



...und wer zahlt den Preis?

Probleme von Beschäftigten im Einzelhandel im Bundesland Salzburg
Ergebnisse einer Arbeitsklimaindex-Befragung

Salzburg 2010

Hilla Lindhuber, Ines Grössenberger
unter Mitarbeit von Christian Icso

AK. FÜR RECHT UND GERECHTIGKEIT.

ak-salzburg.at

Impressum:

Medieninhaber und Verleger: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg

Autorinnen: Hilla Lindhuber, Ines Grössenberger, unter Mitarbeit von Christian Isco, alle 5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Str. 10.

ISBN: 978-3-901817-08-3

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	5
1.1. Wozu ein Arbeitsklimaindex Einzelhandel?	5
1.2. Methode und Response	5
2. STRUKTURMERKMALE	6
2.1. Die Grundgesamtheit – Einzelhandelsbeschäftigte in Salzburg	6
2.2. Die Stichprobe – Strukturmerkmale und Besonderheiten	6
3. MOTIVE UND HINTERGRÜNDE FÜR DIE BESCHÄFTIGUNG IM EINZELHANDEL	10
3.1. Gründe für Teilzeit	10
4. WAS IST DEN BESCHÄFTIGTEN IM EINZELHANDEL WICHTIG?	12
5. ARBEITSKLIMAINDEX – ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK	14
5.1. Subindices (Gesellschaft, Betrieb, Arbeit, Erwartungen)	17
6. ARBEITSZUFRIEDENHEIT – WOMIT SIND EINZELHANDELSBESCHÄFTIGTE (UN)-ZUFRIEDEN?	19
6.1. Weiterbildung und Zufriedenheit.....	20
6.3. Mitbestimmung, Rechte und sozialer Status von Einzelhandelsbeschäftigten	22
7. ARBEITSZEIT UND VEREINBARKEIT	23
7.1. Vereinbarte, tatsächliche und gewünschte Arbeitsstundenleistung	23
7.2. Überstunden	24

7.3. Arbeitszeitregelungen	25
7.4. Zufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung	26
7.5. Dienstzeiten im Handel: flexibel und kurzfristig	28
8. EINKOMMEN UND BEDÜRFNISDECKUNG	29
8.1. Einkommenszufriedenheit und Bedürfnisdeckung	30
8.2. Pension und Altersvorsorge	31
8.3. Sonstige Vergütungen	32
9. BELASTUNGEN	33
10. ERWARTUNGEN UND ZUKUNFTSAUSSICHTEN	35
10.1. Arbeitsplatzsicherheit und wirtschaftliche Zukunft	35
10.2. Arbeitsmarktchancen	36
10.3. Berufliche Zukunft und Veränderungswünsche	37
11. WÜNSCHE UND ANMERKUNGEN DER EINZELHANDELSBESCHÄFTIGTEN	39
12. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE	41

1. EINLEITUNG

1.1. Wozu ein Arbeitsklimaindex Einzelhandel?

Die Beobachtung des wirtschaftlichen Wandels und seiner Auswirkungen auf die Arbeits- und Lebensqualität der Beschäftigten ist eine der wesentlichen Aufgaben der Arbeiterkammer. Zu diesem Zwecke wurde das Instrument „Arbeitsklimaindex“ (kurz: AI) im Auftrag der Arbeiterkammer Oberösterreich von IFES und SORA entwickelt. Der Arbeitsklimaindex ist österreichweit seit 1997 und in Salzburg seit 2004 das Instrument zur Beobachtung und Überprüfung der Arbeitsqualität und des Wohlbefindens der Beschäftigten. Für die Arbeiterkammer Salzburg ist es besonders wichtig, BetriebsrätInnen und GewerkschaftsvertreterInnen von Branchen und Berufsgruppen, die besonderen Rahmenbedingungen ausgesetzt sind, konkrete Daten und Analysen zur Verfügung zu stellen.

Der Einzelhandel stellt eine Branche dar, deren Beschäftigte mit spezifischen Problemlagen, wie immer länger ausgedehnte Öffnungszeiten oder auch der viel diskutierten Sonntagsöffnung konfrontiert sind. Darüber hinaus ist der Einzelhandel durch eine starke geschlechtsspezifische Segregation geprägt. So ist der Großteil der Einzelhandelsbeschäftigten weiblich und arbeitet in Teilzeit, dementsprechend niedrig ist das Gehalt bzw. die finanzielle Absicherung. Eine hohe Fluktuation der MitarbeiterInnen, Arbeitsverhältnisse unter dem Qualifikationsniveau sowie wenig familienfreundliche Arbeitszeiten sind nur einige für den Einzelhandel charakteristische Problemfelder, die in den folgenden Ausführungen näher beleuchtet werden sollen.

Der Gewerkschaft der Privatangestellten war die Erhebung ein besonderes Anliegen, um durch repräsentative Daten abgesicherte festzustellen, ob und in welcher Hinsicht die Arbeitsbedingungen von den Beschäftigten positiv oder negativ wahrgenommen werden, welche Probleme nach dringenden Lösungen verlangen und wie das Arbeitsklima im Vergleich mit anderen Berufsgruppen bzw. im Salzburger Ranking anzusiedeln wäre.

1.2. Methode und Response

Insgesamt wurden 23.226 kammerumlagepflichtige Einzelhandelsbeschäftigte im Februar 2010 mit schriftlichem Fragebogen anonym befragt. 581 Fragebögen kamen wegen Unzustellbarkeit retour. 2863 gültig ausgefüllte Fragebögen langten ein. Der Respons beträgt 12,64 Prozent.

Die Verarbeitung der Daten sowie die Berechnung der Indexwerte erfolgte durch IFES (Institut für empirische Sozialforschung), die Auswertung und Analyse der Ergebnisse durch das Zentrum für Zukunftsstudien der Fachhochschule Salzburg Forschungsgesellschaft mbH in Kooperation mit der Arbeiterkammer Salzburg.

2. STRUKTURMERKMALE

2.1. Die Grundgesamtheit – Einzelhandelsbeschäftigte in Salzburg

Mit Stichtag 01.01.2010 waren 23.226 ArbeitnehmerInnen im Einzelhandel bei der SGKK gemeldet. Der überwiegende Teil der Beschäftigten des Einzelhandels, nämlich 73,7 Prozent bzw. 17.118 Personen ist weiblich, 26,3 Prozent bzw. 6.108 Personen männlich.

2.2. Die Stichprobe – Strukturmerkmale und Besonderheiten

Geschlecht	<p>Der Frauenanteil im Einzelhandel ist überdurchschnittlich hoch.</p> <p>In der Stichprobe sind 82,9 Prozent Frauen und 17,1 Prozent Männer.</p>	<p>2371 Frauen und 489 Männer füllten den Fragebogen aus, 3 Personen gaben zum Geschlecht keine Angabe.</p> <p>Der Frauenanteil ist in der Stichprobe um knapp 10 Prozent höher als in der Grundgesamtheit. Für die Darstellung eines zuverlässigen Gesamtergebnisses wurde durch entsprechende Korrekturgewichtungen die Proportionalität der Geschlechter entsprechend der realen Verteilung in der Grundgesamtheit hergestellt.</p>
Alter	<p>Das Alter der Einzelhandelsbeschäftigten verteilt sich relativ gleichmäßig auf die unterschiedlichen Altersgruppen:</p> <p>18,8 Prozent bis 25 Jahre 21,1 Prozent zwischen 26 und 35 Jahren 27,6 Prozent zwischen 36 und 45 Jahren 27 Prozent zwischen 46 und 55 Jahren</p> <p>Die kleinste Altersgruppe bilden die Beschäftigten ab 56 Jahren mit einem Anteil von 5,6 Prozent.</p>	<p>Das durchschnittliche Alter der befragten Beschäftigten des Einzelhandels beträgt 38,44 Jahre, das Medianalter 40 Jahre.</p> <p>Das Durchschnittsalter der Frauen liegt bei 38,5 Jahren (Median: 40 Jahre), die Männer liegen knapp darunter mit einem durchschnittlichen Alter von 38,19 Jahren (Median: 38,5 Jahre).</p>

Familienstand	Zwei Drittel (67,3 Prozent) der Beschäftigten sind verheiratet oder leben in einer Lebensgemeinschaft, 32,7 Prozent sind ledig bzw. alleinlebend.	
Kinder AlleinerzieherInnen	50,5 Prozent der Beschäftigten haben Kinder. Den Großteil bilden Haushalte mit ein bis zwei Kindern.	<p>40,3 Prozent der Männer und 52,6 Prozent der Frauen leben mit mindestens einem Kind im Haushalt zusammen.</p> <p>Bei verheirateten bzw. in einer Partnerschaft lebenden Personen ist der Anteil jener, die Kinder haben, höher als im Durchschnitt, und zwar bei beiden Geschlechtern (Männer: 56,2 Prozent, Frauen 64,3 Prozent).</p> <p>Ein große Diskrepanz gibt es allerdings bei den Alleinlebenden: So gibt knapp ein Drittel (28,6 Prozent) der Frauen an, alleinerziehend zu sein, aber nur 8,6 Prozent der Männer.</p>
Schulbildung	<ul style="list-style-type: none"> - 9,1 Prozent Pflichtschulabschluss - 62,0 Prozent Pflichtschule mit Lehrabschluss - 14,0 Prozent Fachschule ohne Matura - 10,1 Prozent Maturaabschluss - 4,8 Prozent abgeschlossene Hochschule bzw. Universität 	<p>Männliche Einzelhandelsbeschäftigte sind höher qualifiziert als weibliche.</p> <p>So verfügen 10,5 Prozent der männlichen Beschäftigten über einen Hochschulabschluss, aber nur 3,7 Prozent der Frauen. Umgekehrt liegt der Anteil jener, die maximal einen Lehrabschluss haben, bei den Frauen bei 72,9 Prozent, bei den Männern bei 62,2 Prozent.</p> <p>Bei der jüngeren Generation ist das Bildungsniveau am höchsten:</p> <p>Bei den bis 25-Jährigen verfügt beinahe jede/r Fünfte (19,6 Prozent) über die Matura, bei den 26 bis 35-Jährigen haben 12,3 Prozent einen Hochschul- bzw. Universitätsabschluss, wobei zwischen den Geschlechtern große Unterschiede bestehen (Männer: 24,1 Prozent, Frauen 9,6 Prozent).</p>

<p>Berufliche Stellung</p>	<p>84,2 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten sind Angestellte, 14,6 Prozent ArbeiterInnen und 1,2 Prozent Anderes (z.B. Werkvertrag)</p>	<p>Beinahe doppelt soviel Männer als Frauen sind als Arbeiter beschäftigt (Männer: 23,3 Prozent, Frauen: 12,8 Prozent).</p> <p>Der Großteil der ArbeiterInnen verfügt über keinen Maturaabschluss, allerdings sind auch Beschäftigte mit Matura und Hochschulabschluss als ArbeiterInnen angestellt (MaturantInnen: 9,9 Prozent, HochschulabsolventInnen: 5,9 Prozent).</p>
<p>Beschäftigungsausmaß</p>	<p>47,6 Prozent der befragten Einzelhandelsbeschäftigten geben als Beschäftigungsausmaß Teilzeit arbeitend an, 45 Prozent Vollzeitbeschäftigung.</p> <p>4,9 Prozent haben eine geringfügige Anstellung, 1,7 Prozent sind als geringfügige Kraft ausschließlich am Samstag beschäftigt und 0,8 Prozent arbeiten ebenfalls nur am Samstag, allerdings in Teilzeit.</p>	<p>Vor allem Frauen arbeiten Teilzeit: So sind 55,8 Prozent der befragten weiblichen Einzelhandelsbeschäftigten Teilzeit beschäftigt und nur 12,3 Prozent der Männer.</p> <p>Das Ausmaß der Teilzeitbeschäftigung steigt parallel zu der Anzahl der Kinder, vor allem bei den Frauen.</p> <p>So arbeiten 75 Prozent der Frauen mit Kindern in Teilzeit. Bei männlichen Beschäftigten sind es hingegen elf Prozent.</p>
<p>Arbeitsbereich im Betrieb</p>	<p>Der überwiegende Teil der befragten Beschäftigten ist im Verkauf tätig (76 Prozent), zehn Prozent in Verwaltung/Administration und 2,8 Prozent im Bereich Lager/Logistik. Elf Prozent sind in anderen Bereichen tätig.</p>	<p>80,8 Prozent der Frauen sind im Verkauf tätig und 52,1 Prozent der Männer.</p> <p>Stark ausschlaggebend für die Beschäftigung in bestimmten Arbeitsbereichen ist das Bildungsniveau der Beschäftigten.</p> <p>Unter den Einzelhandelsbeschäftigten mit maximal Pflichtschulabschluss finden sich nur 4,1 Prozent im Bereich Verwaltung und Administration, während der Anteil unter den HochschulabsolventInnen zehn mal so hoch ist (40 Prozent).</p> <p>Da die männlichen Befragten ein höheres Bildungsniveau</p>

		aufweisen als ihre weiblichen Kolleginnen, ist der Anteil der Männer im Bereich Verwaltung/Administration ebenfalls überdurchschnittlich hoch (Männer: 18,7 Prozent, Frauen 8,3 Prozent).
Segmente des Einzelhandels	In Lebensmittel- und Textilhandel ist der überwiegende Teil der befragten Beschäftigten tätig.	<ul style="list-style-type: none"> - 29,8 Prozent Lebensmittelhandel - 14,9 Prozent Textilhandel - 5,4 Prozent Einrichtungsberatung - 4,4 Prozent Parfümerie - 3,9 Prozent Sportartikel - 3,2 Prozent Schuhe - 2,3 Prozent Elektro und Elektronikfachberatung - jeweils 1,7 Prozent in Bäckerei-Backwaren und Uhren- und Juwelenberatung - 1,5 Prozent Baustoffhandel - 0,6 Prozent Eisen- und Hartwaren, 0,4 Prozent Telekommunikation und 0,3 Kraftfahrzeuge und Ersatzteile - 28,6 Prozent Sonstiges
Staatsbürgerschaft	<p>90,9 Prozent Österreich 6,2 Prozent Deutschland 1,9 Prozent ehemaliges Jugoslawien 0,1 Prozent Türkei 0,1 Prozent Polen 0,2 anderes osteuropäische Länder 0,1 Prozent anderes westeuropäisches Land 0,1 sonstige Länder</p>	

3. MOTIVE UND HINTERGRÜNDE FÜR DIE BESCHÄFTIGUNG IM EINZELHANDEL

Der Einzelhandel stellt in Österreich und vor allem im Bundesland Salzburg einen der Hauptarbeitgeber dar. Gekennzeichnet ist dieser wiederum durch einen überdurchschnittlich hohen Frauenanteil und eine hohe Teilzeitquote.

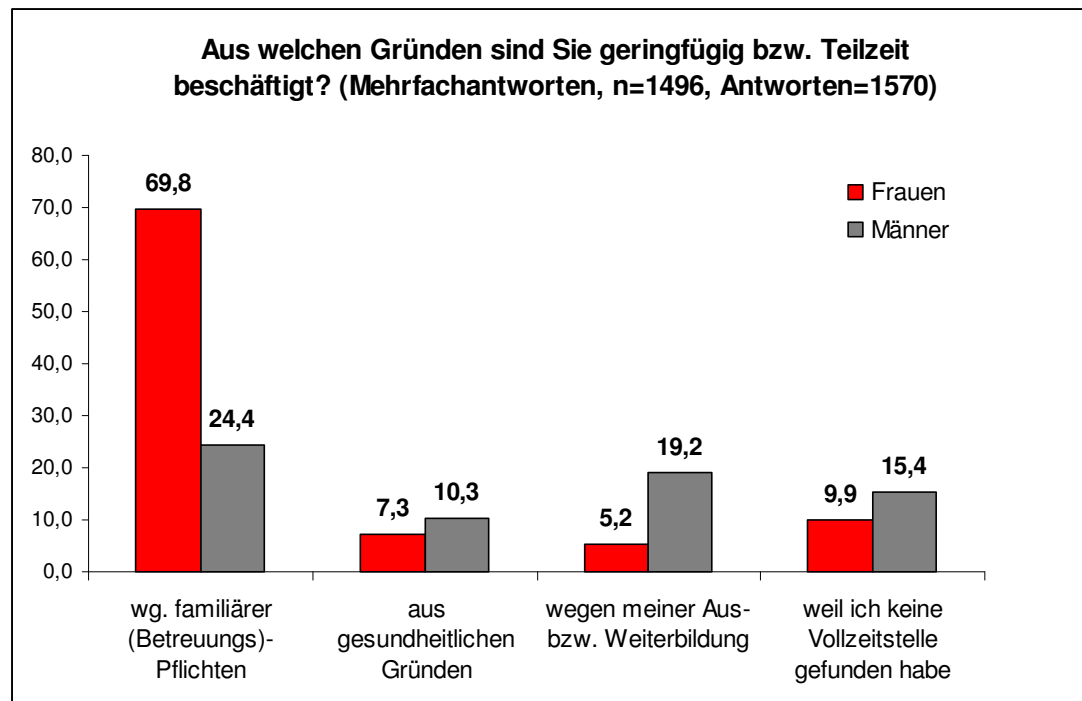
3.1. Gründe für Teilzeit

Für viele Frauen stellt eine geringfügige Beschäftigung bzw. Teilzeitarbeit eine Möglichkeit dar, familiäre Verpflichtungen und Beruf zu vereinbaren. Diese Arbeitszeitformen können einerseits als Chance für die Förderung der Erwerbsbeteiligung von Frauen betrachtet werden (da die Doppelbelastung, Beruf und Betreuungspflichten auf einander abzustimmen, als besser vereinbar erscheint), andererseits zieht diese Form der Anstellung auch unzählige Nachteile mit sich. Niedriges und damit nicht existenzsicherndes Einkommen, schlechte Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten und die Forderung von zeitlicher Flexibilität von Seiten des Arbeitgebers stellen einige Punkte dar, die die Teilzeitarbeit kennzeichnen. So hat uns auch in dieser Erhebung die Frage nach den Beweggründen für die Teilzeitbeschäftigung interessiert.

Von den insgesamt 2863 befragten Einzelhandelsbeschäftigten im Bundeslandsalzburg sind 48,4 Prozent Teilzeit, 45 Prozent Vollzeit und 6,6 Prozent geringfügig beschäftigt. Auch in dieser Erhebung zeigt sich, dass der Anteil von Teilzeit beschäftigten Frauen überdurchschnittlich hoch ausfällt. So sind 55,8 Prozent der befragten weiblichen Einzelhandelsbeschäftigten Teilzeit beschäftigt und nur 12,3 Prozent der Männer. Das Ausmaß der Teilzeitbeschäftigung steigt parallel zur Anzahl der Kinder, vor allem bei Frauen. So arbeiten 75 Prozent der Frauen mit Kindern in Teilzeit, bei männlichen Beschäftigten sind es hingegen 11 Prozent. Ähnlich verhält es sich bei den geringfügig Beschäftigten.

Von 1568 befragten Teilzeit- bzw. geringfügig Beschäftigten äußerten sich 1496 Personen zu ihren Motiven. Die befragten Personen hatten die Möglichkeit mehrere Antworten zu geben, die Anzahl der Antworten beläuft sich auf 1570¹. 67,4 Prozent der Antworten benennen als Grund für die geringfügige oder Teilzeitbeschäftigung familiäre (Betreuungs)-Pflichten, 10,2 Prozent, weil sie keine Vollzeitstelle gefunden haben, 7,4 Prozent aus gesundheitlichen Gründen und 5,9 Prozent arbeiten geringfügig oder Teilzeit neben ihrer Aus- bzw. Weiterbildung.

¹ Mehrfachantworten: 1496 Personen (= 100%) haben 1570 Antworten gegeben (= 104,9 %) – Durchschnittliche Antworten pro Person 1,05 Antworten



Ein differenzierteres Bild ergibt sich nach Geschlecht betrachtet: Frauen wählen vorwiegend aufgrund familiärer (Betreuungs-)Pflichten eine Teilzeitbeschäftigung (69,8 Prozent). Andere Motive spielen nur eine untergeordnete Rolle.

Familiäre Versorgungspflichten nennen nur 24,4 Prozent der Männer als Grund für ihre Teilzeitbeschäftigung.

Ein wichtiges Motiv, nicht Vollzeit zu arbeiten, ist für Männer die persönliche Weiterentwicklung in Form von Aus- bzw. Weiterbildungen. Fast jeder 5. nicht Vollzeit beschäftigte Mann (19,2 Prozent) gibt Aus- und Weiterbildung als Grund an, bei den Frauen sind es nur 5,2 Prozent.

Doch nicht alle Beschäftigten, die Teilzeit bzw. geringfügig arbeiten, machen dies freiwillig. Immerhin fielen 10,2 Prozent der Antworten auf die Kategorie „weil ich keine Vollzeitstelle gefunden habe“, wobei diese bei den männlichen Befragten stärker ausgeprägt ist als

bei den weiblichen (Männer: 15,4 Prozent, Frauen 9,9 Prozent).

Einzelhandel und Teilzeit sind weiblich: Eine Untersuchung der KMU-Forschung Austria² bekräftigt diese Ergebnisse und ergänzt diese hinsichtlich der Frage, warum sich ArbeitnehmerInnen für eine Beschäftigung im Einzelhandel entscheiden. Als wichtigstes Motiv für die Berufswahl im Einzelhandel gilt die Freude am Verkauf. Weiters wurden die mangelnden Alternativen am Arbeitsmarkt genannt, wobei vor allem für Frauen **die Möglichkeit, Teilzeit zu arbeiten im Vordergrund stand**. Weiters wies die Untersuchung einen Zusammenhang zwischen dem Beschäftigungsausmaß, der Haushaltsstruktur und dem Geschlecht auf. Es zeigte sich, dass vor allem Frauen mit Kinderbetreuungspflichten im Einzelhandel Teilzeit beschäftigt sind. Teilzeitbeschäftigte Männer gaben als Grund für die Reduzierung der Vollzeit überwiegend die Vereinbarkeit von beruflichen Interessen, wie z.B. Studium, etc. an.

² KMU-Forschung Austria: Beschäftigungsaspekte im Einzelhandel. Zusammenfassung. Wien, 2006. *Es wurden 500 ArbeitnehmerInnen des Einzelhandels zu ihren Beweggründen, im Einzelhandel zu arbeiten, befragt.*

4. WAS IST DEN BESCHÄFTIGTEN IM EINZELHANDEL WICHTIG?

Um Aussagen über die Zufriedenheit der Beschäftigten im Einzelhandel treffen zu können, muss zuvor nach den Wünschen und Wertigkeiten der ArbeitnehmerInnen gefragt werden. Nur wenn die Relevanzsysteme der Befragten in die Interpretation ihrer Zufriedenheiten miteinbezogen werden, können gültige Aussagen getroffen werden.



Die Beschäftigten des Einzelhandels bewerteten auf einer Skala von 1 bis 5 die Relevanz der angeführten Punkte. Ein erster Blick auf die Mittelwerte zeigt, dass alle Aspekte als (mehr oder weniger) wichtig eingestuft werden³.

An oberster Stelle stehen für die Beschäftigten ein gutes Arbeitsklima sowie faire und kompetente Vorgesetzte. Der Wunsch nach einem angenehmen Betriebsklima sowie einem guten Verhältnis zur Führungsebene spiegelt sich auch in den handschriftlichen Bemerkungen der Befragten wieder. Diese klagen oftmals über das Gegenteil. Mobbing durch KollegInnen und Vorgesetzte stellen für einen nicht mindergroßen Teil der Beschäftigten eine Belastung dar. So schreibt ein Beschäftigter:

„Vorgesetzte behandeln die Mitarbeiter oft als „Maschinen“; kein menschliches Mitgefühl oder Verständnis; [...] Mobbing und Ungerechtigkeit (gleichwertige Mitarbeiter werden nicht gleich behandelt); mieses Betriebsklima; Mangelnde Führungsqualität u. Ausbildung der Vorgesetzten.“ (FB 1952)

³ alle Bewertungen liegen zwischen den Noten 1 und 3 (sehr wichtig bis mittlere Wichtigkeit)

Ein sicherer Arbeitsplatz steht für Einzelhandelsbeschäftigte an dritter Stelle, gefolgt von guten Gesundheitsbedingungen am Arbeitsplatz und Arbeitnehmerschutz. Ein gutes Einkommen wird von der Wichtigkeit her im Mittelfeld eingestuft, obwohl die Bewertung stark vom Arbeitsbereich abhängig ist. Für Beschäftigte im Verkauf ist das Einkommen wichtiger als für Beschäftigte in anderen Arbeitsbereichen. Dies ist darauf zurück zu führen, dass das Einkommensniveau im Verkauf bekanntlich eher niedrig ist.

Während weiblichen Beschäftigten Aspekte wie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, einen sicheren Arbeitsplatz, ein gutes Betriebsklima, etc. wichtiger sind, sind es die männlichen Beschäftigten die mehr Wert darauf legen sich persönlich weiter zu entwickeln. So sind Punkte wie Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten, Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Mitbestimmungsmöglichkeiten im Betrieb sowie über Arbeitsabläufe für männliche Arbeitnehmer von größerer Relevanz.

Abhängig vom Beschäftigungsmaß werden ebenfalls unterschiedliche Aspekte als wichtig erachtet. Während es Teilzeitbeschäftigten wichtiger ist, Familie und Beruf vereinbaren zu können und ein gutes Arbeitsklima zu haben, sind Vollzeitbeschäftigten vielmehr die Möglichkeiten für die Weiterentwicklung im Betrieb wichtig (Weiterbildungsmöglichkeiten, Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten, etc.).

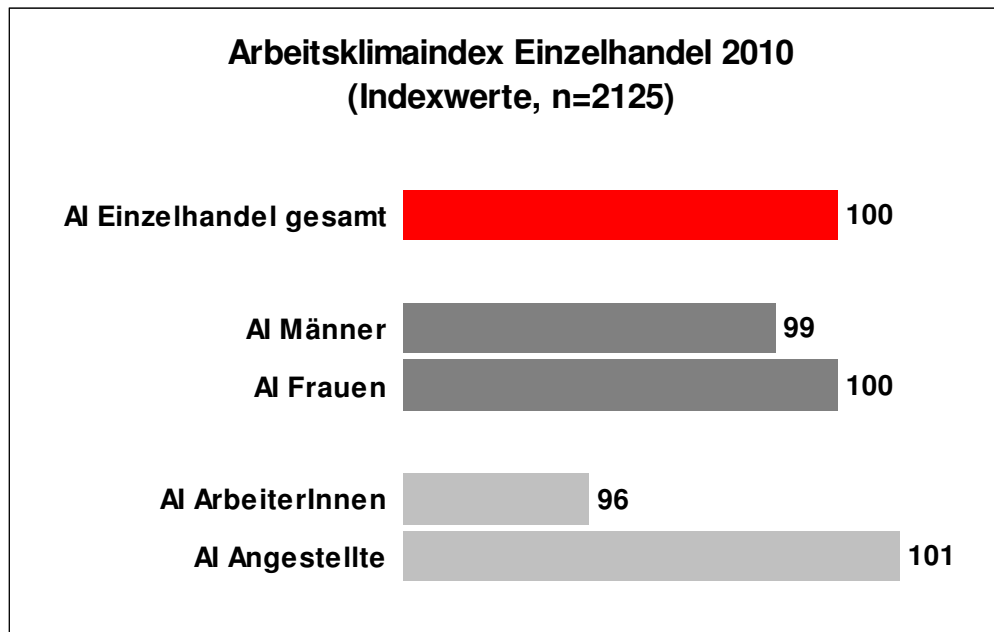
Ein sicherer Arbeitsplatz ist vor allem Beschäftigten aus Verkauf sowie Lager und Logistik wichtig, also genau jenen Bereichen, die durch eine hohe Fluktuation, ein niedriges Lohnniveau und eine hohe Teilzeitquote gekennzeichnet sind sowie der Angst vor dem „Ausgetauscht werden“.

Wie im Kapitel 3.1. ausgeführt, ist die Vereinbarkeit von Beruf und Familie das Hauptmotiv für Teilzeitbeschäftigung bei Frauen. Dementsprechend nimmt die Vereinbarkeit bei Teilzeit beschäftigten Frauen einen höheren Stellenwert im Ranking der Wünsche und Wertigkeiten ein als bei andere Gruppen.

Im Bereich Verwaltung und Administration sind überwiegend Männer mit höherem Bildungsniveau beschäftigt. Ihnen sind Weiterbildungs- sowie Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten wichtiger als anderen Beschäftigungsgruppen.

5. ARBEITSKLIMAINDEX – ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

Der Arbeitsklimaindex der unselbständig Beschäftigten im Bereich Einzelhandels beträgt 100 Indexpunkte. Zwar liegt dieser weit unter dem Salzburger Indexwert von 111 Indexpunkten, allerdings müssen die unterschiedlichen Erhebungsmethoden berücksichtigt werden⁴. Ein direkter Vergleich der Ergebnisse ist daher nur bedingt möglich. Im Vergleich zu bisher durchgeführten Arbeitsklimaindex-Branchenerhebungen⁵ zeigt sich allerdings, dass der Einzelhandel mit 100 Indexpunkten im Mittelfeld liegt.



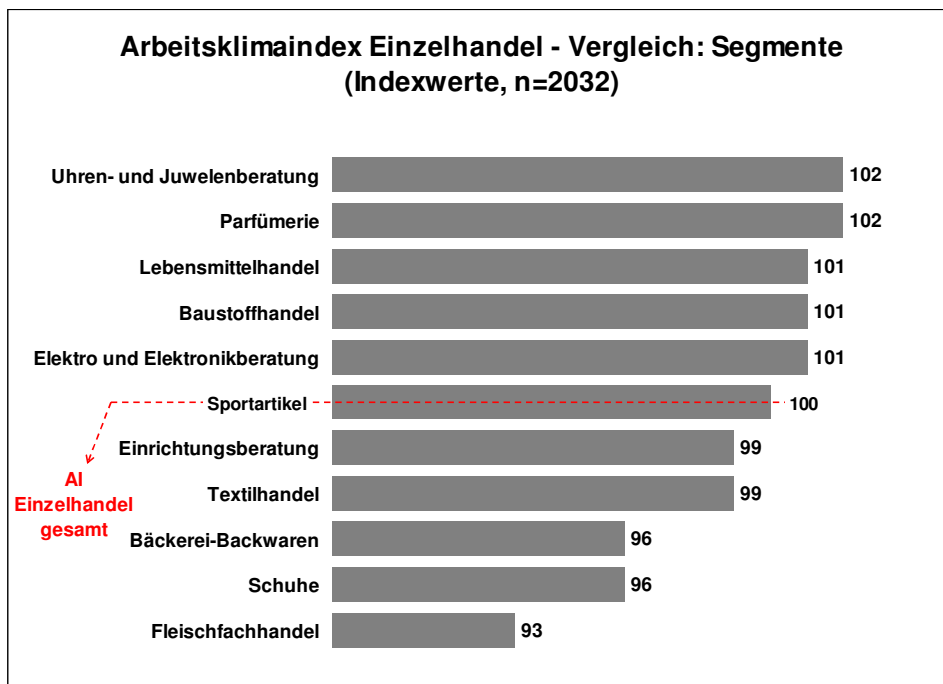
Weibliche Einzelhandelsbeschäftigte weisen einen höheren Indexwert auf als Männer, d.h. Frauen sind insgesamt tendenziell zufriedener mit ihrer beruflichen Tätigkeit.

Bereits in früheren Arbeitsklimaindexerhebungen zeigte sich, dass Frauen zufriedener sind, als Männer. Einerseits sind Frauen mehrheitlich in einem Angestelltenverhältnis tätig (dieses bringt bessere Arbeitsbedingungen und damit höhere Zufriedenheitswerte mit sich), andererseits zeigen einige Untersuchungen, dass Frauen eine niedrigere Erwartungshaltung und ein niedrigeres Anspruchsniveau an ihre Arbeit haben und daher schneller zufrieden sind als Männer. Durch die Doppelbelastung der Frauen, Familie und Beruf „unter einen Hut“ zu bekommen, ist die Zufriedenheit oftmals schon erreicht, wenn die Vereinbarkeit, z.B. in Form einer Teilzeitanstellung, ermöglicht wird.

Die unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswerte der ArbeiterInnen im Einzelhandel lassen sich dadurch erklären, dass ArbeiterInnen in weitaus höherem Maße durch physische Belastungen beansprucht werden als Angestellte. Ebenso ist das Einkommensniveau niedriger und die Zukunftsaussichten in Form von Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten sind nur eingeschränkt vorhanden.

⁴ Der Salzburger Arbeitsklimaindex wird in einer face-to-face-Befragung erhoben, die Befragung der Einzelhandelsbeschäftigten wird postalisch, mittels Selbstausfüllfragebögen durchgeführt.

⁵ Die bisherigen Branchenbefragungen wurden mit derselben Methode erhoben – die Vergleichbarkeit ist daher gegeben.



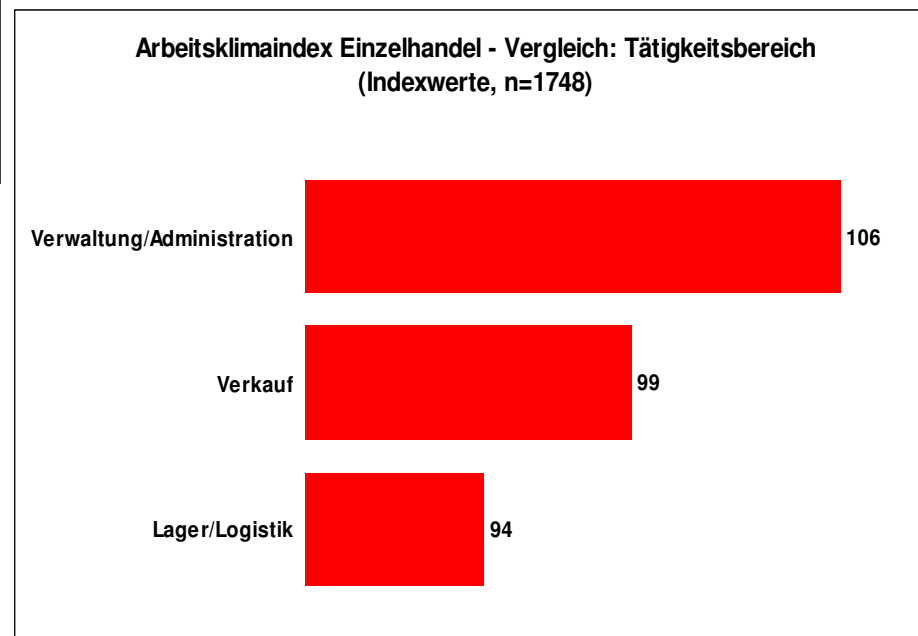
Bei Beschäftigten aus Verwaltung/Administration ist das tätigkeitsbezogene Wohlbefinden am höchsten, bei Beschäftigten im Bereich Lager/Logistik mit 94 Indexpunkten am niedrigsten.

Für die unterdurchschnittliche Zufriedenheit sind vor allem Belastungen, wie beispielsweise das Heben und Tragen von Waren sowie die schlechten Gesundheitsbedingungen am Arbeitsplatz, denen Beschäftigte im Bereich Lager/Logistik in höherem Maße ausgesetzt, verantwortlich. Darauf wird in Kapitel 9 näher eingegangen.

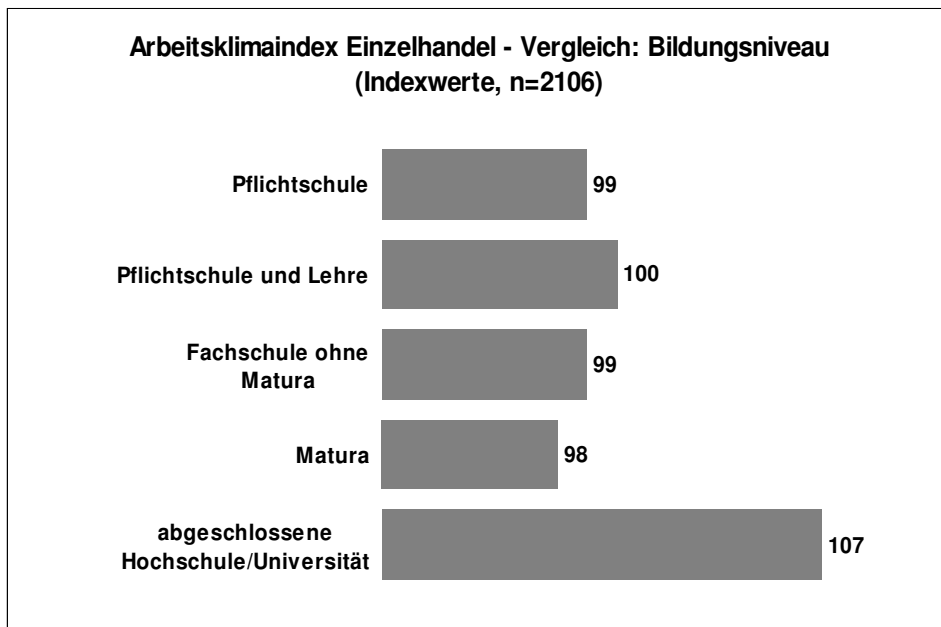
Beschäftigte der Sparte Uhren- und Juwelenberatung weisen die höchsten Zufriedenheitswerte auf, gefolgt von Beschäftigten in Parfümerien.

Den größten Bereich stellt der Lebensmittelhandel dar: Die durchschnittliche Zufriedenheit der ArbeitnehmerInnen im Lebensmittelhandel liegt mit 101 Indexpunkten knapp über dem Durchschnitt, ebenso der Baustoffhandel und die Elektro- u. Elektronikberatung.

Hingegen liegt der zweitgrößte Bereich, der Textilhandel unter dem Durchschnitt mit einem Indexwert von 99 Indexpunkten. Unterdurchschnittlich zufrieden sind Beschäftigte im Schuhhandel sowie im Bereich Bäckereien-Backwaren. Das Schlusslicht bildet der Fleischfachhandel⁶.



⁶ Sparten mit Fallzahlen < 20 (Eisen- und Hartwaren, Kraftfahrzeuge und Ersatzteile, Telekommunikation) wurden bei dieser Aufstellung nicht berücksichtigt, da diese nicht genug aussagekräftig sind.



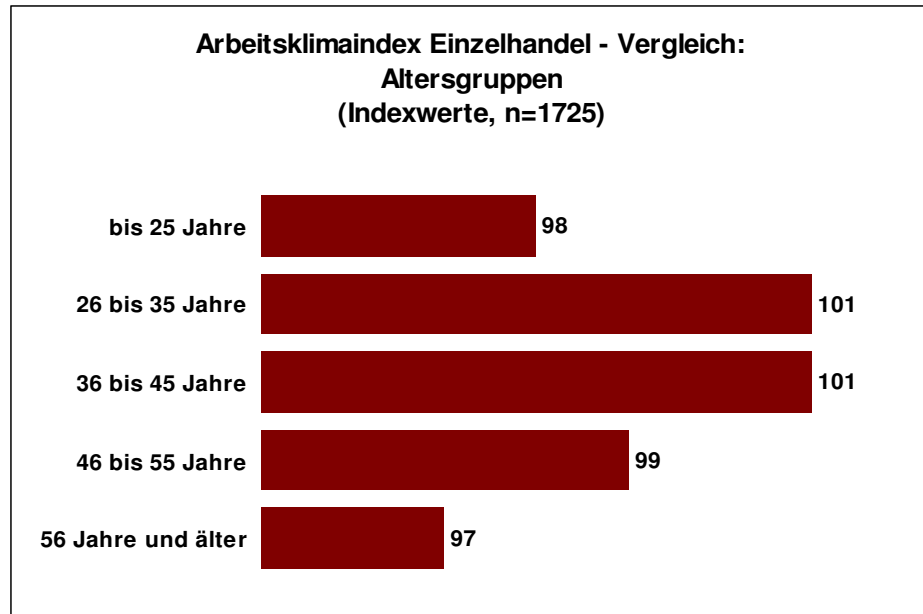
Einkommen nieder: MaturantInnen verdienen nicht mehr als beispielsweise Beschäftigte mit Lehr- bzw. Fachschulabschluss. Das Einkommen von Universitäts- bzw. HochschulabsolventInnen hingegen ist überdurchschnittlich hoch.

Beschäftigte mit Maturaabschluss sind zudem unterdurchschnittlich zufrieden mit ihrer sozialen Position in der Gesellschaft sowie den Rechten als ArbeitnehmerInnen gegenüber dem Arbeitgeber.

Ebenfalls große Unterschiede gibt es hinsichtlich des Alters der Beschäftigten: Beschäftigte zwischen 26 und 45 Jahren weisen die höchsten Zufriedenheitswerte auf, jüngere (bis 25 Jahre) und ältere ArbeitnehmerInnen (ab 46 Jahren) die niedrigsten. Bei den

Das Bildungsniveau hat ebenfalls starken Einfluss auf das tätigkeitsbezogene Wohlbefinden der Beschäftigten. So sind Beschäftigte mit Hochschul- bzw. Universitätsabschluss überdurchschnittlich zufrieden mit 107 Indexpunkten. An zweiter Stelle stehen Beschäftigte mit Lehrabschluss, allerdings mit einem deutlich niedrigeren Indexwert von 100 Indexpunkten.

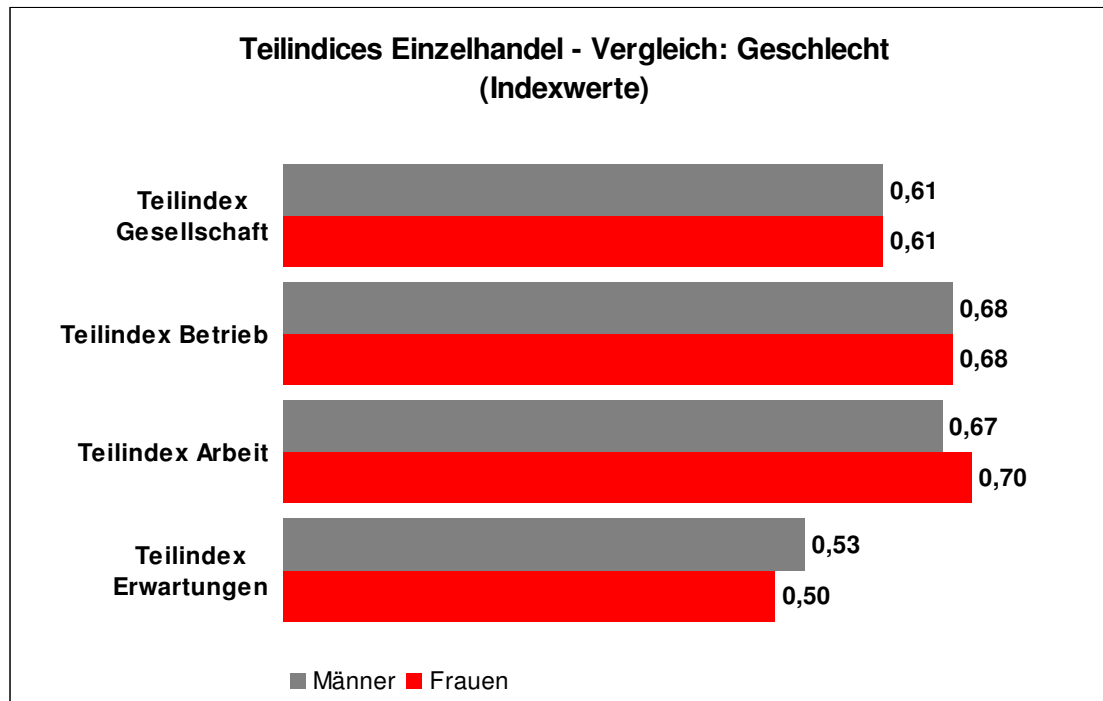
In bisherigen Erhebungen zeigte sich die Tendenz, dass die Zufriedenheit mit dem Bildungsniveau steigt bzw. sinkt, dies kann im Einzelhandel nicht beobachtet werden, denn Einzelhandelsbeschäftigte mit Maturaabschluss weisen mit nur 98 Indexpunkten die niedrigsten Zufriedenheitswerte auf. Das liegt daran, dass Beschäftigte mit Maturaabschluss im Einzelhandel meist nicht ihrer Qualifikation entsprechend eingesetzt sind. Beinahe die Hälfte (45 Prozent) der Beschäftigten mit Matura gibt an, nicht ihrer Qualifikation entsprechend eingesetzt zu sein. Das schlägt sich im



jungen Beschäftigten sorgen vor allem die niedrigen Einstiegsgehälter für Unzufriedenheit.

5.1. Subindices (Gesellschaft, Betrieb, Arbeit, Erwartungen)

Der Arbeitsklimaindex besteht aus den vier Teilbereichen Gesellschaft, Betrieb, Arbeit und Erwartungen. Die durchschnittlichen Indexwerte der einzelnen Teilindices geben eine erste Auskunft darüber, welche Bereiche des Einzelhandels Probleme aufwerfen und helfen darüber hinaus bei der Identifikation einzelner Themenbereiche, welche besondere Bedeutung für die Beschäftigten des Einzelhandels haben.



Wenig zufrieden sind Beschäftigte des Einzelhandels hinsichtlich ihrer persönlichen Erwartungen an die berufliche Zukunft. Hier geht es vor allem um die Aufstiegs- und Entwicklungs- sowie Weiterbildungsmöglichkeiten im Betrieb, aber auch um die eigenen Arbeitsmarktchancen.

Hinsichtlich der Karrieremöglichkeiten sind männliche und weibliche Beschäftigte des Einzelhandels gleich pessimistisch, hinsichtlich der Arbeitsmarktchancen sehen Frauen (0,39) noch weniger Möglichkeiten am Arbeitsmarkt, als Männer (0,45). Vor allem Teilzeit beschäftigte Frauen sind hinsichtlich ihrer Arbeitsmarktchancen wenig optimistisch (0,36), da sie vermutlich aufgrund ihrer Doppelbelastung, Familie und Beruf zu vereinbaren, wenig Handlungsspielraum und Flexibilität für eine neue Anstellung aufweisen können.

Im Teilindex Gesellschaft sind beide Geschlechter gleich (un)-zufrieden (0,61). Hier geht es einerseits um die Einschätzung der wirtschaftlichen Zukunft Österreichs, andererseits um die Zufriedenheit der Beschäftigten mit ihrer sozialen Position in der Gesellschaft, aber auch um die Rechte als ArbeitnehmerIn gegenüber dem/der ArbeitgeberIn. Auch in den Anmerkungen wurde des Öfteren über das Image der Einzelhandelsbeschäftigten in

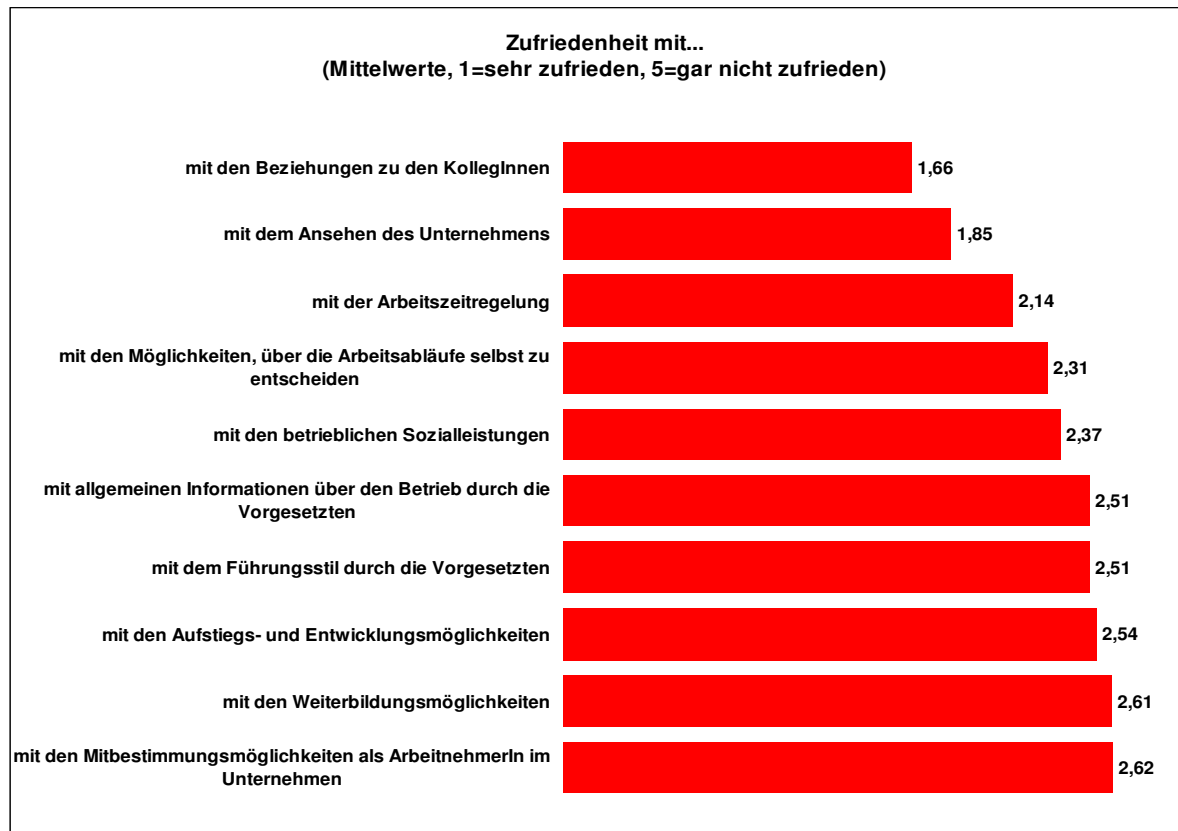
der Gesellschaft geklagt. Die Beschäftigten wünschen sich mehr Anerkennung und Wertschätzung durch die Kunden, aber auch durch den/die ArbeitgeberIn.

Der Teilindex Arbeit beinhaltet Fragen zur allgemeinen Lebens- und Arbeitszufriedenheit, aber auch Fragen zu den Belastungen, die mit der Beschäftigung einhergehen. Zwischen den Geschlechtern sind in der durchschnittlichen Bewertung geringfügige Unterschiede zu erkennen (Männer: 0,67, Frauen: 0,70). Der niedrigere Wert der Männer ist vor allem auf die stärkeren Belastungen zurückzuführen, denen sie bei der Arbeit ausgesetzt sind. Dies wird in Kapitel 9 näher ausgeführt.

Der Teilindex Betrieb umfasst Fragen zur Zufriedenheit mit Führungsstil und betrieblichen Sozialleistungen sowie zur Einschätzung der wirtschaftlichen Zukunft des Betriebes. Zwischen den Geschlechtern sind keine Unterschiede in der Bewertung erkennbar.

6. ARBEITSZUFRIEDENHEIT – womit sind Einzelhandelsbeschäftigte (un)-zufrieden?

Die Beschäftigten des Einzelhandels geben der Frage „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer beruflichen Tätigkeit insgesamt?“ die Durchschnittsnote 2,06⁷. Zwar zeigt diese Bewertung, dass die Einzelhandelsbeschäftigten im Großen und Ganzen zufrieden mit ihrer beruflichen Tätigkeit insgesamt sind, im Vergleich zu den Salzburger Beschäftigten ist diese allerdings unterdurchschnittlich (Salzburgs durchschn. Zufriedenheit: 1,78). Ein erster grober Überblick gibt Aufschluss darüber, mit welchen Bereichen die Beschäftigten zufriedener bzw. unzufriedener sind.



Am zufriedensten sind die befragten Einzelhandelsbeschäftigten mit den Beziehungen zu den KollegInnen, dem Ansehen des Unternehmens und der Arbeitszeitregelung. Im Salzburg-Vergleich zeigt sich allerdings, dass die Einzelhandelsbeschäftigten hinsichtlich aller Punkte unter den Werten der Salzburger Beschäftigten liegen⁸, d.h. durchwegs unzufriedener sind.

Hinsichtlich der Arbeitszeitregelung gibt es einen Zusammenhang zwischen Beschäftigungsausmaß und Zufriedenheit: Je höher das Stundenausmaß, desto unzufriedener sind die Beschäftigten mit der Arbeitszeitregelung und auch in den schriftlichen Anmerkungen wird deutlich, dass die Arbeitszeitregelung für viele Beschäftigte ein Vereinbarkeitsproblem darstellt, besonders, wenn sie Vollzeit beschäftigt sind.

Am wenigsten Zufrieden sind die Beschäftigten mit den Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen sowie den Weiterbildungs-, Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten.

⁷ Bewertung nach Schulnotensystem: 1=sehr zufrieden, 5=gar nicht zufrieden

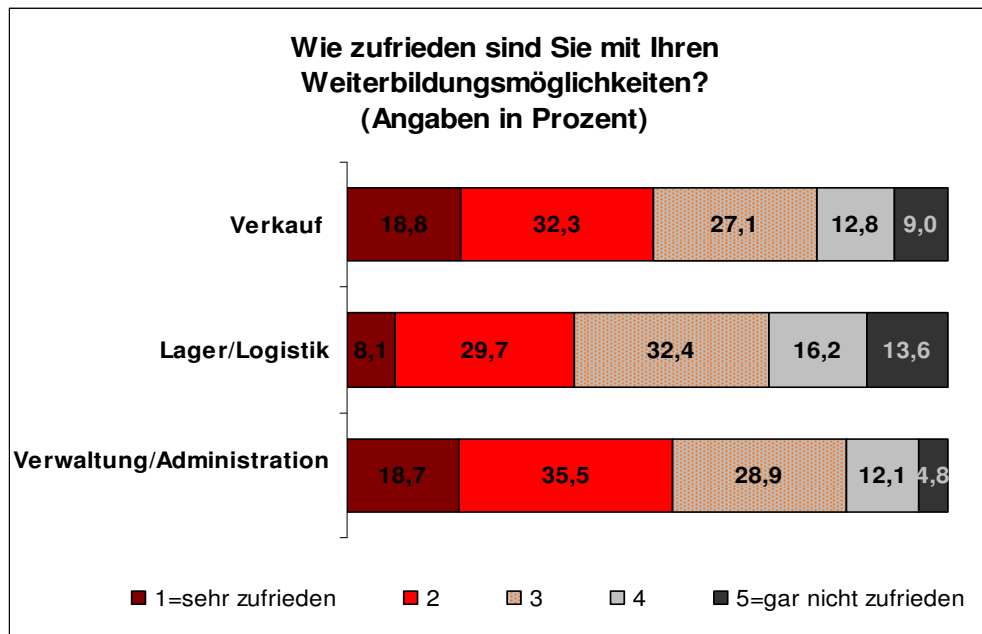
⁸ auch wenn die unterschiedlichen Erhebungsmethoden berücksichtigt werden

ArbeiterInnen sind in allen abgefragten Bereichen weniger zufrieden als Angestellte. Ebenso sind Beschäftigte aus dem Bereich Lager/Logistik und dem Verkauf größtenteils unzufriedener als Beschäftigte aus anderen Bereichen.

Frauen sind durchwegs zufriedener als Männer. Die unterschiedliche Bewertung ist einerseits auf unterschiedliche Beschäftigungsausmaße und Tätigkeitsfelder zurückzuführen, andererseits auf unterschiedliche Erwartungen und Ansprüche der männlichen und weiblichen Beschäftigten.

6.1. Weiterbildung und Zufriedenheit

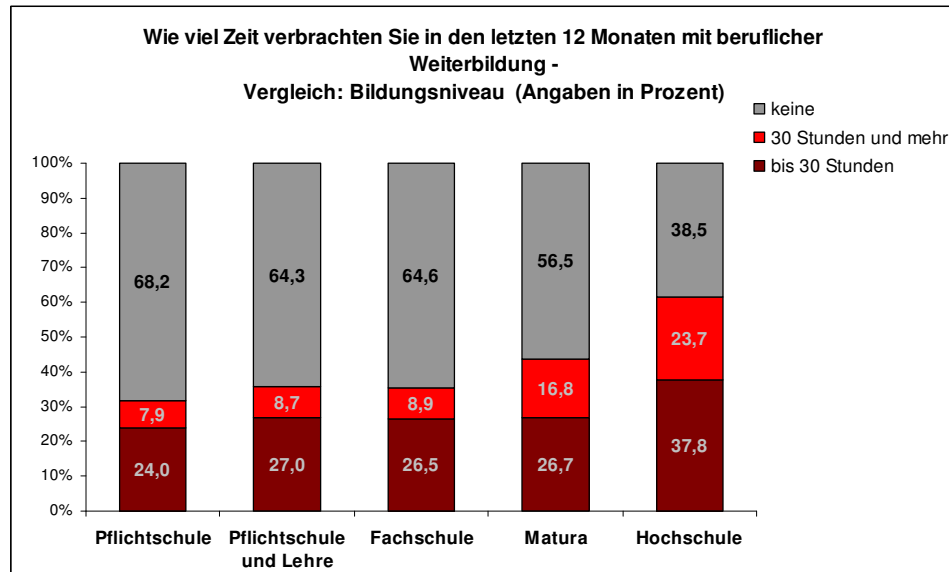
Die Zufriedenheit mit den Weiterbildungsmöglichkeiten steht bei den Einzelhandelsbeschäftigten an vorletzter Stelle und auch im Salzburgvergleich zeigt sich eine unterdurchschnittliche Zufriedenheit. Während bei den Salzburger Beschäftigten nur insgesamt 13 Prozent wenig bis gar nicht zufrieden mit ihren Weiterbildungsmöglichkeiten sind, ist es im Einzelhandel gut jeder fünfte Beschäftigte (22 Prozent). Umgekehrt ist zwar gut die Hälfte (51 Prozent) der Einzelhandelsbeschäftigten sehr zufrieden bzw. zufrieden mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, allerdings ist der Anteil der sehr Zufriedenen bei den Salzburger Beschäftigten beinahe doppelt so hoch (35 Prozent) als bei den Beschäftigten im Einzelhandel (19 Prozent).



Besonders große Unterschiede in der Zufriedenheit sind nach Arbeitsbereichen erkennbar:

Knapp ein Drittel (29,8 Prozent) der Beschäftigten aus dem Bereich Lager/Logistik ist mit ihren Weiterbildungsmöglichkeiten wenig bis gar nicht zufrieden und nur 8,1 Prozent sind sehr zufrieden. Auch die Beschäftigten aus dem Verkauf (überwiegend Frauen) sind ebenfalls wenig zufrieden (21,8 Prozent wenig/gar nicht zufrieden), wobei der Anteil der sehr zufriedenen bei 18,8 Prozent liegt.

Frauen sind tendenziell weniger zufrieden mit ihren Weiterbildungsmöglichkeiten als Männer. Ebenfalls unterdurchschnittlich zufrieden sind Beschäftigte mit Matura sowie Beschäftigte zwischen 36 und 45 Jahren.



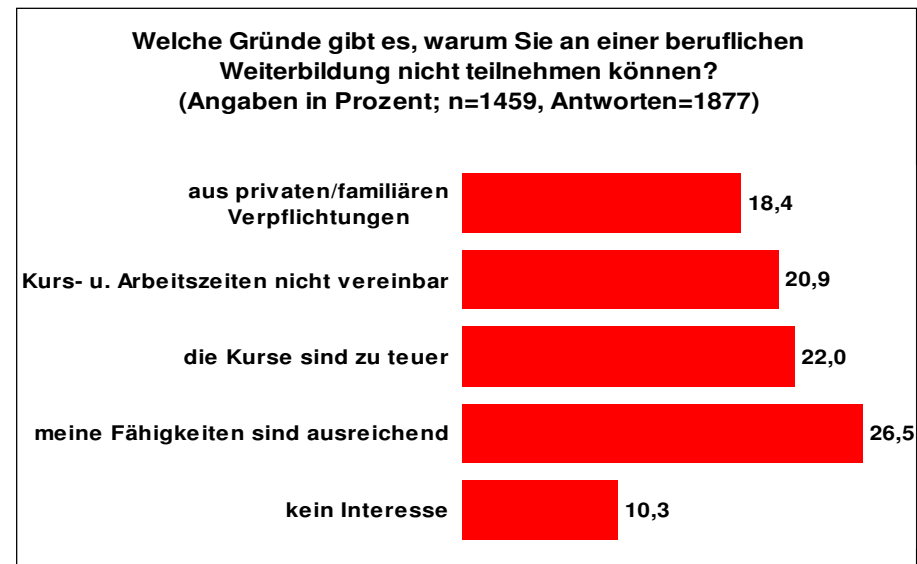
höher ist das Ausmaß beruflicher Weiterbildung. So geben 68,2 Prozent der Beschäftigten mit Pflichtschulabschluss an, im letzten Jahr keine Weiterbildung besucht zu haben, hingegen aber nur 38,5 Prozent der HochschulabsolventInnen.

Von den 62,2 Prozent (1754 Befragten) die angaben, innerhalb der letzten 12 Monate keine Weiterbildung besucht zu haben, äußerten sich 1459 zu den Gründen. Da die Befragten die Möglichkeit hatten mehrere Antworten zu geben, beläuft sich die Zahl der gültigen Antworten auf 1877⁹.

26,5 Prozent der Antworten bezeichnen die eigenen Fähigkeiten als ausreichend. Für 22 Prozent sind die Kurse zu teuer und für 20,9 Prozent sind Kurs- und Arbeitszeiten nicht vereinbar. 18,4 Prozent

Generell dürfte berufliche Weiterbildung im Einzelhandel einen eher geringen Stellenwert einnehmen: Denn zwei Drittel (62,6 Prozent) der befragten Beschäftigten geben an, innerhalb der letzten 12 Monate keine Weiterbildung besucht zu haben (Produktschulungen ausgenommen), 27,1 Prozent besuchten Weiterbildungen im Ausmaß von bis zu 30 Stunden und nur jeder zehnte Beschäftigte (10,3 Prozent) nahm an Weiterbildungen im Ausmaß von mehr als 30 Stunden teil. Vor allem Frauen (65,9 Prozent), Beschäftigte aus dem Arbeitsbereich Lager/Logistik (76,9 Prozent) und dem Verkauf (64 Prozent) haben innerhalb des letzten Jahres keine berufliche Weiterbildung besucht.

Auch diese Erhebung zeigt: Je höher das Bildungsniveau, umso



⁹ Mehrfachantworten: 1459 Personen (= 100%) haben 1877 Antworten gegeben (= 128,6 %) – Durchschnittliche Antworten pro Person 1,28 Antworten

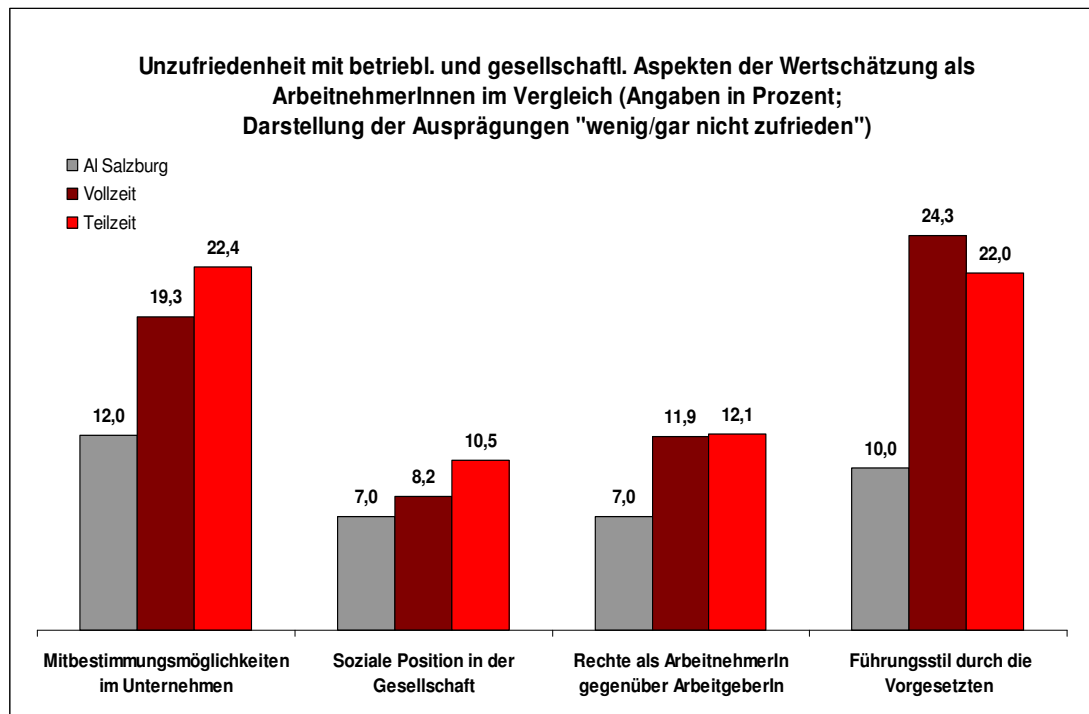
der Antworten gaben einen Verweis auf private bzw. familiäre Verpflichtungen und 10,3 Prozent der Antworten gaben kein Interesse an.

Frauen besuchen vorwiegend wegen familiären Verpflichtungen keine beruflichen Weiterbildungen. Männer hingegen können häufig die Kurs- und Arbeitszeiten nur schwer vereinbaren. Das liegt vor allem daran, dass der Großteil der männlichen Einzelhandelsbeschäftigten Vollzeit arbeitet.

6.3. Mitbestimmung, Rechte und sozialer Status von Einzelhandelsbeschäftigten

In den handschriftlichen Anmerkungen wurde deutlich, dass sich die Einzelhandelsbeschäftigten ein besseres Image in der Gesellschaft sowie mehr Anerkennung, Rechte und Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen wünschen.

„[...] Man hat kein Mitbestimmungsrecht, verfügt über langjährige Erfahrung als Fachkraft. Man wird nicht ernst genommen [...]“ (FB 2118)



Am unzufriedensten sind die Einzelhandelsbeschäftigten mit dem Führungsstil durch die Vorgesetzten sowie den Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen. Im Durchschnitt ist jeder fünfte Beschäftigte wenig bis gar nicht zufrieden.

Insbesondere im Salzburgvergleich wird das hohe Ausmaß an Unzufriedenheit mit Führungsstil und Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen deutlich: Während 10 Prozent der Salzburger ArbeitnehmerInnen mit dem Führungsstil der Vorgesetzten unzufrieden sind, ist der Anteil der wenig bis gar nicht Zufriedenen bei den Einzelhandelsbeschäftigten mit über 20 Prozent mehr als doppelt so hoch. Ähnlich sind die Werte hinsichtlich den Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen.

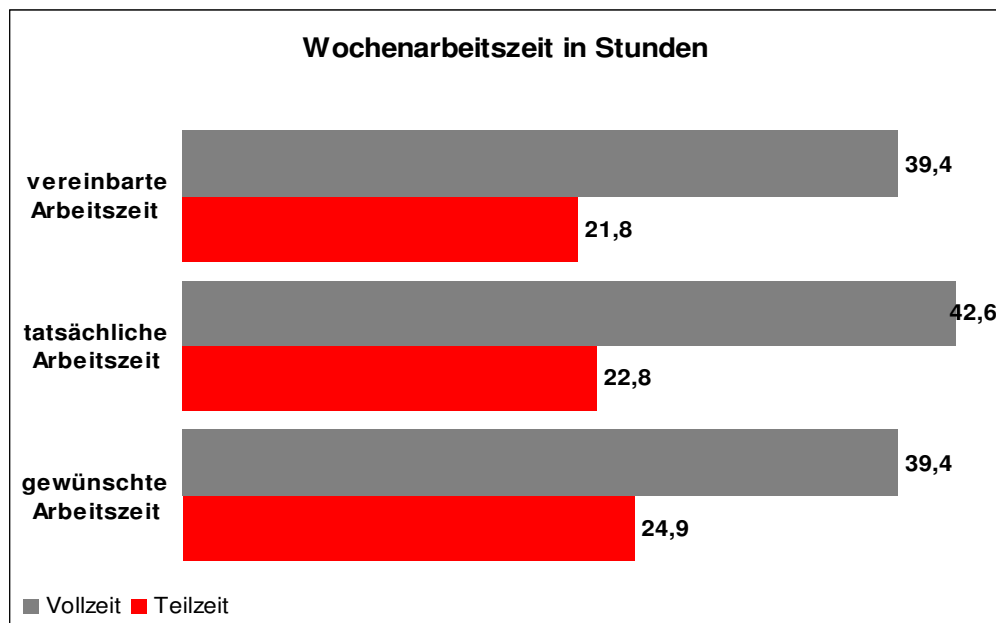
Unterschiede gibt es nach Beschäftigungsausmaß: Vollzeitbeschäftigte haben zu einem höheren Ausmaß

als Teilzeitbeschäftigte das Gefühl, im Unternehmen mitbestimmen zu können. Teilzeitbeschäftigte sind zwar geringfügig zufriedener mit dem Führungsstil durch die Vorgesetzten als Vollzeitbeschäftigte, mit ihrer sozialen Position in der Gesellschaft sind sie hingegen weniger zufrieden.

Frauen schätzen ihre soziale Position geringfügig schlechter ein als Männer. Nach Arbeitsbereichen betrachtet sind vor allem Beschäftigte aus dem Bereich Lager/Logistik hinsichtlich aller Aspekte (Mitbestimmung, soziale Position, Rechte, Führungsstil) am unzufriedensten.

7. ARBEITSZEIT UND VEREINBARKEIT

7.1. Vereinbarte, tatsächliche und gewünschte Arbeitsstundenleistung



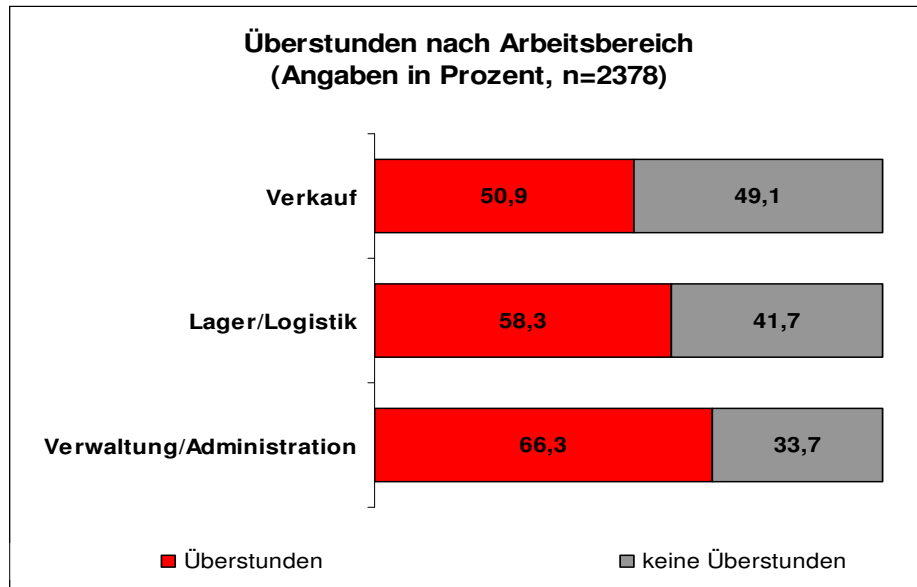
Die vereinbarte Arbeitszeit der Einzelhandelsbeschäftigten in Vollzeit (ab 36 h/Woche¹⁰) beträgt durchschnittlich 39,4 Stunden pro Woche, tatsächlich arbeiten die Beschäftigten allerdings durchschnittlich 42,6 Stunden wöchentlich. Wünschen würden sich die befragten Beschäftigten ein Stundenausmaß von eben 39,4 Stunden pro Woche, wie vereinbart.

Teilzeitbeschäftigte (bis 36 h/Woche) arbeiten im Durchschnitt 22,8 Stunden pro Woche, vereinbart sind durchschnittlich nur 21,8 Stunden. Im Gegensatz zu den Vollzeitbeschäftigten wünschen sich Teilzeitbeschäftigte mehr Stunden in der Woche zu arbeiten, und zwar durchschnittlich 24,9 Stunden in der Woche.

¹⁰ Definition nach Statistik Austria: Vollzeit = ab 36 Stunden/Woche; Teilzeit = bis 36 Stunden/Woche

7.2. Überstunden

Gut die Hälfte (53,4 Prozent) der Einzelhandelsbeschäftigten leistet Überstunden und zwar durchschnittlich 5,1 Stunden pro Woche. 50,3 Prozent der weiblichen Beschäftigten und 68,3 Prozent der männlichen Beschäftigten leisten Überstunden. Männliche Beschäftigte arbeiten durchschnittlich 6,7 Stunden, Frauen durchschnittlich 4,6 Stunden mehr pro Woche. Teilzeitbeschäftigte leisten weniger Überstunden als Vollzeitbeschäftigte (TZ: 4 Stunden, VZ: 5,8 Stunden/Woche).



Der größte Anteil an Überstundenleistenden findet sich im Arbeitsbereich Verwaltung/Administration: 66,3 Prozent der Beschäftigten aus diesem Bereich leisten durchschnittlich fünf Überstunden pro Woche. Auch im Bereich Lager/Logistik leistet ein überdurchschnittlich hoher Anteil (58,3 Prozent) Überstunden im Ausmaß von 6,6 Stunden durchschnittlich pro Woche.

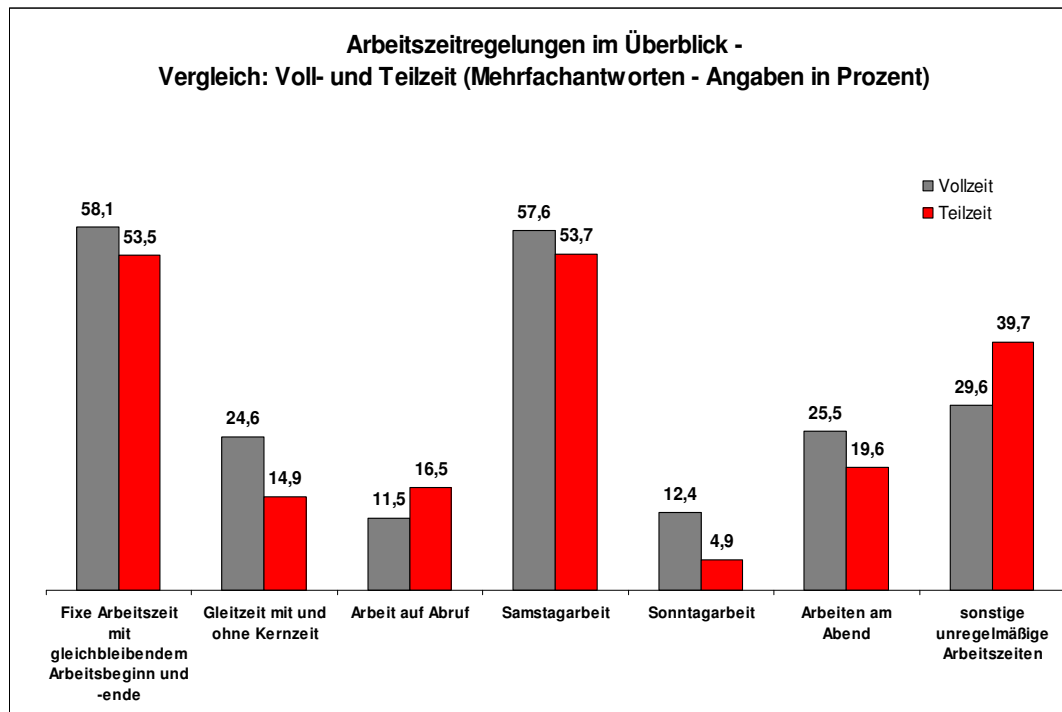
Nach Bildungsniveau betrachtet zeigt sich, dass Einzelhandelsbeschäftigte mit Hochschulabschluss die meisten Überstunden leisten. 71,3 Prozent leisten durchschnittlich 6,2 Überstunden pro Woche.

Ebenfalls überdurchschnittlich viele Überstunden leisten jüngere Beschäftigte bis 35 Jahre, sowie Beschäftigte aus den Segmenten Baustoffhandel (73 Prozent), Elektro und Elektronikberatung (68,4 Prozent) und Sportartikel (65,9 Prozent).

7.3. Arbeitszeitregelungen

Mehr als die Hälfte (56,4 Prozent) der Einzelhandelsbeschäftigten arbeitet nach fixen Arbeitszeiten mit gleichbleibendem Arbeitsbeginn und -ende, 19,1 Prozent haben eine Gleitzeitregelung mit und ohne Kernzeit und gut ein Drittel (33,8 Prozent) arbeitet nach sonstigen unregelmäßigen Arbeitszeiten. Ebenfalls mehr als die Hälfte (55,6 Prozent) der Beschäftigten gibt an, samstags zu arbeiten, 21,6 Prozent am Abend und 8,3 Prozent am Sonntag. Arbeit auf Abruf trifft für 14,1 Prozent der Beschäftigten zu.¹¹

Von Sonntagarbeit sind mehrheitlich ArbeitnehmerInnen betroffen, die Vollzeit (12,4 Prozent) tätig sind und im Verkauf arbeiten (13,1 Prozent).



Arbeit auf Abruf sowie das Arbeiten nach unregelmäßigen Arbeitszeiten trifft wiederum mehr auf Teilzeitbeschäftigte zu.

Zwischen Männern und Frauen gibt es bezüglich der Arbeitszeitregelungen keine großen Unterschiede, sehr wohl jedoch nach Arbeitsbereichen:

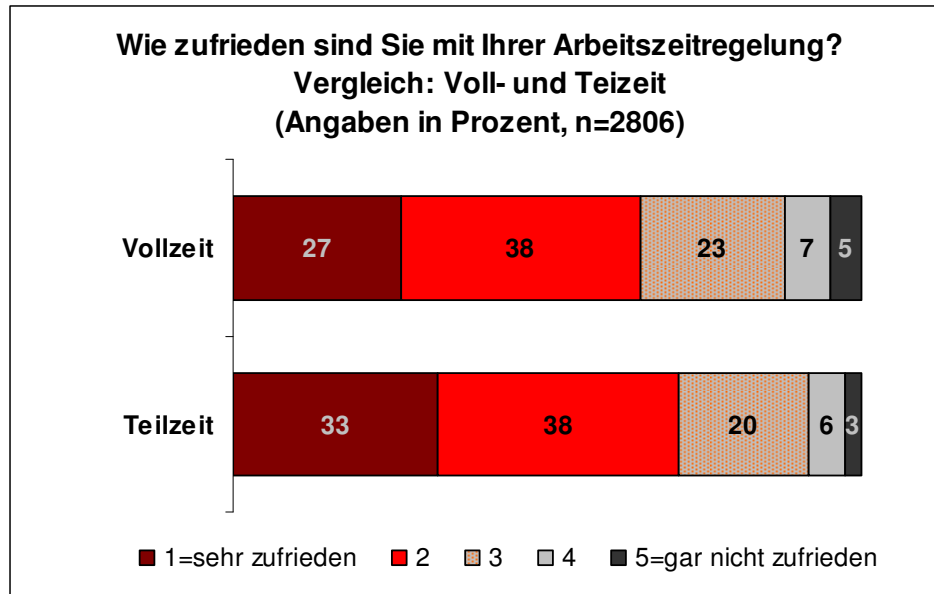
Ein Drittel (31,9 Prozent) der Beschäftigten aus Verwaltung/Administration arbeiten in Gleitzeit (mit und ohne Kernzeit), hingegen nur 6,2 Prozent der Beschäftigten aus dem Verkauf. Umgekehrt arbeiten 29,3 Prozent der Beschäftigten aus dem Verkauf am Samstag, aber nur 11,4 Prozent aus Verwaltung/Administration.

Generell besteht der Wunsch, mehr nach fixen Arbeitszeiten sowie in Gleitzeit (mit und ohne Kernzeit) und weniger an Samstagen, abends oder auf Abruf zu arbeiten.

¹¹ Mehrfachantworten: 2717 Personen (= 100%) haben 5673 Antworten gegeben (= 208,8 %). Durchschnittliche Antworten pro Person 2,08 Antworten

7.4. Zufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung

Ihre Zufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung bewerten die Einzelhandelsbeschäftigten auf eine Skala von 1-5 mit der Durchschnittsnote 2,14. Damit liegen sie deutlich unter dem Durchschnittswert der Salzburger Beschäftigten von 1,72. So sind zwar insgesamt 69,1 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten sehr bzw. eher zufrieden mit ihrer Arbeitszeitregelung, bei den Salzburger-Beschäftigten sind es allerdings 81 Prozent. Umgekehrt geben doppelt so viele Einzelhandelsbeschäftigte (10 Prozent) an, wenig bis gar nicht zufrieden mit der Arbeitszeitregelung zu sein als Salzburger Beschäftigte (5 Prozent).



Teilzeitbeschäftigte sowie weibliche Arbeitnehmerinnen sind zufriedener als Vollzeit- bzw. männliche Beschäftigte.

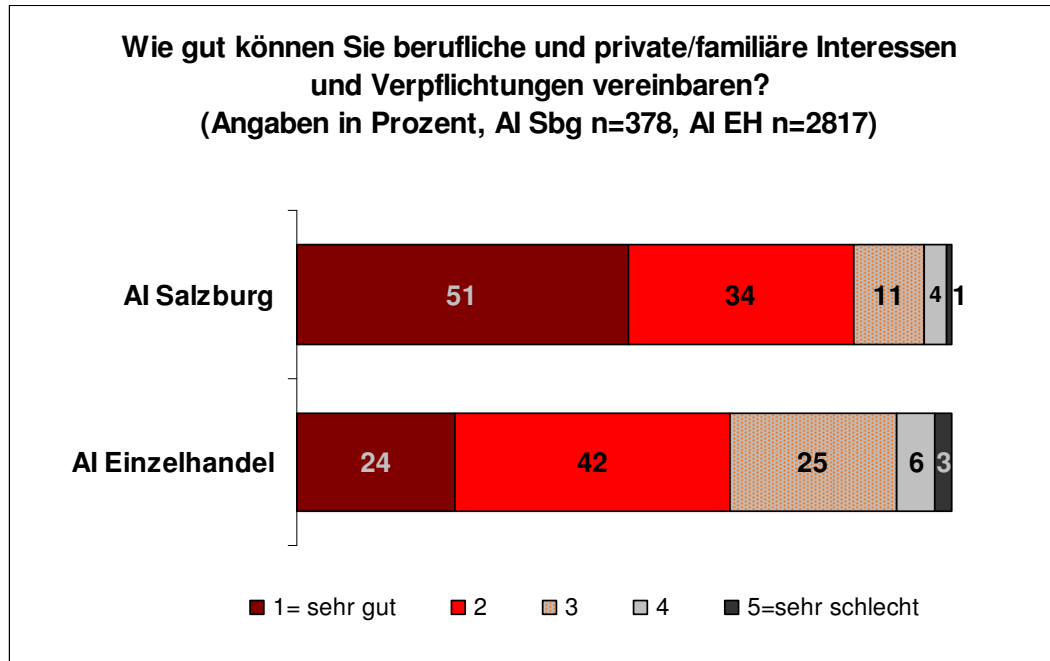
Zwei Drittel der Vollzeitbeschäftigten (65 Prozent) sind sehr bzw. eher zufrieden mit ihrer Arbeitszeitregelung, allerdings gibt mehr als jeder zehnte Vollzeitbeschäftigte (12,3 Prozent) an, wenig bis gar nicht zufrieden damit zu sein. Die Unzufriedenheit bezieht sich überwiegend auf die langen Öffnungszeiten, unregelmäßige Arbeitszeiten und das Arbeiten an Samstagen und am Abend. Dies wurde vor allem in den handschriftlichen Bemerkungen der Beschäftigten deutlich.

„Die Öffnungszeiten im Handel sind eindeutig zu lang. Es gibt keine oder nur selten "lange Wochenenden". Wenn man am Samstag um 18.30 nach Hause kommt, bleibt nicht allzu viel Zeit für die Familie am Wochenende [...]“ (FB 1838)

Die größere Zufriedenheit der Teilzeitbeschäftigten lässt sich durch die bessere Vereinbarkeit von Beruf und privaten bzw. familiären Verpflichtungen erklären. Überwiegend Frauen stehen vor der Aufgabe, Beruf und Familie zu vereinbaren. Viele Frauen reduzieren daher ihre Arbeitszeit soweit, dass die Vereinbarkeit gesichert ist.

7.5. Vereinbarkeit von Berufstätigkeit und privaten/familiären Verpflichtungen und Interessen

Einzelhandelsbeschäftigte können ihre privaten und beruflichen Verpflichtungen und Interessen weitaus weniger gut vereinbaren als Salzburger ArbeitnehmerInnen generell. So geben 85,1 Prozent der Salzburger Beschäftigten eine sehr bzw. eher gute Vereinbarkeit an, hingegen nur 66,2 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten.



Immerhin 8,5 Prozent stufen ihre Vereinbarkeit als eher bzw. sehr schlecht ein, bei den Salzburger ArbeitnehmerInnen sind es nur halb so viele (4,2 Prozent). Der unterdurchschnittliche Wert lässt sich überwiegend auf unregelmäßige Arbeitszeiten, die langen Öffnungszeiten, das Arbeiten an Wochenenden und am Abend zurückführen.

Die größten Vereinbarkeitsprobleme geben Beschäftigte aus den Arbeitsbereichen Verkauf und Lager/Logistik an.

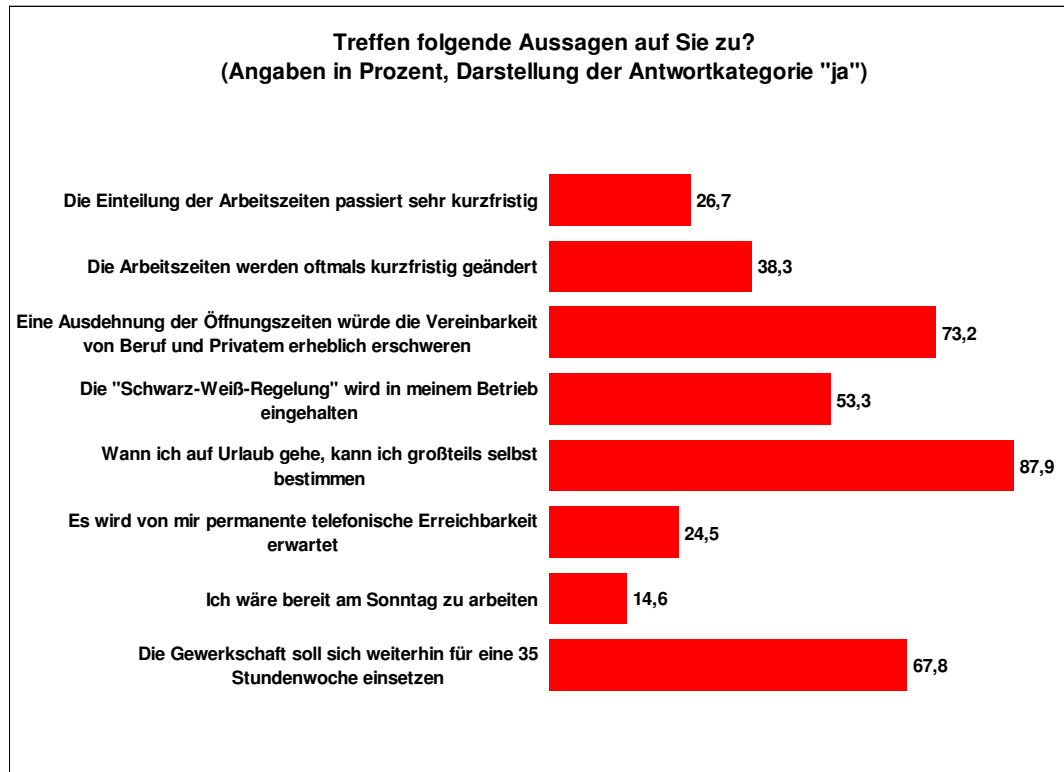
Ebenso wirken sich Überstunden stark auf die die Work-Life-Balance aus: Jede/r siebte Einzelhandelbeschäftigte (13,1 Prozent) der/die Überstunden leistet, kann Beruf und Familie nur schlecht vereinbaren.

Großen Einfluss hat das Beschäftigungsausmaß: Teilzeitbeschäftigte können Beruf und Familie besser vereinbaren als Vollzeitbeschäftigte. Dies ist naheliegend, da das Hauptmotiv für die Annahme einer Teilzeitbeschäftigung eben in der besseren Vereinbarkeit von beruflichen und familiären (Betreuungs-)Pflichten liegt (siehe Kapitel 3.1.). Kurzfristige Dienstpläne und unregelmäßige Arbeitszeiten stellen Mütter dennoch vor besondere Herausforderungen, wie folgende Anmerkung verdeutlicht:

„Meistens sind Mütter im Einzelhandel tätig. Wie soll man es vereinbaren zu fast 100% FLEXIBEL zu sein wenn man Kinder hat. Man geht ja TEILZEIT arbeiten, damit man für die Kinder freie Tage zur Verfügung hat. Gerade am Land ist die Möglichkeit einer kurzfristigen Betreuung fast nicht möglich. Feste Arbeitszeiten und besonders die TAGE festzulegen wäre ein großes Anliegen meinerseits.“ (FB 1971)

7.6. Dienstzeiten im Handel: flexibel und kurzfristig

Die hohe Unzufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung bzw. die schlechten Werte hinsichtlich der Vereinbarkeit von Beruf und Familie überraschen nicht, wenn man einen Blick auf die Einteilung der Dienstzeiten wirft: Mehr als jeder 4. Beschäftigte, nämlich 26,7 Prozent, gibt an, dass die Einteilung der Arbeitszeiten sehr kurzfristig passiert. Bei knapp 40 Prozent werden die Arbeitszeiten oftmals kurzfristig geändert.



Bei knapp 40 Prozent werden die Arbeitszeiten oftmals kurzfristig geändert.

Am stärksten davon betroffen sind Beschäftigte im Verkauf. So geben 28,6 Prozent der Beschäftigten aus dem Verkauf an, dass die Einteilung ihrer Arbeitszeiten sehr kurzfristig passiert und 42,3 Prozent, dass diese oftmals kurzfristig geändert werden.

Von einem Viertel der Beschäftigten wird zudem eine permanente telefonische Erreichbarkeit verlangt (24,5 Prozent). Besonders betroffen sind männliche Beschäftigte (34,1 Prozent) sowie Beschäftigte im Bereich Lager/Logistik (28,4 Prozent).

Die Ausdehnung der Öffnungszeiten würde für 73,2 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten die Vereinbarkeit von Beruf und Privatem erheblich erschweren. Das würde vor allem die Frauen treffen.

Nur gut die Hälfte (53,3 Prozent) gibt an, dass die „Schwarz-Weiß-Regelung“ (Samstagsarbeit nur jede zweite Woche) im Betrieb eingehalten wird. Vor allem Vollzeitbeschäftigte geben an, dass oftmals an mehreren

aufeinander folgenden Samstagen gearbeitet werden muss.

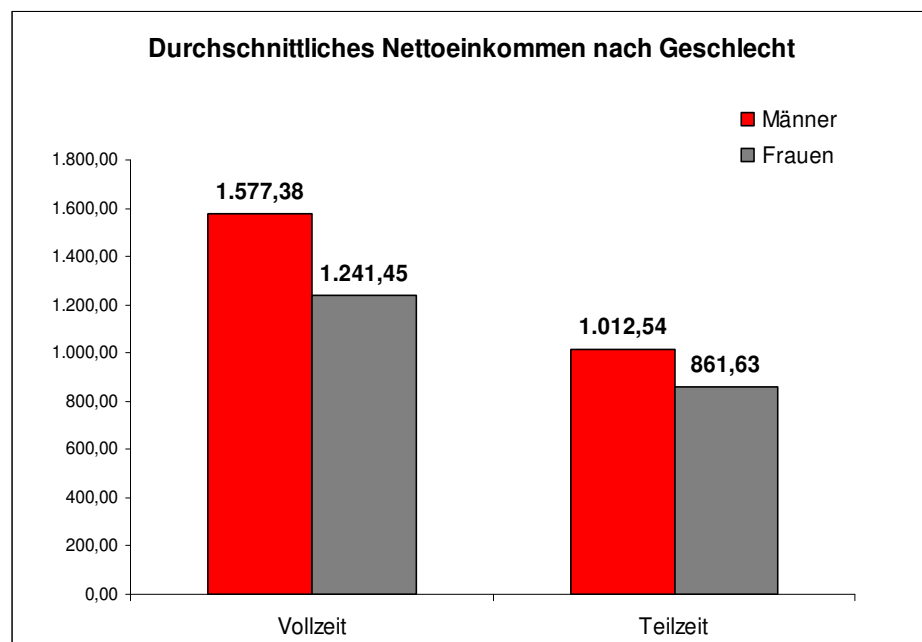
Die Urlaubsplanung wird den Beschäftigten größtenteils (87,9 Prozent) selbst überlassen, d.h. sie können überwiegend selbst bestimmen, wann sie auf Urlaub gehen möchten. Am Sonntag zu arbeiten wären nur 14,6 Prozent der Beschäftigten bereit und zwar dann, wenn entsprechend dafür bezahlt wird (Dies geht aus den handschriftlichen Anmerkungen hervor).

Eine breite Zustimmung gibt es für eine Reduktion der Arbeitszeit: Zwei Drittel (67,8 Prozent) der Beschäftigten sprechen sich dafür aus, dass die Gewerkschaft weiterhin für eine 35 Stundenwoche kämpfen soll.

8. EINKOMMEN UND BEDÜRFNISDECKUNG

Das teilzeitbereinigte Durchschnittsnettoeinkommen der befragten Einzelhandelsbeschäftigten liegt bei € 1.346,97 im Monat, das Medianeinkommen liegt bei € 1.295,-.

Vollzeitbeschäftigte Männer im Einzelhandel verdienen lt. eigenen Angaben durchschnittlich € 1.577,38 netto im Monat (Medianeinkommen: € 1.500,-), Frauen durchschnittlich € 1.241,45 (Medianeinkommen: € 1.200,-). Männliche Vollzeitbeschäftigte verdienen somit im Durchschnitt um € 335,93 mehr als weibliche Vollzeitbeschäftigte. Weibliche als auch männliche Einzelhandelsbeschäftigte verdienen in Vollzeit im Durchschnitt weniger als Salzburger ArbeitnehmerInnen (Sbg. Männer: € 1.749,-, Sbg. Frauen: € 1.461,-).



So wie auch in allen anderen Bereichen zeigt sich auch im Einzelhandel, dass ArbeiterInnen durchwegs weniger verdienen als Angestellte (€ 233,39 monatlich).

Auch nach Arbeitsbereich zeigen sich Unterschiede im Einkommen, vor allem nach Geschlecht. Grundsätzlich haben Beschäftigte im Bereich Verwaltung/Administration das höchste Einkommen, wobei zwischen den Geschlechtern eine Einkommenskluft von durchschnittlich € 517,54 (netto, Vollzeit) besteht. In den Bereichen Verkauf und Lager/Logistik fällt das durchschnittliche Einkommen weitaus niedriger aus, der Lohngap zwischen den Geschlechtern besteht allerdings trotzdem.

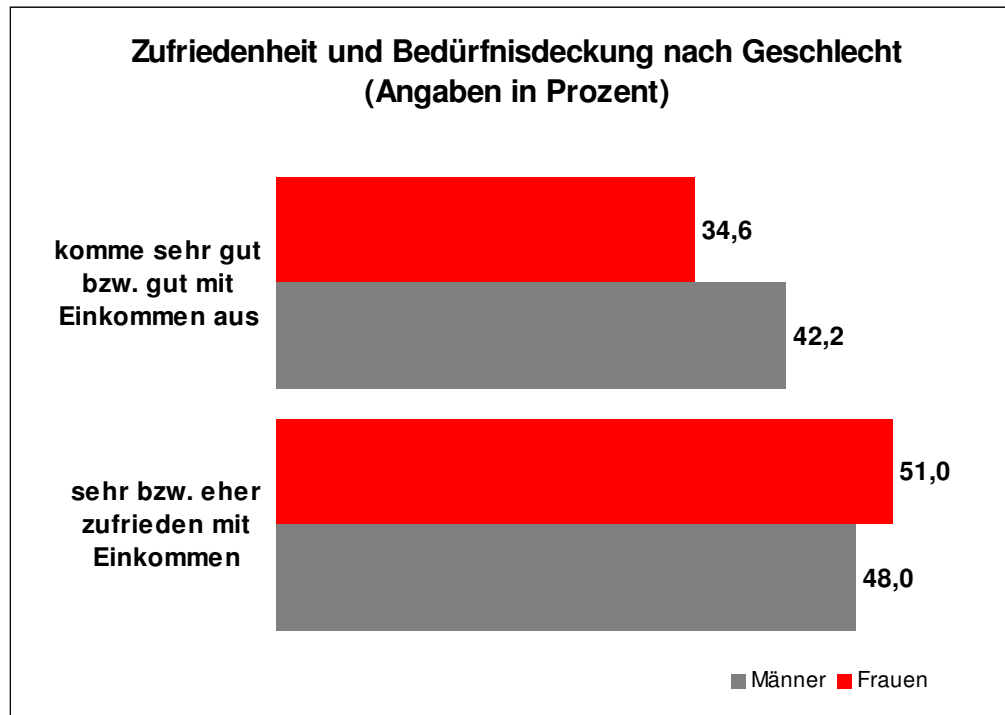
Abhängig von der Sparte, fällt auch das Einkommen unterschiedlich hoch aus. So verdienen Vollzeitbeschäftigte im Lebensmittelhandel durchschnittlich € 1.436,61 (Median: € 1.300,-) im Monat, während Beschäftigte im Textilhandel nur € 1.234,36 (Median: € 1.200,-) einnehmen.

8.1. Einkommenszufriedenheit und Bedürfnisdeckung

50,5 Prozent der befragten Einzelhandelsbeschäftigten sind sehr zufrieden bzw. zufrieden mit ihrem Einkommen, allerdings gibt nur rund ein Drittel (35,9 Prozent) der Beschäftigten an, sehr gut bzw. gut davon leben zu können, für 53,6 Prozent reicht das Einkommen gerade aus. Damit liegen die Beschäftigten im Einzelhandel deutlich unter dem Salzburgschnitt, wo 62 Prozent sehr gut bzw. gut von ihrem Einkommen leben können und 28 Prozent angeben, dass das Einkommen gerade ausreicht zur Bedürfnisdeckung.

Frauen sind zwar zufriedener mit ihrem Einkommen, kommen aber schlechter damit aus, was im Wesentlichen an der hohen Teilzeitquote und den damit verbundenen niedrigen Einkommen zusammenhängt.

Am unzufriedensten mit ihrem Einkommen sind jüngere Beschäftigte unter 25 Jahren, je älter die Beschäftigten sind, desto zufriedener sind sie.



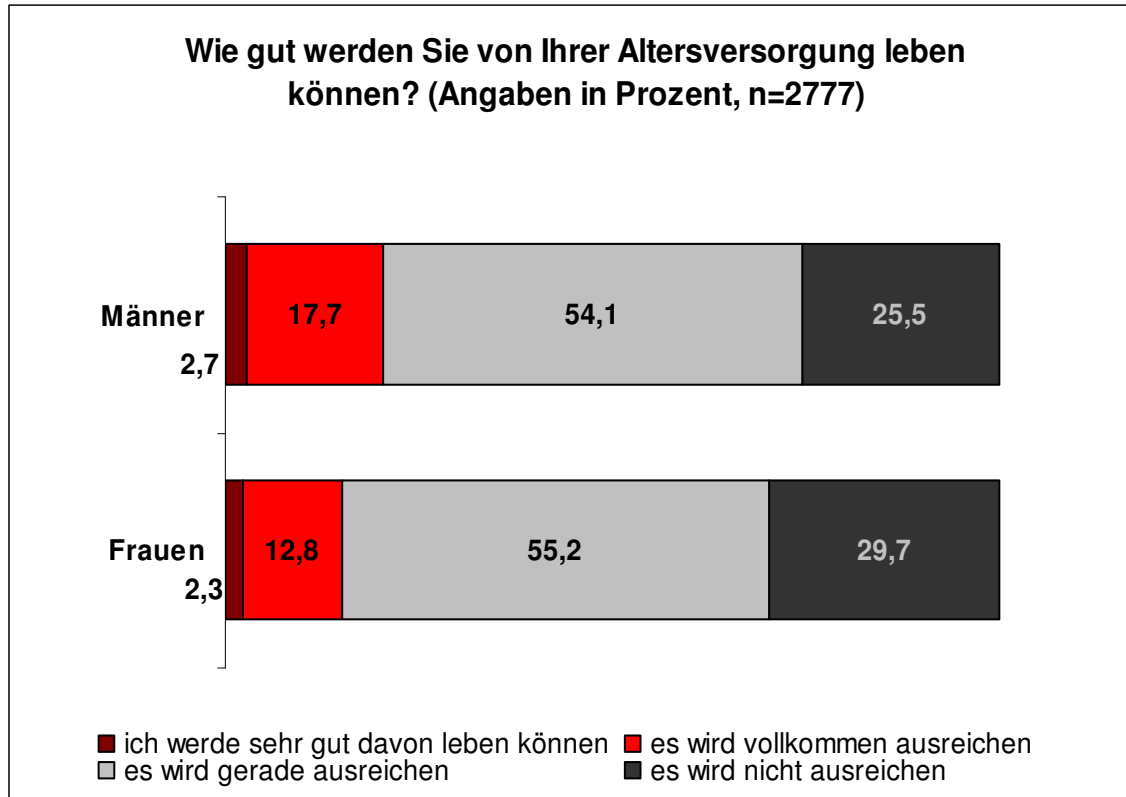
Hinsichtlich der Bedürfnisdeckung zeigt sich, dass vor allem die Gruppe der 26 bis 45-Jährigen schlecht mit ihrem Einkommen auskommt.

Beschäftigte mit Hochschul- bzw. Universitätsabschluss sind zufriedener mit ihrem Einkommen und kommen auch besser damit aus. Immerhin verdienen Vollzeitbeschäftigte HochschulabsolventInnen im Einzelhandel um durchschnittlich rund € 1.000,- netto mehr im Monat als PflichtschulabsolventInnen.

Am unzufriedensten mit ihrem Einkommen sind Beschäftigte mit Maturaabschluss. Beinahe jeder zweite Beschäftigte mit Matura (45 Prozent) ist unter seiner Qualifikation beschäftigt. Dementsprechend niedrig bleibt das Einkommen und drückt auf die Zufriedenheit. So liegt das mittlere Einkommen der befragten MaturantInnen im Einzelhandel bei EUR 1.435,73, jenes der FachschülerInnen bei EUR 1.445,69.

8.2. Pension und Altersvorsorge

Salzburgs Einzelhandelsbeschäftigte sind wenig optimistisch, wenn es um ihre Pension geht: Jeder Dritte (29 Prozent) geht davon aus, nicht von gesetzlichen Altersvorsorge leben zu können. Nur 2,4 Prozent glauben, sehr gut davon leben zu können und für 55 Prozent wird es gerade ausreichen.

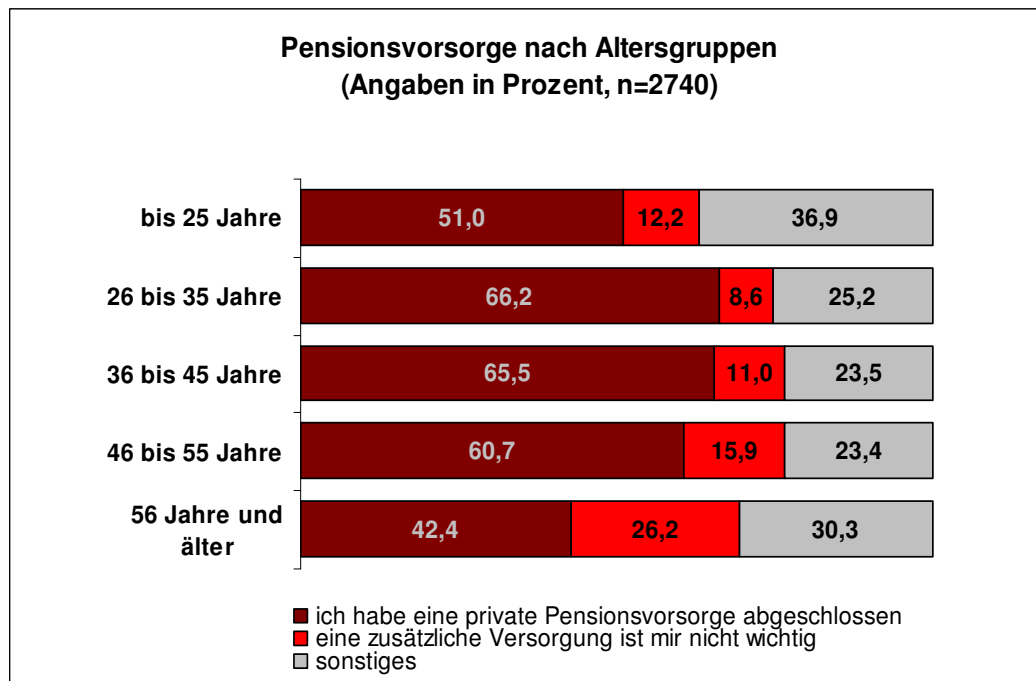


Entsprechend den niedrigeren Einkommen sind Frauen deutlich pessimistischer: Nur 15,1 Prozent gehen davon aus, dass die Altersvorsorge sehr gut oder zumindest ausreichen wird, bei den Männern sind es immerhin 20,4 Prozent. Umgekehrt gehen rund 25 Prozent der Männer, aber knapp 30 Prozent der Frauen davon aus, dass die Altersvorsorge nicht ausreichen wird.

Ebenso sind Teilzeitbeschäftigte wenig optimistisch hinsichtlich ihrer finanziellen Absicherung im Alter. 36 Prozent der Teilzeitbeschäftigten sind der Meinung, dass ihre Altersvorsorge nicht zum Leben ausreichen wird, bei Vollzeitbeschäftigten sind es 20,5 Prozent. Umgekehrt ist der Anteil derer, die davon ausgehen sehr gut von ihrer Pension leben können, bei den Vollzeitbeschäftigten doppelt so hoch.

Am zuversichtlichsten hinsichtlich ihrer Altersversorgung sind Beschäftigte mit Universitäts- bzw. Hochschulabschluss sowie ältere Beschäftigte.

Aufgrund dieser wenig optimistischen Erwartungen sorgt ein Großteil der Einzelhandelsbeschäftigten zusätzlich vor. Durchschnittlich 60,5 Prozent haben eine private Pensionsvorsorge abgeschlossen, 26,6 Prozent haben sonstige Anlagen und nur 12,8 Prozent ist eine zusätzliche Vorsorge nicht wichtig.



Beschäftigte zwischen 26 und 45 Jahren sorgen in überdurchschnittlich hohem Maße vor:

Rund zwei Drittel der Beschäftigten dieser Altersgruppe haben eine private Pensionsvorsorge abgeschlossen.

Der Anteil jener, die eine zusätzliche Vorsorge nicht für notwendig halten, ist in der Gruppe ab 56 Jahren am höchsten. Diese ist jedoch hinsichtlich der gesetzlichen Vorsorge am zuversichtlichsten.

8.3. Sonstige Vergütungen

87,1 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten können anfallende Über- bzw. Mehrstunden durch Zeitausgleich abgelten oder bekommen diese ausbezahlt. Unterschiede gibt es nach Beschäftigungsausmaß: 93,4 Prozent der Teilzeitbeschäftigten, aber nur 79,9 Prozent der Vollzeitbeschäftigten geben an, dass sie ihre Über- bzw.

Mehrstunden abgerechnet bzw. durch Zeitausgleich abgegolten bekommen. Den Teilzeitzuschlag in Höhe von 25 Prozent bekommen 56,9 Prozent der Teilzeitbeschäftigten ausbezahlt, falls die Mehr- bzw. Überstunden nicht innerhalb der vereinbarten Zeit ausgeglichen werden können.

Nur 63,2 Prozent der Befragten können Vor- und Abschlussarbeiten in die Arbeitszeit einrechnen bzw. bekommen diese vergütet. Gut ein Drittel (36,8 Prozent) der Beschäftigten bekommt dafür nichts bezahlt.

43,4 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten (1243 Personen) arbeiteten am 8. Dezember. 77,4 Prozent bekamen Zuschläge dafür, 22,6 Prozent nicht, wobei mehr Teilzeitbeschäftigte angaben, Zuschläge zu bekommen als Vollzeitbeschäftigte (Teilzeit: 82,6 Prozent, Vollzeit (72,9 Prozent)).

9. BELASTUNGEN

Beschäftigte im Einzelhandel sind in verschiedenen Belastungsformen stärker belastet als der Salzburger Durchschnitt. So fühlen sich beispielsweise 16 Prozent der Salzburger Beschäftigten durch seelisch belastende und aufreibende Arbeit stark bzw. eher stark belastet, bei den Einzelhandelsbeschäftigten sind es beinahe doppelt soviel, nämlich 29,5 Prozent.



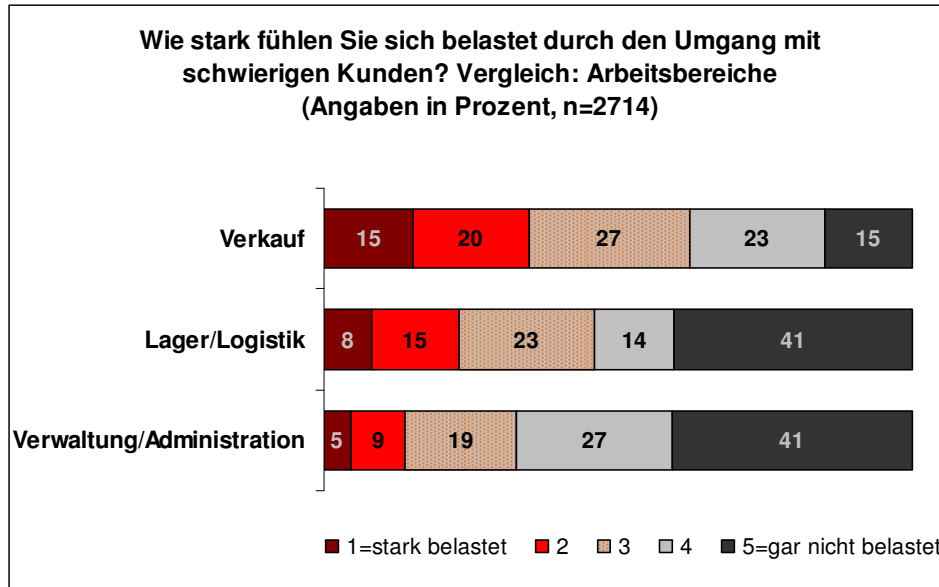
Belastungsfaktor Nummer 1 ist seit Jahren, unabhängig von der Branche, der Zeitdruck. Auch bei den Einzelhandelsbeschäftigten steht dieser an erster Stelle: 39,2 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten fühlen sich durch Zeitdruck am Arbeitsplatz stark bzw. eher stark belastet, am stärksten die Beschäftigten im Bereich Lager/Logistik (44,6 Prozent).

Bereits an zweiter Stelle im Belastungsranking steht der Umgang mit schwierigen Kunden. Den Beschäftigten geht es diesbezüglich vor allem um die fehlende Wertschätzung durch die Kunden. So schreibt ein/e Beschäftigte/r:

[...] Ich würde mir nur sehr wünschen, dass wir uns von bösen Kunden nicht so viel gefallen lassen müssen. Andere Unternehmen reagieren auf "dumme" Kundenreklamationen gar nicht. Ich u. meine Mitarbeiter tun wirklich alles Mögliche, um alle Kundenwünsche zu erfüllen; nicht umsonst genießt unsere Filiale ein sehr gutes Ansehen. Aber es gibt immer Menschen, die nur auf Konfrontation aus sind.(FB 1786)

Bereits an dritter Stelle folgen Belastungen durch die Arbeitshaltung, wie etwa zu langes Sitzen, Stehen, Heben, etc.

Vollzeitbeschäftigte sind stärker belastet als Teilzeitbeschäftigte. Ebenso geben Männer eine durchgängig stärkere Belastung an - mit zwei Ausnahmen: Frauen fühlen sich stärker belastet durch das Heben und Tragen von Waren sowie durch lange Öffnungszeiten.

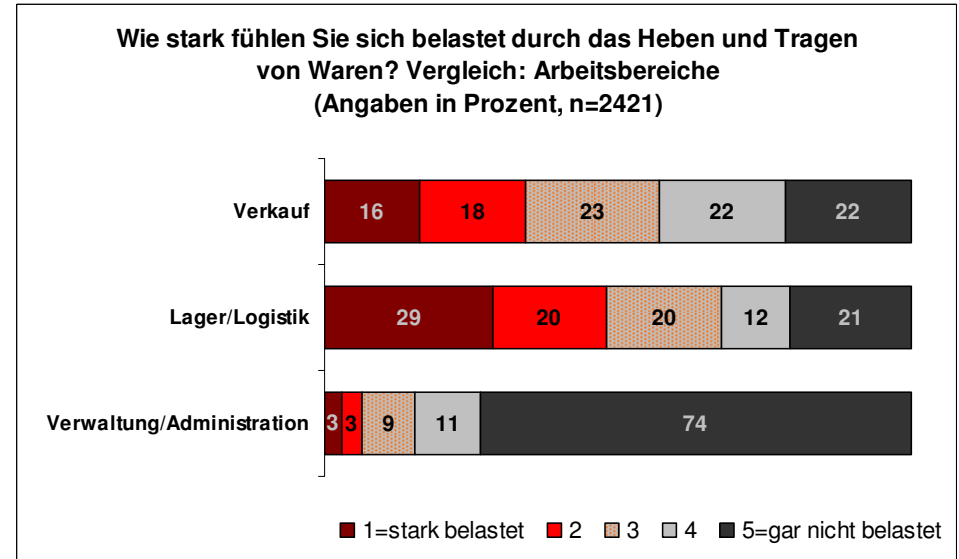


Aber auch schlechte Gesundheitsbedingungen am Arbeitsplatz sowie fehlende Anerkennung machen den Lager- und Logistik-Beschäftigten zu schaffen.

Vergleichsweise weniger belastet sind die Beschäftigten aus Verwaltung und Administration. Hier ist es der Zeitdruck, dem Verwaltungsbeschäftigte in höherem Maße ausgesetzt sind als Beschäftigte in anderen Arbeitsbereichen.

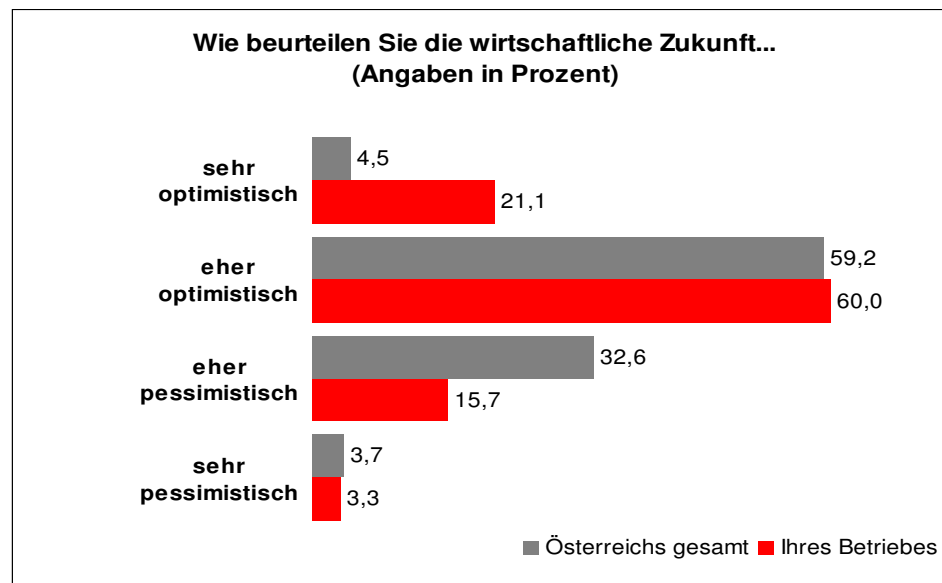
Beschäftigte im Verkauf sind überdurchschnittlich stark durch zwei Faktoren belastet: Mehr als ein Drittel (34,9 Prozent) fühlt sich durch den Umgang mit schwierigen Kunden und 29,9 Prozent durch die langen Öffnungszeiten stark belastet.

Beschäftigte im Bereich Lager/Logistik sind in allen Belastungsformen durchwegs stärker belastet als Beschäftigte im Verkauf oder in der Verwaltung/Verwaltung. Die größte Belastung stellt das Heben und Tragen von Waren dar: So gibt insgesamt knapp die Hälfte (48,1 Prozent) der Beschäftigten aus Lager/Logistik an, sich stark bzw. eher stark belastet zu fühlen, hingegen nur 6,4 Prozent aus Verwaltung /Administration.



10. ERWARTUNGEN UND ZUKUNFTSAUSSICHTEN

10.1. Arbeitsplatzsicherheit und wirtschaftliche Zukunft

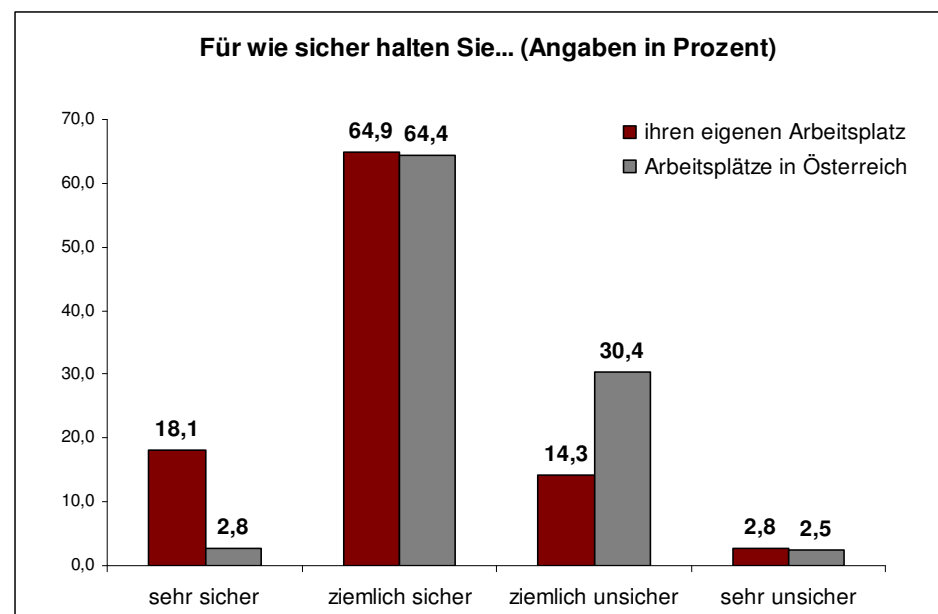


Beschäftigte mit Hochschulabschluss sind am optimistischsten und stufen die wirtschaftliche Zukunft Österreichs sowie des Betriebs weitaus weniger pessimistisch ein als beispielsweise Beschäftigte mit Pflichtschul- bzw. Lehrabschluss.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Einschätzung der Arbeitsplatzsicherheit. Die Einzelhandelsbeschäftigten stufen ihren eigenen Arbeitsplatz als weitaus sicherer ein als die Arbeitsplätze in Österreich generell. Ein Drittel (32,9 Prozent) hält die Arbeitsplätze in Österreich für ziemlich bzw. sehr unsicher.

Hinsichtlich der wirtschaftlichen Zukunft ihres Betriebes sind die Einzelhandelsbeschäftigten optimistischer als hinsichtlich der wirtschaftlichen Zukunft Österreichs gesamt.

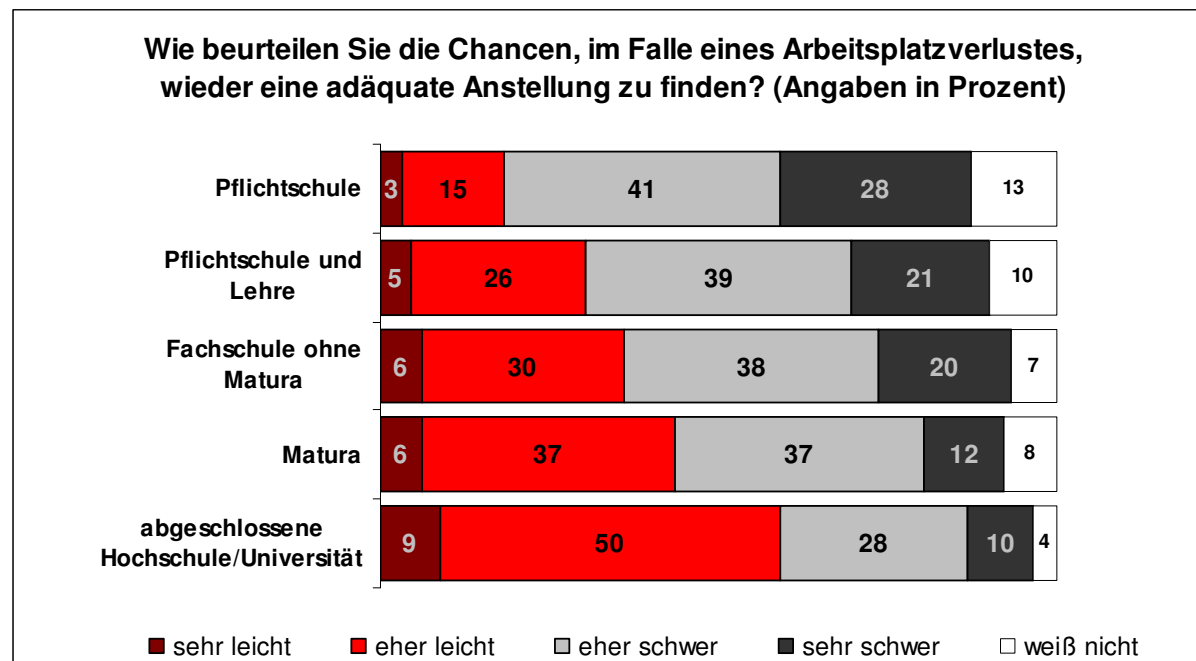
81,1 Prozent der Beschäftigten sind sehr bzw. eher optimistisch, was die betriebliche Zukunft angeht, Österreichs wirtschaftliche Zukunft hingegen wird nur von 63,7 Prozent sehr bzw. eher optimistisch betrachtet, mehr als ein Drittel (36,3 Prozent) sieht diese eher bzw. sehr pessimistisch. Beschäftigte ab 56 Jahren sind hinsichtlich der wirtschaftlichen Zukunft Österreichs am wenigsten optimistisch.



Je höher das Bildungsniveau, desto sicherer werden der eigene aber auch die Arbeitsplätze in Österreich generell eingestuft. Teilzeitbeschäftigte bangen mehr um ihren Arbeitsplatz als Vollzeitbeschäftigte.

10.2. Arbeitsmarktchancen

Nur knapp ein Drittel (32,7 Prozent) der Beschäftigten geht davon aus, im Falle eines Arbeitsplatzverlustes, eher bzw. sehr leicht eine neue adäquate Anstellung zu finden. Hingegen schätzen mehr als die Hälfte (58 Prozent) der Einzelhandelsbeschäftigten die Arbeitsplatzsuche eher bzw. sehr schwer ein.

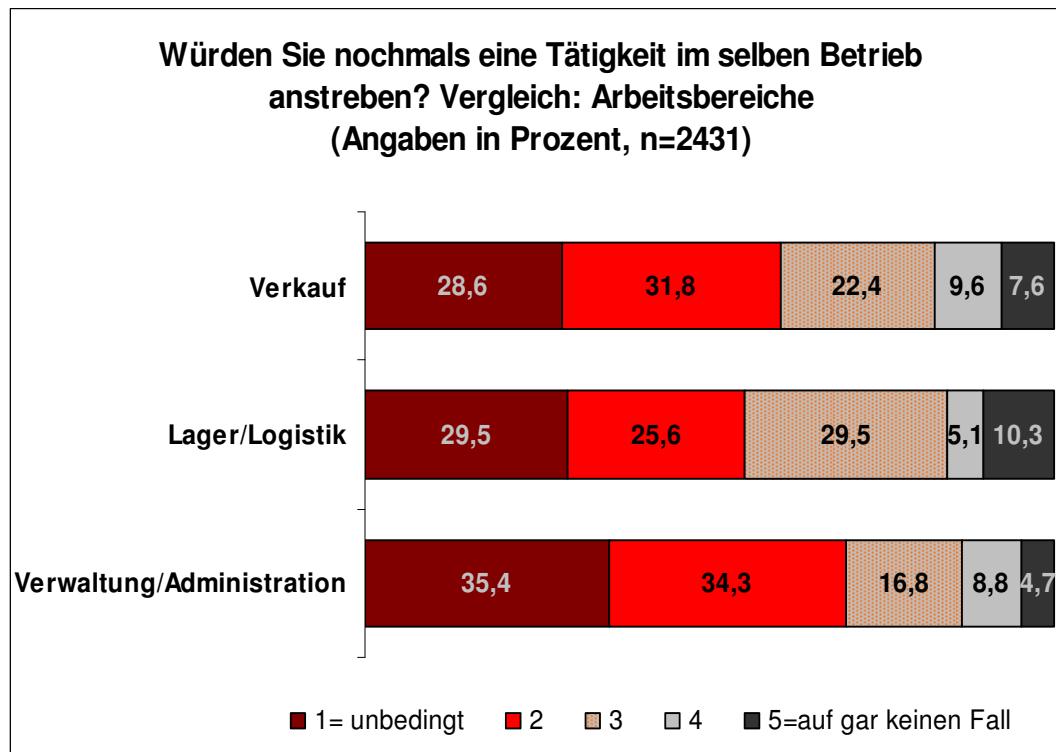


Je höher das Bildungsniveau, umso besser werden die Arbeitsmarktchancen eingeschätzt: Während nur 18,3 Prozent der PflichtschulabsolventInnen angeben, sehr bzw. eher leicht eine neue Stelle zu finden, sind es bei den HochschulabsolventInnen 59,2 Prozent.

Teilzeitbeschäftigte schätzen ihre Chancen deutlich schlechter ein als Vollzeitbeschäftigte, ebenso ältere Beschäftigte: 77 Prozent der Beschäftigten ab 46 Jahren glauben, dass es im Fall eines Arbeitsplatzverlustes schwer sein würde, wieder adäquate Arbeit zu finden.

10.3. Berufliche Zukunft und Veränderungswünsche

61,9 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten würden wieder eine Tätigkeit im selben Unternehmen anstreben, im Salzburger Durchschnitt sind es 71,2 Prozent.



Große Unterschiede gibt es nach Tätigkeitsbereich: Nur etwas mehr als die Hälfte (55,1 Prozent) der Lager- und Logistikbeschäftigten, deren Arbeitsklimaindexwert am niedrigsten ist, würde sich noch einmal für eine Tätigkeit im selben Betrieb entscheiden, bei den Beschäftigten im Bereich Verwaltung und Administration sind es hingegen fast 70 Prozent.

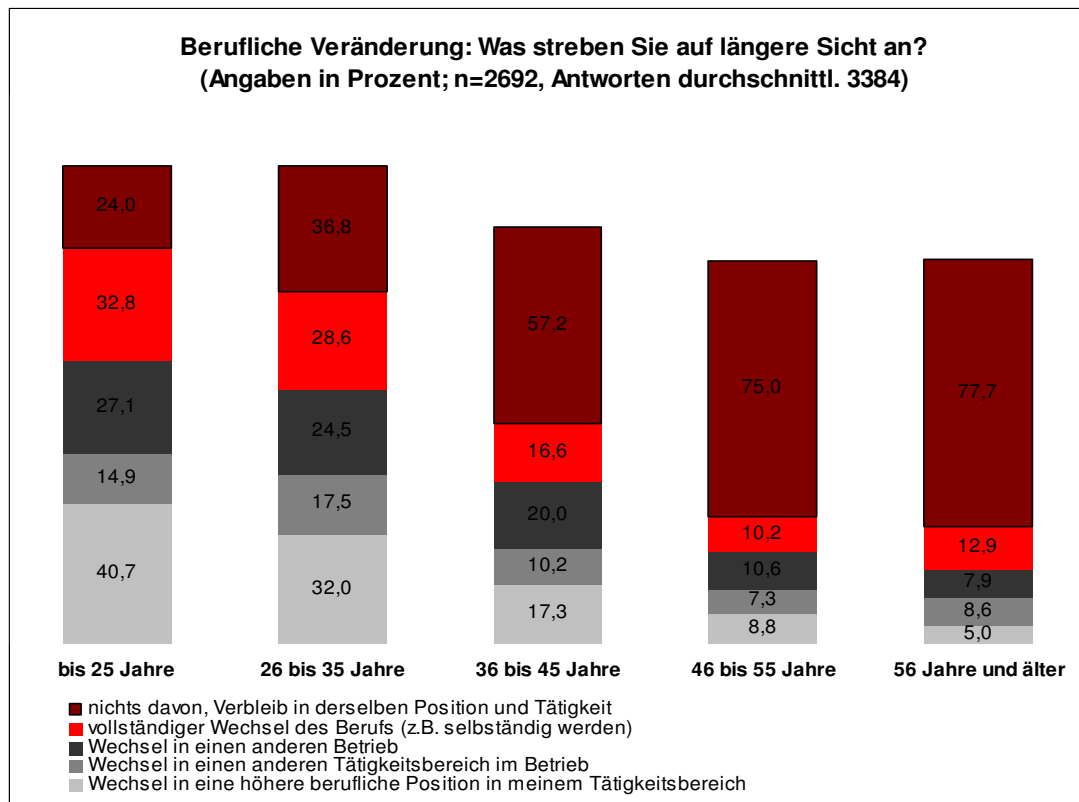
Nach Alter betrachtet, sind es interessanterweise vor allem die jüngeren ArbeitnehmerInnen bis 25 Jahre, die am wenigsten wieder eine Stelle im selben Betrieb anstreben. Nur 56,5 Prozent geben an, sich noch einmal für eine Tätigkeit im selben Betrieb zu entscheiden, bei den Beschäftigten ab 26 Jahren sind es durchwegs 63 bis 66 Prozent.

Beschäftigte mit Maturaabschluss würden sich ebenfalls nicht unbedingt wieder für eine Stelle im selben Unternehmen entscheiden. Insgesamt 18 Prozent würden eher nicht bzw. auf gar keinen Fall mehr im selben Betrieb arbeiten wollen.

Berufliche Zukunft

Hinsichtlich ihrer beruflichen Veränderungswünsche konnten sich die befragten Einzelhandelsbeschäftigten in Form von Mehrfachantworten äußern.¹² Insgesamt strebt gut die Hälfte 52,3 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten keine berufliche Veränderung an, dies sind deutlich weniger als im Salzburg-Vergleich (60 Prozent). Den Verbleib in derselben Position und Tätigkeit streben vor allem Beschäftigte mit niedrigem Bildungsniveau, Teilzeitbeschäftigte sowie ältere Beschäftigte an.

Die Anzahl jener, die einen vollständigen Berufswechsel anstrebt, ist in allen Altersgruppen im Vergleich zu anderen Branchen überdurchschnittlich hoch.



Vor allem jüngere Beschäftigte sind sehr ambitioniert, wenn es um ihre berufliche Zukunft geht. Während insgesamt gut die Hälfte (55,6 Prozent) der Beschäftigten eine berufliche Veränderung innerhalb des Unternehmens beabsichtigt, planen 27 Prozent den Wechsel des Betriebes und 32,8 Prozent überhaupt den vollständigen Wechsel des Berufes.

Je älter die Beschäftigten, umso weniger wird ein Berufs- oder Betriebswechsel angestrebt. Auch Veränderungswünsche innerhalb des Unternehmens gehen zurück bzw. werden als nicht realistisch eingestuft. Unter den älteren Beschäftigten ab 56 Jahren streben nur mehr 13,6 Prozent eine innerbetriebliche Veränderung an. Immerhin 12,9 Prozent planen den vollständigen Wechsel des Berufes.

¹² Mehrfachantworten: 2.692 Personen (= 100%) haben 3.384 Antworten gegeben (= 125,7 %). Durchschnittliche Antworten pro Person: 1,25 Antworten

11. WÜNSCHE UND ANMERKUNGEN DER EINZELHANDELSBESCHÄFTIGTEN

1022 Beschäftigte (35,7 Prozent) haben explizit die Gelegenheit ergriffen, Wünsche, Anliegen und Vorschläge zu deponieren bzw. Mitteilung über ihre Arbeit zu machen.



Zwei Themen liegen den Einzelhandelsbeschäftigten besonders am Herzen: Jeweils 28 Prozent der Anmerkungen beziehen sich auf die Öffnungs- und Arbeitszeiten sowie auf eine Erhöhung des Einkommens.

Öffnungs- und Arbeitszeiten

Vor allem die Verkürzung sowie keine weitere Ausdehnung der Öffnungszeiten sind den Beschäftigten ein Anliegen. So schreibt ein/e Beschäftigte/r:

„Die Öffnungszeiten sollten nicht erweitert werden. Kaum jemand kommt ab 19:00 zum Einkauf in unsere Branche. Man sollte hier auf die Familie etwas Rücksicht nehmen. So manche Mutter kommt durch die langen Öffnungszeiten erst um 21:00 nach Hause.“ (FB 2082)

12,2 Prozent sprechen sich dezidiert gegen eine Öffnung an Sonn- bzw. Feiertagen aus.

Einkommen

An zweiter Stelle steht für die Beschäftigten des Einzelhandels das Thema „Einkommen“. Zwar wurde in den Kollektivverhandlungen im vorigen Jahr (Nov. 2009) eine Erhöhung der Gehälter um 1,5 Prozent herausgeschlagen, allerdings ist das Einkommen in der Branche aus Sicht der Beschäftigten generell zu niedrig. Vor allem kommen nur 35,9 Prozent der befragten Einzelhandelsbeschäftigten gut damit aus.

„Erhöhung des Kollektiv-Einkommens im Verkauf. Vom Kollektiv-Einkommen kann in der heutigen Zeit kein Mensch mehr leben bzw. etwaige Freizeitgestaltungen finanzieren. Von Urlaub ganz zu schweigen.“ (FB 2581)

Besseres Betriebsklima

8,1 Prozent der Beschäftigten gaben an, sich stark bzw. eher stark durch Mobbing am Arbeitsplatz belastet zu fühlen. Auch 7,6 Prozent der handschriftlichen Anmerkungen beziehen sich auf Mobbing und ein schlechtes Betriebsklima, das vorwiegend auf Umsatzdruck, Personalmangel und Zeitstress zurückgeführt wird. Der Druck in der Branche ist sehr hoch. So schreibt ein/e Beschäftigte/r:

„Es wird von Jahr zu Jahr schlimmer im Einzelhandel, keiner will bleiben. Burn out, mobbing habe schon viele liebe Kollegen verloren dadurch, wir werden gegeneinander ausgespielt, wenn wir in Krankenstand sind werden wir zusammengeschissen [...]“ (FB 1935)

Weitere Anliegen

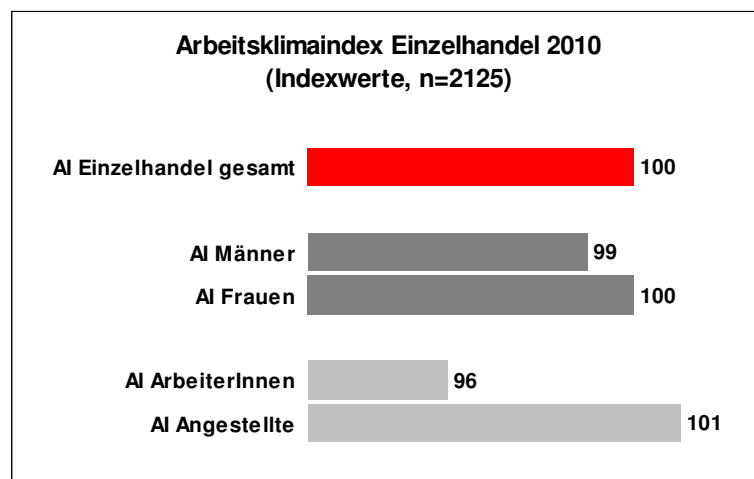
- Mehr Wertschätzung von Seiten der Kunden und besseres Image
 - o *„Mehr Respekt vor Verkäufern von Seiten des Konsumenten (allgemein). Mehr Respekt von Seiten der Geschäftsleitung. Image für Verkäufer ist leider sehr, sehr gering.“ (FB 1944)*
 - o *„[...] Besseres Image des Verkäuferberufs bei den Kunden, damit wir nicht als Inventar, an dem man seinen Frust auslässt, angesehen werden, ohne das wir uns auch gegen Beschimpfungen und Beleidigungen wehren können [...]“ (FB 2276)*
- Zeitstress und Leistungs/-Umsatzdruck
 - o *„Scheidende Mitarbeiter werden nicht mehr ersetzt und man muss teilweise für 2 Personen mitarbeiten. Dadurch kommt man ständig in totale Stresssituationen, deshalb kann man sich in den kurzen Pausen (Wochenenden) kaum erholen, Burn out gefährdet. Die Arbeit ist kaum noch machbar!“ (FB 2527)*
- Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung (die finanziell unterstützt werden und mit der Arbeitszeit vereinbar sind)
- Externe Kontrollen (hinsichtlich Überstundenbezahlung, Arbeitszeiten, Arbeitsbedingungen, etc.)
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen, Arbeitsplatzgestaltung (Sitzen in Zugluft neben Eingangstür, Pausenräume, Lärm, Licht, Luft, etc.)

12. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Der Arbeitsklimaindex der unselbstständigen Beschäftigten im Bereich des Einzelhandels liegt bei 100 Indexpunkten. Durchschnittlich zufrieden sind Frauen mit 100 Indexpunkten, leicht unterdurchschnittlich sind männliche Arbeitnehmer mit 99 Indexpunkten.

Größere Unterschiede gibt es vor allem hinsichtlich der beruflichen Stellung. So erreichen Angestellte 101 Indexpunkte und sind damit leicht überdurchschnittlich zufrieden, ArbeiterInnen hingegen sind unterdurchschnittlich zufrieden mit 96 Indexpunkten.

Die Gründe für die unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswerte der ArbeiterInnen im Einzelhandel liegen hauptsächlich darin, dass ArbeiterInnen in weitaus höherem Maße durch physische Belastungen beansprucht werden als Angestellte. Des Weiteren drücken das niedrigere Einkommensniveau sowie die Zukunftsaussichten in Form von mangelnden Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten auf die Zufriedenheit der ArbeiterInnen.



Weibliche Einzelhandelsbeschäftigte weisen einen höheren Indexwert auf als Männer. Dies lässt sich darauf zurückführen, dass Frauen mehrheitlich in einem Angestelltenverhältnis sind als Männer und daher auch bessere Arbeitsbedingungen haben. Andererseits zeigen aber einige Untersuchungen, dass Frauen eine niedrigere Erwartungshaltung sowie ein niedrigeres Anspruchsniveau an ihre Arbeit haben als Männer. Ein Grund dafür ist Doppelbelastung der Frauen, Familien und Beruf zu vereinbaren. Gelingt dies einigermaßen z.B. in Form von Teilzeitjobs, sind Frauen eher zufrieden.

Ein Blick auf die verschiedenen Tätigkeitsbereiche im Einzelhandel zeigt, dass ArbeitnehmerInnen im Bereich Lager und Logistik einen unterdurchschnittlichen Wert von 94 erreichen. Dieser ist auf ein unterdurchschnittliches Gehalt sowie höhere gesundheitliche Belastungen zurückzuführen. Beschäftigte, die in der Verwaltung/Administration tätig sind, weisen einen überdurchschnittlichen Wert von 106 auf und sind zufriedener als der Durchschnitt.

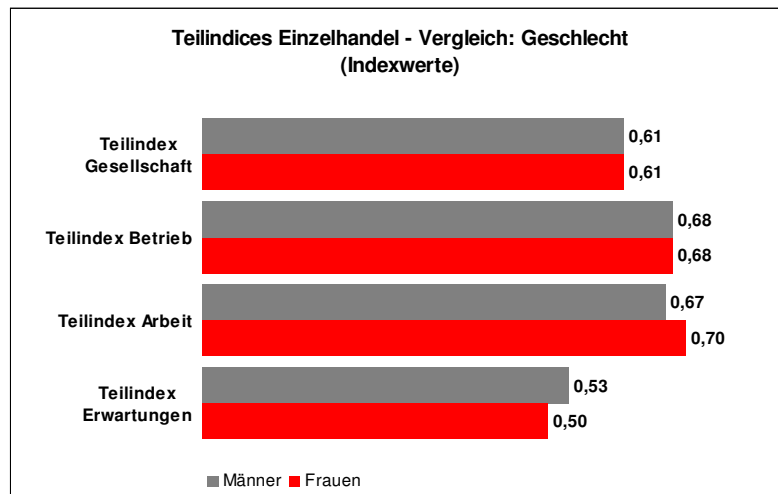
Mit Bezug auf Altersgruppen ist festzustellen, dass vor allem die jüngsten (unter 25 Jahre) sowie die älteren (ab 46 Jahren) unzufriedener sind. Die Gruppe der unter 25-Jährigen weist einen Indexwert von 98 auf, jene ab 46 bis 55 Jahren einen Wert von 99, bei jenen ab 56 Jahren nur mehr 97 Punkte.

Das Bildungsniveau hat einen starken Einfluss auf die Zufriedenheit der Beschäftigten. ArbeitnehmerInnen mit Hochschul- bzw. Universitätsabschluss zeigen die höchsten Werte mit 107 Punkten auf, gefolgt von den Beschäftigten mit Lehrabschluss mit 100 Punkten. Einzelhandelsbeschäftigte mit Maturaabschluss weisen den niedrigsten Zufriedenheitswert mit 98 Punkten auf. Das liegt vor allem daran, dass 45 Prozent dieser Gruppe unter ihrer Qualifikation eingesetzt sind. Pflichtschulabsolventen bzw. jene mit Fachschulabschluss ohne Matura erreichen 99 Punkte.

Subindices (Gesellschaft, Betrieb, Arbeit, Erwartungen)

Der Arbeitsmarktklimaindex setzt sich aus den Teilindices Gesellschaft, Betrieb, Arbeit und Erwartungen zusammen.

Die Problembereiche der Beschäftigten im Einzelhandel lassen sich gut anhand der durchschnittlichen Indexwerte der Teilindices ausmachen. Sie geben Auskunft darüber, welche Bereiche des Einzelhandels Probleme aufwerfen und darüber hinaus bei der Identifikation einzelner Themenbereiche.



Am wenigsten zufrieden sind Beschäftigte des Einzelhandels hinsichtlich ihrer persönlichen Erwartungen an die berufliche Zukunft. Hier geht es vor allem um die Aufstiegs- und Entwicklungs- sowie Weiterbildungsmöglichkeiten im Betrieb, aber auch um die eigenen Arbeitsmarktchancen.

Hinsichtlich der Karrieremöglichkeiten sind männliche und weibliche Beschäftigte des Einzelhandels gleich pessimistisch, hinsichtlich der Arbeitsmarktchancen sehen Frauen (0,39) noch weniger Möglichkeiten am Arbeitsmarkt, als Männer (0,45). Vor allem Teilzeit beschäftigte Frauen sind hinsichtlich ihrer Arbeitsmarktchancen wenig optimistisch (0,36), da sie vermutlich aufgrund ihrer Doppelbelastung, Familie und Beruf zu

vereinbaren, wenig Handlungsspielraum und Flexibilität für eine neue Anstellung aufweisen können.

Im Teilindex Gesellschaft sind beide Geschlechter gleich (un-)zufrieden (0,61). Die wirtschaftliche Zukunft Österreichs, die Zufriedenheit der Beschäftigten mit ihrer sozialen Position in der Gesellschaft sowie auch die Rechte der ArbeitnehmerInnen

gegenüber dem Arbeitgeber fließen hier ein. Das Image, also die geringe Anerkennung und Wertschätzung in der Gesellschaft aber auch beim Arbeitgeber, der Einzelhandelsbeschäftigten wurde des Öfteren in den schriftlichen Anmerkungen beklagt.

Der Teilindex Arbeit beinhaltet Fragen zur allgemeinen Lebens- und Arbeitszufriedenheit, aber auch Fragen zu den Belastungen, die mit der Beschäftigung einhergehen. Männer weisen hier mit 0,67 einen geringeren Wert auf als Frauen (0,70). Dies lässt sich im Wesentlichen auf eine stärkere gesundheitliche Belastung der Männer zurückführen. Der Teilindex Betrieb befasst sich u.a. mit der Zufriedenheit mit dem Führungsstil und den betrieblichen Sozialleistungen. Hierbei wurden keine Unterschiede zwischen den Geschlechtern festgestellt.

Arbeitszufriedenheit im Überblick

Am zufriedensten sind die befragten Einzelhandelsbeschäftigten mit den Beziehungen zu den KollegInnen sowie mit dem Ansehen des Unternehmens. Am wenigsten zufrieden die Beschäftigten mit den Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen und den Weiterbildungs-, Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten. Des Weiteren sind ArbeiterInnen mit allen abgefragten Bereichen weniger zufrieden als Angestellte.

Im Salzburgvergleich ist ebenfalls festzustellen, dass die Bewertungen der Einzelhandelsbeschäftigten in allen Bereichen unterdurchschnittlich sind.

An vorletzter Stelle liegt die Zufriedenheit mit den Weiterbildungsmöglichkeiten. Jeder Fünfte ist mit seinen Weiterbildungsmöglichkeiten wenig bis gar nicht zufrieden. Im Salzburgschnitt liegt der Anteil der Unzufriedenen bei 13 Prozent. Am unzufriedensten sind Beschäftigte im Bereich Lager und Logistik.

Frauen sind tendenziell weniger zufrieden mit den Weiterbildungsmöglichkeiten als Männer. Weiterbildung scheint generell im Einzelhandel eher wenig Beachtung zu finden. Dies liegt einerseits daran, dass die Beschäftigten ihre Fähigkeiten als ausreichend betrachten (26,5 Prozent), die Kurse zu teuer sind (20,9 Prozent) oder dass Kurs- und Arbeitszeiten nicht vereinbar sind. Bei Frauen kommt erschwerend die Vereinbarkeit von privaten/familiären Verpflichtungen hinzu. Männer hingegen können Kurs- und Arbeitszeiten nur schwer vereinbaren, da ein Großteil der männlichen Einzelhandelsbeschäftigten Vollzeit arbeitet.

Am unzufriedensten sind die Beschäftigten mit den Mitbestimmungsmöglichkeiten im Unternehmen.

„Man hat kein Mitbestimmungsrecht, verfügt über langjährige Erfahrung als Fachkraft. Man wird nicht ernst genommen“ (FB 2118)

Gut jeder zehnte Einzelhandelsbeschäftigte (12 Prozent) ist wenig bis gar nicht mit dem Führungsstil zufrieden.

Arbeitszeit und Vereinbarkeit. Überblick

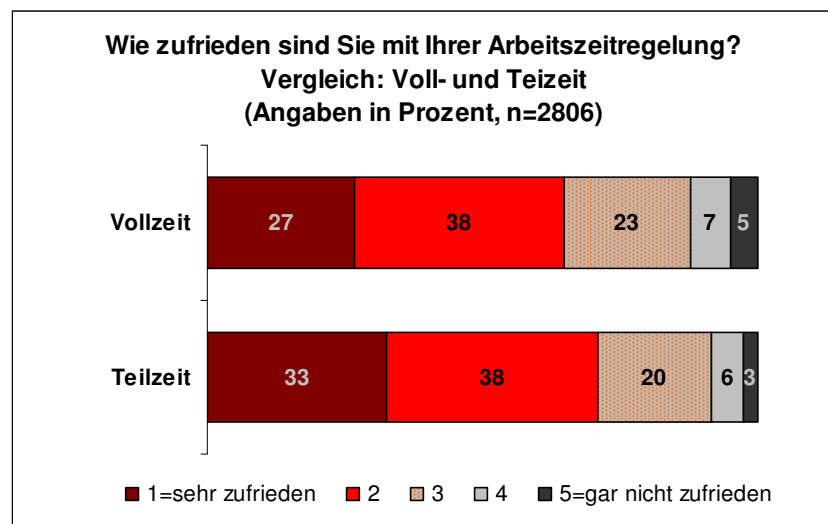
Die vereinbarte Arbeitszeit der Einzelhandelsbeschäftigten in Vollzeit beträgt 39,4 Stunden/Woche. Tatsächlich arbeiten die Beschäftigten allerdings durchschnittlich 42,6 Stunden/Woche.

Über die Hälfte (53,4 Prozent) der Einzelhandelsbeschäftigten leisten durchschnittlich 5,1 Stunden Überstunden, davon 50,3 Prozent Frauen und 68,3 Männer. Den größten Prozentanteil an Überstundenleistenden findet sich im Arbeitsbereich Verwaltung/Administration, wo 66,3 Prozent der Beschäftigten durchschnittlich fünf Überstunden leisten, gefolgt vom Bereich Lager/Logistik, wo 58,3 Prozent der Beschäftigten 6,6 Überstunden leisten.

Zieht man das Bildungsniveau hinzu, wird sichtbar, dass Einzelhandelsbeschäftigte mit Hochschulabschluss die meisten Überstunden machen. 71,3 Prozent leisten 6,2 Überstunden/Woche.

Ihre Zufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung bewerten die Einzelhandelsbeschäftigten auf eine Skala von 1-5 mit der

Durchschnittsnote 2,14. Damit liegen sie deutlich unter dem Durchschnittswert der Salzburger Beschäftigten von 1,72. So sind zwar insgesamt 69,1 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten sehr bzw. eher zufrieden mit ihrer Arbeitszeitregelung, bei den Salzburger-Beschäftigten sind es allerdings 81 Prozent. Jeder zehnte Vollbeschäftigte gibt an, wenig bis gar nicht zufrieden zu sein. Dies bezieht sich überwiegend auf die lange Öffnungszeiten, unregelmäßige Arbeitszeiten und das Arbeiten an Samstagen und Abenden.



Festzustellen ist, dass männliche wie weibliche Beschäftigte zufriedener sind mit ihrer Arbeitszeitregelung, wenn sie Teilzeit arbeiten.

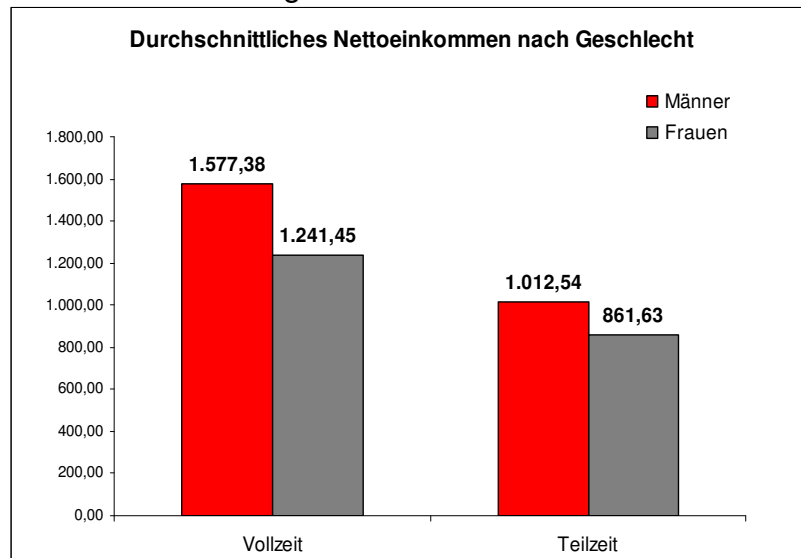
Generell wünschen sich Einzelhandelsbeschäftigte fixere Arbeitszeiten mit gleichbleibenden Arbeitsbeginn/ende sowie weniger an Samstagen und Abenden arbeiten zu müssen.

Einzelhandelsbeschäftigte können ihre privaten und beruflichen Verpflichtungen und Interessen weitaus weniger gut vereinbaren als Salzburger ArbeitnehmerInnen generell. Immerhin 8,5 Prozent stufen die Vereinbarkeit von Beruf und Familie als eher bzw. sehr schlecht ein.

Äußerst problematisch ist die kurzfristige Einteilung der Arbeitszeit: 26,7 Prozent geben an, dass die Einteilung ihrer Arbeitszeiten sehr kurzfristig passiert sowie weitere 38,3 Prozent, dass diese dann oftmals kurzfristig geändert werden. Von 24,5 Prozent wird zudem eine permanente telefonische Erreichbarkeit verlangt.

Einkommen und Bedürfnisdeckung im Überblick:

Beim Einkommen gibt es zwei unterschiedliche Aufspaltungen: Den Lohngap zwischen Männern und Frauen sowie zwischen ArbeiterInnen und Angestellten. Vollzeitbeschäftigte Frauen verdienen um € 335,93 weniger als vollzeitbeschäftigte Männer. ArbeiterInnen verdienen durchwegs € 233,39 weniger als Angestellte.



50,5 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten sind sehr zufrieden bzw. zufrieden mit ihrem Einkommen. Allerdings können nur 35,9 Prozent davon sehr gut bzw. gut leben. Damit liegt der Einzelhandel deutlich unter dem Salzburgschnitt. Je älter die Beschäftigten sind, desto zufriedener sind sie mit ihrem Einkommen. Dies spiegelt sich auch in der Bedürfnisdeckung wieder.

Wenig optimistisch sind Einzelhandelsbeschäftigte, wenn es um ihr Einkommen geht. 29 Prozent meinen, dass ihre Alterspension nicht ausreichen wird. Ein Viertel der männlichen (25,5 Prozent) und knapp ein Drittel der weiblichen (29,7 Prozent) Beschäftigten geben, dass ihre Pension nicht zum Leben ausreichen wird. Deshalb sorgt ein Großteil der Beschäftigten privat vor.

Belastung im Überblick

An erster Stelle der Belastungen steht der Zeitdruck. 39,2 Prozent der Beschäftigten fühlen sich durch Zeitdruck am Arbeitsplatz stark bzw. eher stark belastet. Dies trifft vor allem auf Beschäftigte aus der Verwaltung und Administration zu. Der Umgang mit schwierigen Kunden steht auf Platz 2 im Belastungsranking. Den Beschäftigten geht es vor allem um die fehlende Wertschätzung durch Kunden.

Beschäftigte im Verkauf sind am stärksten belastet, wenn es um den Umgang mit schwierigen Kunden geht (34,9 Prozent stark bzw. eher stark belastet).

Den am stärksten belasteten Arbeitsbereich stellt der Bereich Lager und Logistik dar. Die größte Belastung stellt das Heben und Tragen von Waren dar, aber auch schlechte Gesundheitsbedingungen am Arbeitsplatz.

Erwartungen und Zukunftsaussichten

Geht es um die wirtschaftliche Zukunft ihrer Betriebe, so sind Einzelhandelsbeschäftigte optimistischer als hinsichtlich der wirtschaftlichen Zukunft Österreichs. Über 81 Prozent der Beschäftigten sind sehr bzw. eher optimistisch, was die betriebliche Zukunft anbelangt. Über drei Viertel (83 Prozent) aller Beschäftigten im Einzelhandel halten ihren eigenen Arbeitsplatz als sehr bzw. ziemlich sicher. Hingegen hält knapp ein Drittel der Beschäftigten (32,9 Prozent) die Arbeitsplätze in Österreich für ziemlich bzw. sehr unsicher.

Mehr als die Hälfte (58 Prozent) der Einzelhandelsbeschäftigten schätzt, dass die Arbeitsplatzsuche im Falle einer Arbeitsverlustes eher bzw. sehr schwer sein wird.

Je höher das Bildungsniveau, umso besser werden die eigenen Arbeitsmarktchancen beurteilt: Während nur 18,3 Prozent der PflichtschulabsolventInnen angeben, sehr bzw. eher leicht eine neue Stelle zu finden, sind es bei den HochschulabsolventInnen 59,2 Prozent.

Teilzeitbeschäftigte schätzen ihre Chancen deutlich schlechter ein als Vollzeitbeschäftigte, ebenso ältere Beschäftigte: 77 Prozent der Beschäftigten ab 46 Jahren glauben, dass es im Fall eines Arbeitsplatzverlustes schwer sein würde, wieder adäquate Arbeit zu finden.

61,9 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten würden wieder eine Tätigkeit im selben Unternehmen anstreben, im Salzburger Durchschnitt sind es 71,2 Prozent. Jüngere ArbeitnehmerInnen bis 25 Jahre und Beschäftigte mit Maturaabschluss würden sich am wenigsten wieder für eine Stelle im selben Betrieb entscheiden.

Insgesamt strebt gut die Hälfte 52,3 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten keine berufliche Veränderung an, dies sind deutlich weniger als im Salzburg-Vergleich (60 Prozent). Den Verbleib in derselben Position und Tätigkeit streben vor allem Beschäftigte mit niedrigem Bildungsniveau, Teilzeitbeschäftigte sowie ältere Beschäftigte an.

Die Anzahl jener, die einen vollständigen Berufswechsel anstrebt, ist in allen Altersgruppen im Vergleich zu anderen Branchen überdurchschnittlich hoch.

Wünsche und Anmerkungen der Handelsbeschäftigten

35,7 Prozent der Einzelhandelsbeschäftigten haben explizit die Gelegenheit ergriffen, Wünsche, Anliegen und Vorschläge zu deponieren bzw. Mitteilung über ihre Arbeit zu machen. Zwei Themen liegen den Beschäftigten besonders am Herzen. Jeweils 28 Prozent dieser Beschäftigten forderten eine Verkürzung der Öffnungszeiten bzw. keine Ausdehnung und eine Erhöhung des Einkommens. Für weitere 12,2 Prozent ist unvorstellbar, Sonn- und Feiertags geöffnet zu haben.

7,6 Prozent der Beschäftigten geben ein schlechtes Betriebsklima hin. Immer häufiger komme es auch vor, dass Vorgesetzte „mobben“.



Weitere Anliegen sind:

- Mehr Wertschätzung von Seiten der Kunden und besseres Image
- Zeitstress und Leistungs-/Umsatzdruck
- Mehr Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung
- Externe Kontrollen (Überstundenbezahlung, Arbeitsbedingungen,...)
- Bessere Arbeitsbedingungen und Arbeitsplatzgestaltung