaft an MitarbeiterInnen, dass die Ideen – seien sie groß oder klein – ernst genommen werden eine Begründung, warum sie weiter verfolgt oder nicht aufgegriffen werden. Dies bildet Vertrauen, motiviert die MitarbeiterInnen und verstärkt den demokratischen Charakter einer Organisation.

Ideenbörsen

- 1 Davon 453 aus dem Verkauf, 235 aus dem Lager-/Logistikbereich und 313 aus dem Büro.
- 2 Die Rücklaufquote ist der Anteil der ausgewerteten Fragebögen an der Zahl der erreichten Personen.
- 3 Das bedeutet, dass bei einem Antwortverhalten von beispielsweise 50% der wahre Wert in der Grundgesamtheit zwischen 47,16 % und 52,84 % liegt (Sicherheitswahrscheinlichkeit von 95 %).
- 4 Abkürzung für Statistical Package for the Social Sciences.
- 5 Erklärung der Korrelationsstruktur mehrerer Variablen durch latente, nicht gemessene Variablen, sogenannte Faktoren (Variablenreduktion). Es wird festgestellt, ob mehrere Variablen auf der gleichen Dimension messen. Diese Dimension ist dabei ein komplexer Sachverhalt, der meist nicht in einer Variable abgebildet werden kann. Sie wird Faktor genannt. Die Benennung dieser Faktoren erfolgte interdisziplinär.

INSTITUT FÜR SOZIAL- UND WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

WISO

WIRTSCHAFTS-UND SOZIALPOLITISCHE ZEITSCHRIFT

Die Zeitschrift WISO wird vom Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (ISW) herausgegeben. Sie dient der Veröffentlichung neuer sozial- und wirtschaftswissenschaftlicher Erkenntnisse sowie der Behandlung wichtiger gesellschaftspolitischer Fragen aus Arbeitnehmersicht.

Lohnpolitik, soziale Sicherheit, Arbeitsmarkt und Arbeitslosigkeit, Arbeit und Bildung, Frauenpolitik, Mitbestimmung, EU-Integration - das sind einige der Themen, mit denen sich WISO bereits intensiv auseinander gesetzt hat.

WISO richtet sich an BetriebsrätInnen, GewerkschafterInnen, WissenschaftlerInnen, StudentInnen, Aktive in Verbänden, Kammern, Parteien und Institutionen sowie an alle, die Interesse an Arbeitnehmerfragen haben.

Erscheinungsweise: vierteljährlich

Preise:* Jahresabonnement EUR 22,00 (Ausland EUR 28,00)
Studenten mit Inskriptionsnachweis EUR 13,00
Einzelausgabe EUR 7,00 (Ausland EUR 12,00)

(* Stand 2005 - Die aktuellen Preise finden Sie auf unserer Homepage unter www.isw-linz.at)

Wir laden Sie ein, kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen ein WISO-Probeexemplar zu bestellen. Natürlich können Sie auch gerne das WISO-Jahresabonnement anfordern.

Informationen zum ISW und zu unseren Publikationen - inklusive Bestellmöglichkeit - finden Sie unter www.isw-linz.at.



Oberösterreich

BESTELLSCHEIN*

Bitte senden Sie mir kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen

- 1 Probeexemplar der Zeitschrift WISO
- 1 ISW Publikationsverzeichnis

Ich bestelle _____ Exemplare des WISO-Jahresabonnements (Normalpreis)

Ich bestelle _____ Exemplare des WISO-Jahresabonnements für StudentInnen mit Inskriptionsnachweis

* Schneller und einfacher bestellen Sie über das Internet: www.isw-linz.at

Name _____

Institution/Firma _____

Straße _____

Plz/Ort _____

E-Mail _____

BESTELLADRESSE:

ISW
Volksgartenstraße 40, A-4020 Linz
Tel. ++43/732/66 92 73
Fax ++43/732/66 92 73-28 89
E-Mail: wiso@akooe.at
Internet: www.isw-linz.at