



# ArbeitnehmerInnenschutz in Handelsbetrieben

## Befragung von Beschäftigten im Handel

**Endpräsentation  
21. Jänner 2009**

Projektsteuerungsgruppe (AK OÖ und GPADJP OÖ)

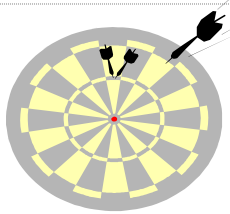
- Helga Hocheneder
- Gottfried Rieser
- Betriebsräte (Pfeiffer Großhandel, Quelle, Hofer, Maximarkt, Spar)

IBE

- Sabine Affenzeller
- Dieter Daume



## ZIELE DER BEFRAGUNG



- ▶ Ziel dieser Befragung ist es, Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen zum ArbeitnehmerInnenschutz im Handel aufzuzeigen

- ▶ Allgemeine Arbeits(platz)zufriedenheit
- ▶ Innerbetriebliches Netzwerk
- ▶ Allgemeines Gesundheitsempfinden
- ▶ Physisches und psychisches Wohlbefinden
- ▶ Belastungsfaktoren
- ▶ Bewertung der vorgeschriebenen Arbeitsbekleidung, Kleidungsvorschriften und Schutzausrüstungen
- ▶ Bewertung verschiedener Arbeitsbereiche (Rollbehälter/ Paletten, Kassa, Feinkost, Computerarbeitsplatz)
- ▶ Optimierungsvorschläge
- ▶ Soziodemografische und beschäftigungsspezifische Merkmale der befragten MitarbeiterInnen

## TEILNEHMENDE BETRIEBE

### 15 oberösterreichische Betriebe nahmen an der Befragung teil:

- ▶ Pfeiffer Großhandel
- ▶ Spar
- ▶ Hofer
- ▶ Quelle
- ▶ Maximarkt
- ▶ Tabor
- ▶ Schachermayr
- ▶ IS Braunau
- ▶ Peek & Cloppenburg
- ▶ Hellweg
- ▶ Hainzl
- ▶ Richter Pharma
- ▶ Welas
- ▶ Rexel
- ▶ DM VZ

VERKAUF

LAGER/ LOGISTIK

BÜRO

## UNTERSUCHUNGSDESIGN



<b>ZIELPERSONEN</b>	ArbeitnehmerInnen im Handel
<b>ART DER BEFRAGUNG</b>	Standardisierte schriftliche Befragung
<b>BEFRAGUNGSZEITRAUM</b>	Mitte Oktober bis Mitte November 2008
<b>AUSWAHLVERFAHREN</b>	Zufallsstichprobe
<b>STICHPROBENGRÖßE</b>	1.275 (ins. 15 teilnehmende Betriebe)
<b>ZAHL DER AUSGEFÜLLTEN FRAGEBÖGEN</b>	1.001
<b>RÜCKLAUFQUOTE</b>	78,5%
<b>MAXIMALER STICHPROBENFEHLER</b>	+/- 2,84%

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## RÜCKLAUFQUOTEN



<b>ARBEITS- BEREICHE</b>	<b>STICHPROBEN- GRÖßE</b>	<b>RÜCKLAUF</b>	<b>RÜCKLAUF- QUOTE</b>
<b>Verkauf</b>	561	453	80,7%
<b>Lager/ Logistik</b>	321	235	73,2%
<b>Büro</b>	393	313	79,6%
<b>GESAMT</b>	<b>1.275</b>	<b>1.001</b>	<b>78,5%</b>

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## AUSWERTUNG



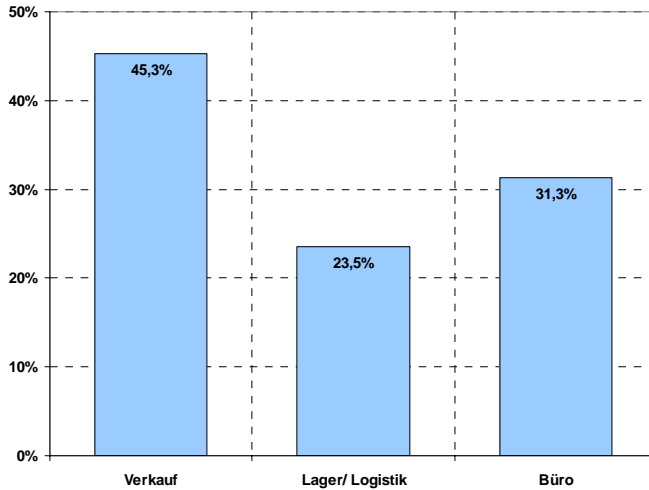
- ▶ **Gesamtauswertung**
- ▶ **Auswertung nach den 3 Arbeitsbereichen:**
  - Verkauf
  - Lager/ Logistik
  - Büro
- ▶ **Auswertung nach soziodemografischen Merkmalen:**
  - Geschlecht
  - Alter
- ▶ **Auswertung nach beschäftigungsspezifischen Merkmalen:**
  - Beschäftigungsstatus
  - Dauer der Branchenzugehörigkeit



# DEMOGRAFIE DER ANTWORTENDEN



## ARBEITSBEREICHE DER BEFRAGTEN



- ▶ 453 Personen sind im Verkauf tätig.
- ▶ 235 Personen sind im Bereich Lager/ Logistik tätig.
- ▶ 313 Personen sind im Büro tätig.

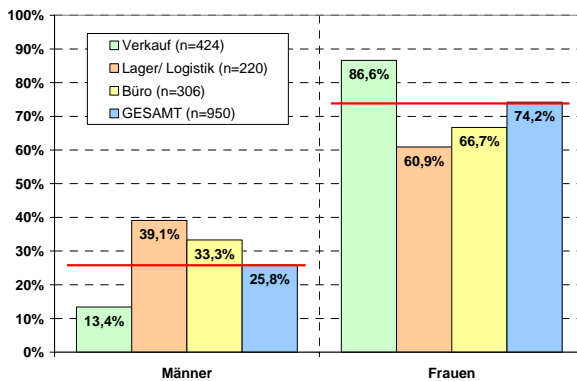
Anmerkung: n=1.001

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## SOZIODEMOGRAFISCHE MERKMALE

### Geschlechtsverteilung



- ▶ Ein Viertel ist männlich.
- ▶ Drei Viertel sind weiblich.
- ▶ Im Verkauf sind Frauen überrepräsentiert.
- ▶ Im Bereich Lager/ Logistik sind Männer überrepräsentiert.
- ▶ 42% sind zwischen 31 und 45 Jahre alt.
- ▶ 30% sind 46 Jahre oder älter.
- ▶ 28% sind 30 Jahre oder jünger.

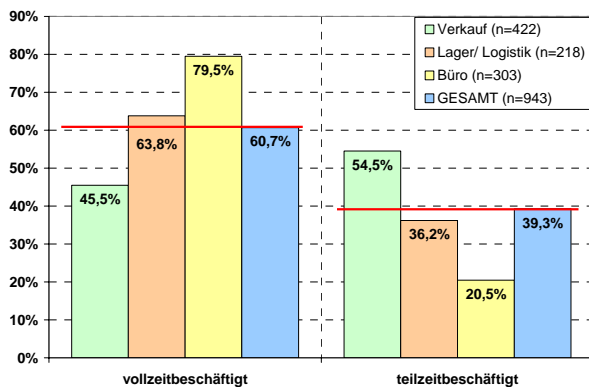
Anmerkung: 51 Personen gaben keine Antwort, daher n (Gesamt)=950.

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## BESCHÄFTIGUNGSSPEZIFISCHE MERKMALE

### Beschäftigungsstatus

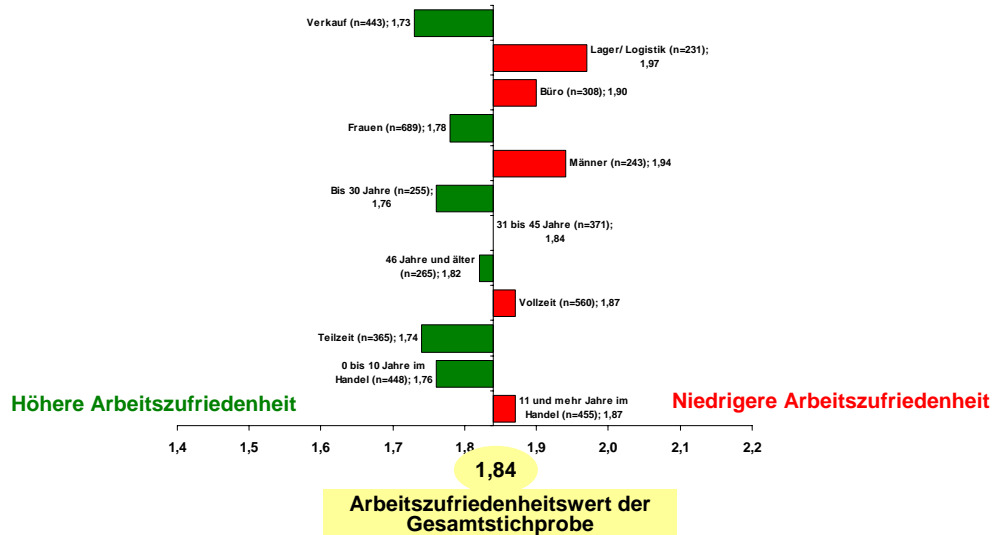


*Anmerkung:* 58 Personen gaben keine Antwort, daher n (Gesamt)=943.

- ▶ 61% sind vollzeitbeschäftigt.
- ▶ 39% sind teilzeitbeschäftigt.
- ▶ Im Verkauf sind Teilzeitbeschäftigte überrepräsentiert.
- ▶ Im Büro sind Vollzeitbeschäftigte überrepräsentiert.
- ▶ Männer sind signifikant häufiger vollzeitbeschäftigt als Frauen.
- ▶ 49% sind bis zu 10 Jahren im Handel tätig.
- ▶ 51% sind bereits länger als 10 Jahre im Handel tätig.

## ALLGEMEINE ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ARBEITSPLATZ

## ZUFRIEDENHEIT MIT DERZEITIGER ARBEITSSITUATION



Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE ARBEITZUFRIEDENHEIT

- ▶ Psychisches Wohlbefinden
- ▶ Körperliches Wohlbefinden
- ▶ Zufriedenheit mit Ausstattung und Gestaltung des Arbeitsplatzes
- ▶ Zufriedenheit mit den Aufenthaltsräumen

**ZUFRIEDENHEIT MIT DERZEITIGER ARBEITSSITUATION**

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE ARBEITZUFRIEDENHEIT

Je stärker sich die MitarbeiterInnen durch folgende Faktoren belastet fühlen, desto unzufriedener sind sie mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation!

- (1) Mangelnde Anerkennung
- (2) Wenige Erfolgserlebnisse
- (3) Stress/ Zeitdruck
- (4) Schikanen/ Druck durch Vorgesetzte/ KollegInnen
- (5) Gleichförmigkeit/ Eintönigkeit
- (6) Keine Mitsprachemöglichkeit
- (7) Schlechtes Arbeitsklima unter KollegInnen
- (8) Konflikte mit dem/ der direkten Vorgesetzten
- (9) Arbeitshaltung (zu viel stehen, sitzen, heben usw.)
- (10) Art der Arbeitszeitregelung

**ZUFRIEDENHEIT MIT DERZEITIGER ARBEITSSITUATION**

*Anmerkung: Insgesamt haben 17 Belastungsfaktoren einen Einfluss auf die Zufriedenheit. Die TOP 10 Belastungsfaktoren werden nach der Stärke des Einflusses dargestellt.*

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF

Handhabung der Rollbehälter/ Paletten	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Transportieren und Entladen ist unpraktisch.	29,0% (n=245)
(2) Die angelieferten Verpackungseinheiten sind zu schwer.	39,6% (n=250)
(3) Gänge im Lager und Verkauf sind nicht breit genug.	30,5% (n=252)
(4) Transportieren/ Entladen wird als beschwerlich empfunden.	54,8% (n=241)
(5) Transportieren/ Entladen ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	66,1% (n=245)

**Arbeitszufriedenheit sinkt!**

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

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF

Handhabung des Kassaplatzes	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Scanner ist häufig beschädigt und funktioniert dann nicht.	8,0% (n=201)
(2) Nicht ausreichend Bewegungsfreiheit beim Kassaplatz.	19,5% (n=210)
(3) Das Scannen der Ware ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	18,6% (n=204)
(4) Der Bankomat funktioniert oft nicht.	26,9% (n=201)

**Arbeitszufriedenheit sinkt!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF

Handhabung des Feinkostbereichs	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Vitrinen im Feinkostbereich werden als unpraktisch empfunden.	39,8% (n=73)
(2) Ware im Feinkostbereich ist schwer zugänglich.	39,5% (n=71)
(3) Bedienen im Feinkostbereich ist schlecht handzuhaben.	28,6% (n=70)
(4) Kühlcontainer für das Fleisch ist unpraktisch.	21,0% (n=71)

**Arbeitszufriedenheit sinkt!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM LAGER/ LOGISTIK



Handhabung der Paletten und Rollbehälter im Lager/ Logistik	Anteil jener, für die das zutrifft
(1) Beladen und Transportieren ist unpraktisch.	21,5% (n=163)
(2) Rollbehälter/ Paletten sind häufig beschädigt.	52,4% (n=164)
(3) Beladen und Transportieren ist beschwerlich.	47,9% (n=163)
(4) Beladen und Transportieren ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	60,4% (n=164)
(5) Beladen ist mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden.	37,6% (n=162)

**Arbeitszufriedenheit sinkt!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM BÜRO



Belastungen im Büro	Anteil jener, die sich belastet fühlen
(1) Belastungen der Augen	61,9% (n=304)
(2) Belastungen von Rücken, Hals, Gelenken	63,1% (n=306)
(3) Mangelnde Wartung, Betreuung	16,6% (n=303)
(4) Spiegelung/ Lichtverhältnisse	25,6% (n=304)
(5) Beinfreiheit/ beengte Sitzposition	13,9% (n=303)

**Arbeitszufriedenheit sinkt!**

*Anmerkung:* „eher stark belastet“ und „sehr stark belastet“ zusammengefasst.



## WAS FREUT DIE MITARBEITER/INNEN?

Rang	Faktor	Verkauf	Lager/ Logistik	Büro	GESAMT
1	Kollegschaft	122	51	74	247
2	Arbeitstätigkeit/Aufgaben	64	23	39	126
3	Räumlichkeiten	17	6	51	74
4	Arbeits-/ Betriebsklima	35	7	18	60
5	Ausstattung/ Arbeitsmittel	8	4	45	57
6	Arbeitszeit	16	17	12	45
7	Chefin/ Vorgesetzte	13	10	6	29
8	nein, nichts, wenig	7	9	10	26
9	Entlohnung	13	5	3	21
10	betriebliche Sozialleistungen	6	2	11	19
11	Erfolg nach außen	14	2	1	17
12	alles	4	8	2	14
13	Sonstiges	0	4	7	11
14	Arbeitsplatz haben	2	4	2	8
<b>Summe</b>		<b>321</b>	<b>152</b>	<b>281</b>	<b>754</b>

Anmerkung:  
offene Frage



## WAS STÖRT DIE MITARBEITER/INNEN?

Rang	Faktor	Verkauf	Lager/ Logistik	Büro	GESAMT
1	Räumlichkeiten	60	36	104	200
2	Flexibilisierung und Folgen	57	42	21	120
3	Beziehungen	38	26	19	83
4	Ausstattung/ Arbeitsmittel	11	16	40	67
5	nein, nichts	32	14	17	63
6	Lärmbelastung	9	13	24	46
7	Arbeitstätigkeit	17	13	6	36
8	Entlohnung	5	7	8	20
9	Sonstiges	3	2	5	10
<b>Summe</b>		<b>232</b>	<b>169</b>	<b>244</b>	<b>645</b>

Anmerkung: offene Frage



# INNERBETRIEBLICHES NETZWERK



## BEKANNTHEIT DES INNERBETRIEBLICHEN NETZWERKES

	Verkauf (n=453)	Lager/ Logistik (n=235)	Büro (n=313)	Vollzeit (n=572)	Teilzeit (n=371)	GESAMT (n=1.001)
Betriebsrat	92,5%	95,3%	99,4%	96,2%	94,3%	95,3%
ArbeitsmedizinerIn	53,9%	70,2%	92,3%	75,7%	61,5%	69,7%
Sicherheits- vertrauensperson	63,1%	69,4%	52,7%	65,6%	54,4%	61,3%
Sicherheitsfachkraft	39,3%	57,9%	41,2%	48,3%	37,2%	44,3%

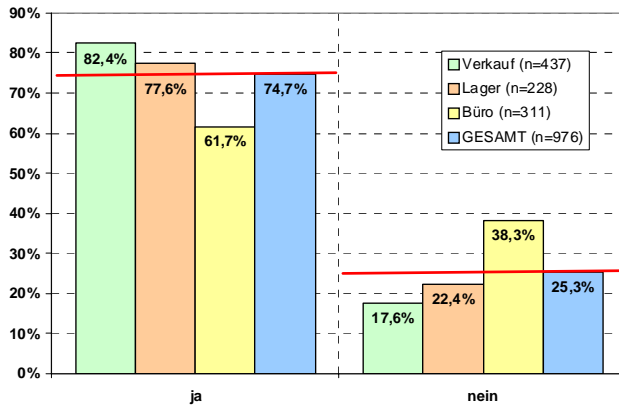
Anmerkungen:

Fragestellung: Kennen Sie in Ihrem Betrieb die ...? Antwortmöglichkeiten „ja“ oder „nein“.  
 Anteil der Personen, die ja angegeben haben sind in der Tabelle ersichtlich.  
 Gereiht vom Bekanntesten zum Unbekanntesten.  
 Rote Prozentwerte = signifikant unbekannter; grüne Prozentwerte = signifikant bekannter.



## UNTERWEISUNGEN ZUM ARBEITNEHMER/INNENSCHUTZ

Haben Sie diese Unterweisung erhalten?



- ▶ Drei Viertel haben die Unterweisung erhalten.
- ▶ Jede/r Vierte hat die Unterweisung nicht erhalten.
- ▶ Im Büro haben 38% keine Unterweisung erhalten.
- ▶ Teilzeitbeschäftigte haben signifikant häufiger die Unterweisung erhalten als Vollzeitbeschäftigte.

*Anmerkung:* 25 Personen gaben keine Antwort, daher n (Gesamt)=976.



## UNTERWEISUNGEN ZUM ARBEITNEHMER/INNENSCHUTZ

Wer hat diese Unterweisung zuletzt durchgeführt?

Rang	Verkauf (n=308)	Lager/ Logistik (n=151)	Büro (n=170)	GESAMT (n=629)
1	Andere Personen (50,6%)	Sicherheitsvertrauensperson (41,7%)	Andere Personen (38,2%)	<b>Andere Personen (41,0%)</b>
2	Sicherheitsvertrauensperson (32,1%)	Andere Personen (24,5%)	ArbeitsmedizinerIn (20,0%)	<b>Sicherheitsvertrauensperson (31,0%)</b>
3	Betriebsrat (6,2%)	Sicherheitsfachkraft (23,2%)	Sicherheitsvertrauensperson (19,4%)	<b>Sicherheitsfachkraft (10,3%)</b>
4	Sicherheitsfachkraft (5,5%)	Betriebsrat (6,6%)	Betriebsrat (14,7%)	<b>ArbeitsmedizinerIn (9,1%)</b>
5	ArbeitsmedizinerIn (5,5%)	ArbeitsmedizinerIn (4,0%)	Sicherheitsfachkraft (7,6%)	<b>Betriebsrat (8,6%)</b>

*Anmerkungen:* Andere Personen = Ableitungs/ GruppenleiterIn, direkte Vorgesetzte; FilialleiterIn/ MarktleiterIn; ChefIn; Bestimmte Personen (Namen); schriftliche Info; ArbeitskollegInnen; AusbilderIn; QualitätsmanagerIn.

99% (n=719) geben an, dass die erhaltene Unterweisung verständlich war!

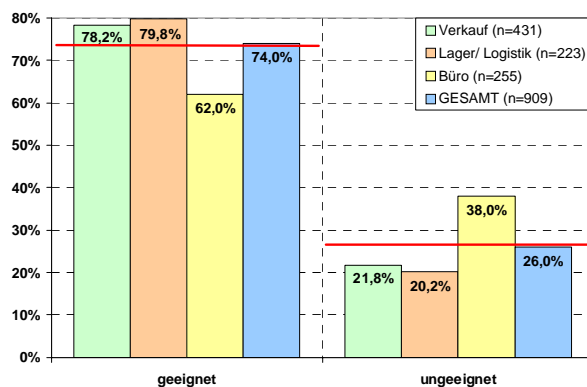


# AUFENTHALTSRÄUME



## AUFENTHALTSRÄUME

Wie gut sind die Aufenthaltsräume geeignet?



Anmerkung: 62 Personen mussten die Frage auslassen, 30 Personen gaben keine Antwort, daher n(Gesamt)=909.

- ▶ 931 Personen geben an, dass Aufenthaltsräume vorhanden sind.
- ▶ Bei 62 Personen ist kein Aufenthaltsraum vorhanden (vorwiegend Büro).
- ▶ Mehr als jede/r Vierte empfindet die Aufenthaltsräume ungeeignet.
- ▶ Im Büro sind die Aufenthaltsräume wesentlich ungeeigneter.
- ▶ Drei Viertel nützen die Aufenthaltsräume häufig oder manchmal.
- ▶ Jede/ Zehnte nützt den Aufenthaltsraum nie.
- ▶ Im Verkauf werden die Aufenthaltsräume signifikant häufiger genutzt.
- ▶ Im Büro werden diese signifikant seltener genutzt.



# BELASTUNGSFAKTOREN



## BELASTUNGSFAKTOREN – TOP 5 AUS 26

RANG	BELASTUNGEN	MITTEL- WERTE	(EHER) STARK BELASTET
1	Stress/ Zeitdruck (n=969)	2,61	54,0%
2	Arbeitshaltung (zu viel sitzen, stehen, 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%
5	Hohe Verantwortung (n=974)	1,97	23,0%

*Anmerkung: Kodierung von 1=„gar nicht belastet“ bis 4=„sehr stark belastet“. Je höher der Mittelwert, desto höher ist die durchschnittliche Belastung. (eher) stark belastet in % = Anteil jener Personen, die sich von diesem Aspekt belastet fühlen.*



## BELASTUNGSFAKTOREN IN ARBEITSBEREICHEN TOP 5



RANG	VERKAUF		LAGER/ LOGISTIK		BÜRO	
	Belastungen	%	Belastungen	%	Belastungen	%
1	Stress/ Zeitdruck (n=436)	52,3%	Arbeitshaltung (n=223)	58,3%	Stress/ Zeitdruck (n=305)	55,4%
2	Arbeitshaltung (n=439)	42,4%	Stress/ Zeitdruck (n=228)	55,3%	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben (n=310)	42,6%
3	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben (n=440)	34,3%	Lärm, Hitze, Staub, Zugluft (n=225)	53,8%	Bildschirmarbeit (n=308)	38,4%
4	Umgang mit schwierigen KundInnen (n=436)	27,8%	Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben (n=226)	35,8%	Arbeitshaltung (n=308)	43,5%
5	Hohe Verantwortung (n=440)	22,7%	Hohe Verantwortung (n=224) und mangelnde Anerkennung (n=220)	27,2% 25,9%	Unterbrechungen/ Störungen (n=305)	33,5%

*Anmerkung: Anteil jener Personen, die sich von diesem Aspekt eher oder sehr stark belastet fühlen.*

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## BELASTUNGSFAKTOREN – FAKTORENANALYSE



Fasst man die 26 Belastungsfaktoren mithilfe einer Faktorenanalyse zusammen, können 5 Belastungsfaktoren identifiziert werden:

RANG	BELASTUNGEN	MITTEL- WERTE
1	Arbeitshaltung (zu viel stehen, sitzen, heben, ...)	2,38
2	Leistungsdruck	2,10
3	Mangelnde Führungskompetenz	1,74
4	Schwierige KundInnen	1,68
5	Arbeitsumgebung	1,60

*Anmerkung: Faktorenanalyse wurde durchgeführt.*

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## BELASTUNGSFAKTOREN NACH SOZIODEMOGRAFISCHEN UND BESCHÄFTIGUNGSSPEZIFISCHEN MERKMALEN



- ▶ Männer fühlen sich durch mangelnde Führungskompetenz und Leistungsdruck stärker belastet als Frauen.
- ▶ Frauen fühlen sich durch die Arbeitshaltung, wie langes stehen, sitzen, heben usw., stärker belastet als Männer.
- ▶ Vollzeitbeschäftigte fühlen sich durch mangelnde Führungskompetenz und Leistungsdruck stärker belastet als Teilzeitbeschäftigte.
- ▶ Ältere MitarbeiterInnen fühlen sich durch Leistungsdruck stärker belastet als Jüngere.
- ▶ Jüngere MitarbeiterInnen fühlen sich durch schwierige KundInnen stärker belastet als ihre älteren KollegInnen.
- ▶ MitarbeiterInnen im Bereich Lager/ Logistik fühlen sich durch die Arbeitsumgebung und die Arbeitshaltung (langes sitzen, stehen, heben usw.) stärker belastet als in den anderen Arbeitsbereichen.
- ▶ Im Büro spielt der Leistungsdruck als Belastungsfaktor eine größere Rolle.
- ▶ Im Verkauf fühlen sich die MitarbeiterInnen durch schwierige KundInnen stärker belastet als in den Vergleichsarbeitsbereichen.

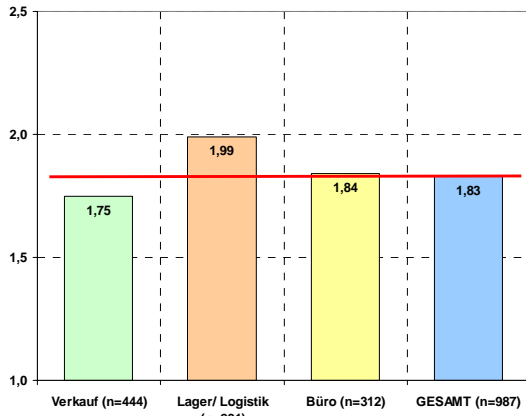


## DIE GESUNDHEIT DER MITARBEITER/INNEN



## BEWERTUNG DES GESUNDHEITLICHEN ZUSTANDES

### Bewertung des gesundheitlichen Zustandes

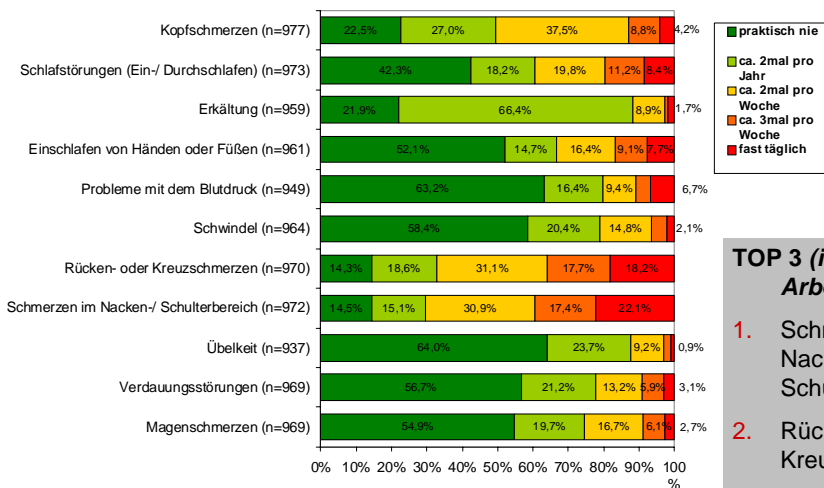


**Anmerkung:** Mittelwertvergleich: Der Mittelwert bildet sich aus 1=sehr gut bis 4=sehr schlecht. Je höher der Mittelwert, desto schlechter bewerten die MitarbeiterInnen ihren gesundheitlichen Zustand.

- ▶ Knapp 30% bewerten ihren gesundheitlichen Zustand mit „sehr gut“, 57,2% mit „eher gut“.
- ▶ Fast jede/r Achte bewertet den Gesundheitszustand als schlecht.
- ▶ Im Bereich Lager/Logistik wird der Gesundheitszustand signifikant schlechter beurteilt als in den Vergleichsbereichen.
- ▶ Den besten Durchschnittswert erreicht der Arbeitsbereich Verkauf.
- ▶ Bis 45-Jährige bewerten ihren Gesundheitszustand signifikant besser als 46-Jährige und Ältere.



## KÖRPERLICHES WOHLBEFINDEN

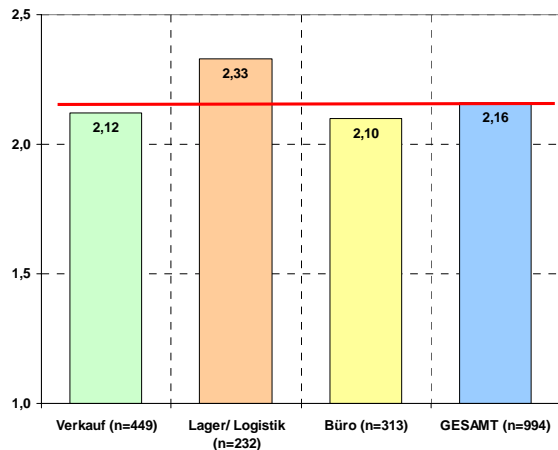


### TOP 3 (in allen drei Arbeitsbereichen):

1. Schmerzen im Nacken-/ Schulterbereich
2. Rücken- oder Kreuzschmerzen
3. Kopfschmerzen



## KÖRPERLICHES WOHLBEFINDEN NACH ARBEITSBEREICHEN



- ▶ 11,2% haben einen Indexwert, der über dem Skalenmittelpunkt von 3 liegt = gefährdete Personen
- ▶ Im Bereich Lager/Logistik ist das körperliche Befinden signifikant schlechter als in den Vergleichsbereichen.
- ▶ Bei Frauen treten körperliche Beschwerden signifikant häufiger auf als bei Männern.

*Anmerkung:* Indexvergleich: Der angegebene Indexwert stellt den Mittelwert aus allen Items zu körperlichen Beschwerden dar. Je höher der Wert, desto häufiger weisen die MitarbeiterInnen körperliche Beschwerden auf. 5-teilige Skala



## EINFLUSSFAKTOREN AUF KÖRPERLICHE WOHLBEFINDEN

*Je stärker sich die MitarbeiterInnen durch folgende Faktoren belastet fühlen, desto schlechter ist das körperliche Wohlbefinden!*

- (1) Arbeitshaltung (zu viel sitzen, stehen, heben, usw.)
- (2) Lärm, Hitze, Staub, Zugluft
- (3) Stress/ Zeitdruck
- (4) Mangelnde Anerkennung
- (5) Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben
- (6) Ungünstige Beleuchtung
- (7) Schikanen, Druck durch Vorgesetzte oder Kollegen
- (8) Schlechtes Arbeitsklima unter Kollegen
- (9) Wenige Erfolgserlebnisse
- (10) Art der Arbeitszeitregelung
- (11) Gleichförmigkeit, Eintönigkeit
- (12) Mangelnde Möglichkeit individuelle Pausen zu machen
- (13) Zwang zur Freundlichkeit

**KÖRPERLICHES WOHLBEFINDEN**

*Anmerkung:* Insgesamt haben 13 Belastungsfaktoren einen Einfluss auf die Zufriedenheit. Gereiht nach der Stärke des Einflusses.



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF



Handhabung der Rollbehälter/ Paletten	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Angelieferten Verpackungseinheiten sind zu schwer.	39,6% (n=250)
(2) Transportieren und Entladen ist beschwerlich.	54,8% (n=241)
(3) Transportieren und Entladen ist unpraktisch.	29,0% (n=245)
(4) Rollbehälter/ Paletten sind häufig überladen.	59,1% (n=252)
(5) Transportieren/ Entladen mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	66,1% (n=245)
(6) Rollbehälter/ Paletten sind häufig ungünstig beladen.	57,6% (n=250)
(7) Rollbehälter/ Paletten sind häufig beschädigt.	33,1% (n=248)
(8) Verpackung der angelieferten Ware ist unhandlich.	18,7% (n=246)
(9) Entladen ist mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden.	42,6% (n=244)

**Schlechteres körperliches Wohlbefinden!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF



Handhabung des Kassaplatzes	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Nicht ausreichend Bewegungsfreiheit beim Kassaplatz.	19,5% (n=210)
(2) Strichcodes an den Waren lassen sich oft nicht scannen.	32,1% (n=199)
(3) Scanner funktioniert oft schlecht, weil die Sonne in den Kassabereich scheint.	11,0% (n=199)
(4) Das Scannen der Ware ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	18,6% (n=204)
(5) Scanner ist häufig beschädigt und funktioniert dann nicht.	8,0% (n=201)

**Schlechteres körperliches Wohlbefinden!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM LAGER/ LOGISTIK



Handhabung der Rollbehälter/ Paletten im Lager/ Logistik	Anteil jener, für die das zutrifft
(1) Beladen ist mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden.	37,6% (n=162)
(2) Beladen und Transportieren ist beschwerlich.	47,9% (n=163)
(3) Beladen und Transportieren ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	60,4% (n=164)

**Schlechteres körperliches Wohlbefinden!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM BÜRO



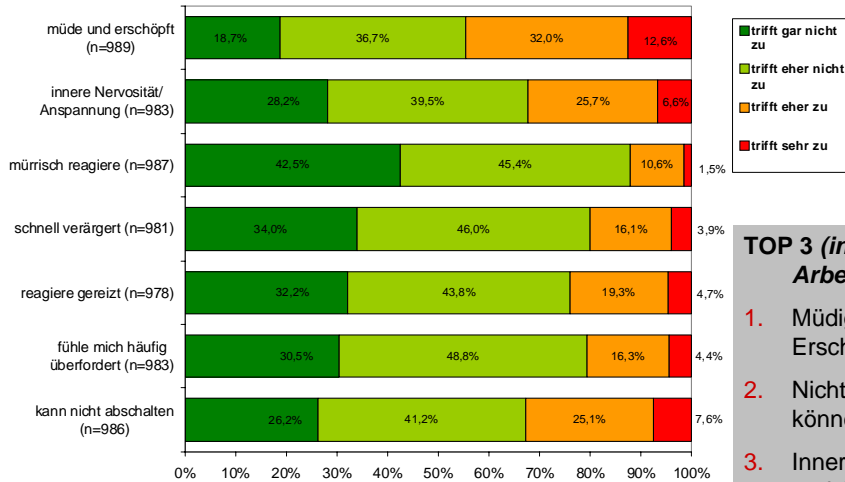
Belastungen im Büro	Anteil der Personen, die sich belastet fühlen
(1) Belastungen von Rücken, Hals, Gelenken	63,1% (n=306)
(2) Belastungen der Augen	61,9% (n=304)
(3) Mangelnde Wartung, Betreuung	16,6% (n=303)
(4) Spiegelung/ Lichtverhältnisse	25,6% (n=304)
(5) Beinfreiheit/ beengte Sitzposition	13,9% (n=303)
(6) Häufige Programmumstellung	9,9% (n=304)

**Schlechteres körperliches Wohlbefinden!**

*Anmerkung: „eher stark belastet“ und „sehr stark belastet“ zusammengefasst.*



## PSYCHISCHES WOHLBEFINDEN

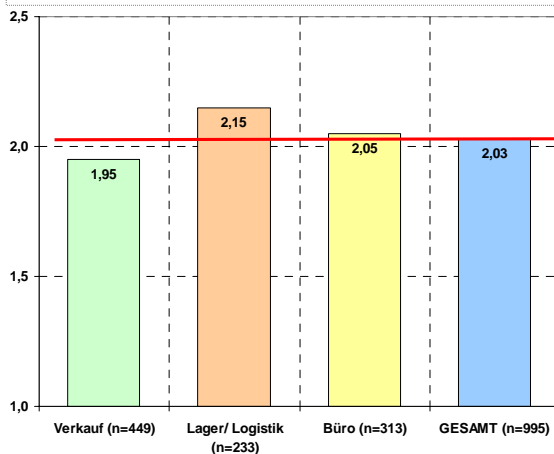


### TOP 3 (in allen drei Arbeitsbereichen):

1. Müdigkeit und Erschöpfung
2. Nicht abschalten können
3. Innere Nervosität und Anspannung



## PSYCHISCHES WOHLBEFINDEN NACH ARBEITSBEREICHEN



- ▶ 45,1% haben einen Indexwert, der über dem Skalenmittelpunkt von 2 liegt = gefährdete Personen
- ▶ Im Bereich Lager/Logistik ist das psychische Befinden signifikant schlechter als in den Vergleichsbereichen.
- ▶ MitarbeiterInnen in der Feinkost haben ein signifikant schlechteres psychisches Befinden.
- ▶ Männer, Vollzeitbeschäftigte und langjährig im Handel Tätige haben ein signifikant schlechteres psychisches Befinden.

*Anmerkung: Indexvergleich: Der angegebene Indexwert stellt den Mittelwert aus allen Items zu psychischen Beschwerden dar. Je höher der Wert, desto häufiger weisen die MitarbeiterInnen psychische Beschwerden auf. 4-teilige Skala.*



## EINFLUSSFAKTOREN AUF PSYCHISCHE WOHLBEFINDEN

Je stärker sich die MitarbeiterInnen durch folgende Faktoren belastet fühlen, desto schlechter ist das psychische Wohlbefinden!

- (1) Stress/ Zeitdruck
- (2) Auf viele Sachen gleichzeitig Acht geben
- (3) Unterbrechungen/ Störungen
- (4) Mangelnde Anerkennung
- (5) Ständiger Wechsel der Arbeitsabläufe und Arbeitsanforderungen
- (6) Konflikte mit dem direkten Vorgesetzten
- (7) Hohe Verantwortung
- (8) Arbeitshaltung (zu viel sitzen, stehen, heben, usw.)
- (9) Schlechtes Arbeitsklima unter KollegInnen
- (10) Schikanen, Druck durch Vorgesetzte oder KollegInnen

**PSYCHISCHES  
WOHLBEFINDEN**

*Anmerkung:* Insgesamt haben 21 Belastungsfaktoren einen Einfluss auf das psychische Wohlbefinden. Die TOP 10 Belastungsfaktoren werden nach der Stärke des Einflusses dargestellt.

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF

Handhabung der Rollbehälter/ Paletten	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Transportieren und Entladen ist unpraktisch.	29,0% (n=245)
(2) Verpackung der angelieferten Ware ist unhandlich.	18,7% (n=246)
(3) Rollbehälter oder Paletten sind häufig überladen.	59,1% (n=252)
(4) Angelieferten Verpackungseinheiten sind zu schwer.	39,6% (n=250)
(5) Rollbehälter oder Paletten sind häufig beschädigt.	33,1% (n=248)
(6) Räder der Rollbehälter sind häufig kaputt.	28,6% (n=238)
(7) Transportieren/ Entladen ist beschwerlich.	54,8% (n=241)
(8) Gänge im Lager und Verkauf sind nicht breit genug, damit man mit den Rollbehältern oder Paletten.	30,5% (n=252)

**Schlechteres psychisches  
Wohlbefinden!**

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

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM VERKAUF



Handhabung des Kassaplatzes	Anteil der Personen, für die dies zutrifft
(1) Nicht ausreichend Bewegungsfreiheit beim Kassaplatz.	19,5% (n=210)
(2) Das Scannen der Ware ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	18,6% (n=204)

**Schlechteres psychisches Wohlbefinden!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM LAGER/ LOGISTIK



Handhabung der Rollbehälter/ Paletten im Lager/ Logistik	Anteil jener, für die das zutrifft
(1) Rollbehälter/ Paletten sind häufig beschädigt.	52,4% (n=164)
(2) Beladen und Transportieren ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	60,4% (n=164)
(3) Beladen und Transportieren ist beschwerlich.	47,9% (n=163)
(4) Beladen und Transportieren ist unpraktisch.	21,5% (n=163)

**Schlechteres psychisches Wohlbefinden!**

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



## SPEZIELLE EINFLUSSFAKTOREN IM BÜRO

Belastungen im Büro	Anteil jener, die sich belastet fühlen
(1) Belastungen von Rücken, Hals, Gelenken	63,1% (n=306)
(2) Belastungen der Augen	61,9% (n=304)
(3) Mangelnde Wartung, Betreuung	16,6% (n=303)
(4) Häufige Programmumstellung	9,9% (n=304)
(5) Qualität von Hardware und Software.	23,2% (n=302)
(6) Spiegelung/ Lichtverhältnisse	25,6% (n=304)
(7) Beinfreiheit/ beengte Sitzposition	13,9% (n=303)

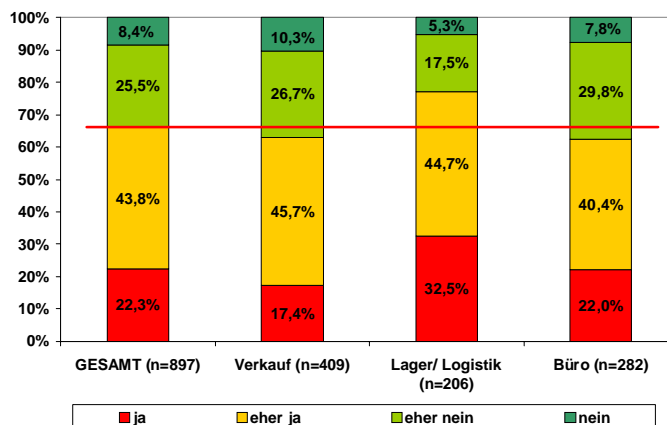
**Schlechteres psychisches Wohlbefinden!**

*Anmerkung:* „eher stark belastet“ und „sehr stark belastet“ zusammengefasst.



## BESCHWERDEN IM KONTEXT DER BERUFLICHEN TÄTIGKEIT

**Führen Sie eine oder mehrere der genannten Beschwerden auf ihre berufliche Tätigkeit zurück?**



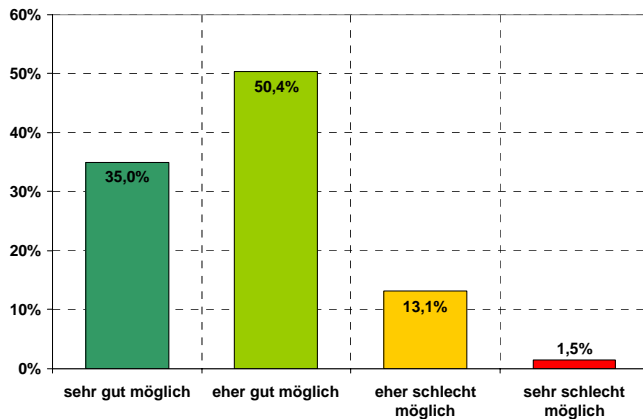
- ▶ Zwei Drittel führen ihre Beschwerden auf die berufliche Tätigkeit zurück.
- ▶ Im Bereich Lager/Logistik sind es 77,2%.

*Anmerkung:* 46 Personen gaben keine Antwort und 58 Personen fühlen sich gesund, daher n=897.



## VEREINBARKEIT VON PRIVATLEBEN, FAMILIE UND BERUF

Wie gut ist es für Sie möglich, private und familiäre Bedürfnisse mit Ihren beruflichen Anforderungen zu vereinbaren?



- ▶ Knapp 15% der MitarbeiterInnen im Handel können es nur schlecht vereinbaren.
- ▶ Für Teilzeitbeschäftigte ist die Vereinbarkeit besser möglich als für Vollzeitbeschäftigte.

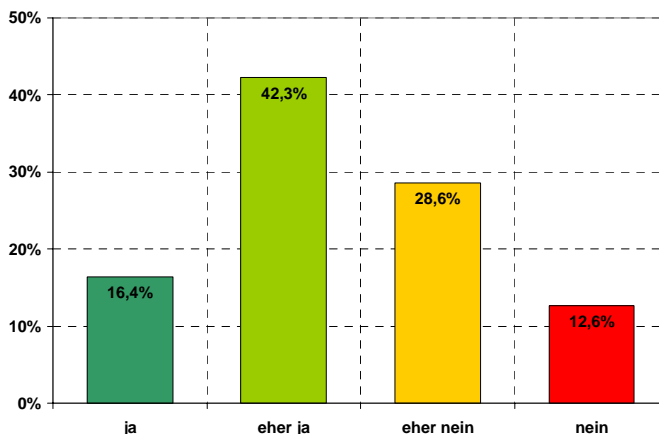
Anmerkung: 24 Personen gaben keine Antwort, daher n=977.

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## GESUND IN PENSION

Können Sie sich vorstellen, dass Sie gesund in Pension gehen können, wenn Sie Ihre Tätigkeit unter den gegenwärtigen Arbeitsbedingungen weiter ausüben?



- ▶ 41% können sich nicht vorstellen gesund in Pension gehen zu können.
- ▶ Im Bereich Lager/Logistik können sich das sogar zwei Drittel nicht vorstellen.
- ▶ Im Büro können es sich signifikant mehr MitarbeiterInnen vorstellen gesund in Pension gehen zu können.

Anmerkung: 28 Personen gaben keine Antwort, daher n=973.

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



# BEWERTUNG DER VORSCHRIFTEN IM VERKAUF



## BEWERTUNG DER ARBEITSBEKLEIDUNG

- ▶ Für 85,2% der MitarbeiterInnen im Verkauf ist eine einheitliche Arbeitsbekleidung vorgeschrieben.
- ▶ 69% beurteilen diese als gut geeignet/ praktisch.
- ▶ 23% beurteilen diese als geeignet aber verbesserungswürdig.
- ▶ 8% beurteilen diese als ungeeignet/ unpraktisch.
- ▶ Fast alle tragen die vorgeschriebene Arbeitsbekleidung immer.

### Verbesserungsvorschläge zur Arbeitskleidung

Rang	Faktor	Anzahl (N)	in % aller N
1	Stoff/ Material	23	29,1
1	Varianten der Kleidung	23	29,1
3	Schnitt und Modelle	20	25,3
4	Farbe	10	12,7
5	Größe	2	2,5
6	Arbeitsschuhe	1	1,3
<b>Summe</b>		<b>79</b>	<b>100,0</b>



## BEWERTUNG DER KLEIDUNGSVORSCHRIFTEN AUS HYGIENEGRÜNDEN



- ▶ 44% der MitarbeiterInnen müssen aus Hygienegründen Kleidungs Vorschriften einhalten.
- ▶ **Wie beurteilen Sie diese Kleidungs Vorschriften? (n=156)**

Gut geeignet/ praktisch	83,3%	
Geeignet aber verbesserungswürdig	9,0%	<b>Was ist verbesserungswürdig?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopfbedeckung (5 Nennungen)</li> <li>• Handschuhe (2 Nennungen)</li> <li>• Design (1 Nennung)</li> <li>• Größe (1 Nennung)</li> </ul>
Ungeeignet/ unpraktisch	5,8%	<b>Warum ungeeignet/ unpraktisch?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handschuhe (6 Nennungen)</li> <li>• Kopfbedeckung (3 Nennungen)</li> </ul>

- ▶ Fast alle MitarbeiterInnen halten sich an die Kleidungs Vorschriften. Insgesamt nur 4 Personen halten sich nicht an diese Vorschriften.



## BEWERTUNG DER PERSÖNLICHEN SCHUTZAUSRÜSTUNG



- ▶ Für 30% (n=364) der MitarbeiterInnen ist eine persönliche Schutzausrüstung gesetzlich vorgeschrieben.
- ▶ Mehr als die Hälfte dieser MitarbeiterInnen (52,4% von n=103) gibt an, dass diese Ausrüstung vom Arbeitgeber NICHT bezahlt, gereinigt, gewartet bzw. ersetzt wird.
- ▶ **Wie beurteilen Sie diese Schutzausrüstung? (n=95)**

Gut geeignet/ praktisch	80,0%	
Geeignet aber verbesserungswürdig	13,7%	<b>Was ist verbesserungswürdig?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsschuhe (10 Nennungen)</li> </ul>
Ungeeignet/ unpraktisch	3,2%	<b>Warum ungeeignet/ unpraktisch?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schutzbrille und Mundschutz verbraucht zu viel Zeit (1 Nennung)</li> </ul>

- ▶ Mehr als ein Viertel (27,5% von n=98) verwendet die vorgeschriebene Schutzausrüstung NICHT (bzw. nur Teile davon).



# BEWERTUNG DER VORSCHRIFTEN IM BEREICH LAGER/ LOGISTIK

## BEWERTUNG DER PERSÖNLICHEN SCHUTZAUSRÜSTUNG

- ▶ Für 64% (n=225) der MitarbeiterInnen im Lager/ Logistikbereich ist eine persönliche Schutzausrüstung gesetzlich vorgeschrieben.
- ▶ Insgesamt 15 Personen wissen nicht, ob eine Schutzausrüstung vorgeschrieben ist.
- ▶ **Wie beurteilen Sie diese Schutzausrüstung? (n=138)**

Gut geeignet/ praktisch	81,9%	
Geeignet aber verbesserungs- würdig	12,3%	<b><u>Was ist verbesserungswürdig?</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsschuhe (12 Nennungen)</li> <li>• Handschuhe (5 Nennungen)</li> </ul>
Ungeeignet/ unpraktisch	2,9%	<b><u>Warum ungeeignet/ unpraktisch?</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitgestellte Handschuhe behindern bei der Arbeit, wetzen schnell durch (1 Nennung)</li> <li>• Passt nicht billige Ware (1 Nennung)</li> <li>• Arbeitsschuhe sind sehr ungemütlich (1 Nennung)</li> </ul>

- ▶ Jede/r Vierte (25,4% von n=142) verwendet die vorgeschriebene Schutzausrüstung NICHT (bzw. nur Teile davon).

# BEWERTUNG DER TÄTIGKEITSBEREICHE IM VERKAUF

## BEURTEILUNG DER ROLLBEHÄLTER/ PALETTEN

Das Transportieren/ Entladen ist mit großer körperlicher Anstrengung verbunden.	66,1%
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig überladen.	59,1%
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig ungünstig beladen.	57,6%
Das Transportieren und Entladen ist beschwerlich.	54,8%
Das Entladen ist mit viel Über-Kopf-Arbeit verbunden.	42,6%
Die angelieferten Verpackungseinheiten sind zu schwer.	39,6%
Die Rollbehälter/ Paletten sind häufig beschädigt.	33,1%
Die Gänge sind nicht breit genug, damit man gut durchkommt.	30,5%
Das Transportieren und Entladen ist unpraktisch.	29,0%
Die Räder der Rollbehälter sind häufig kaputt.	28,6%
Die Verpackung der Ware, die angeliefert wird, ist unhandlich.	18,7%

*Anmerkung:* Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst. n=257

## BEURTEILUNG DES KASSAPLATZES

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

*Anmerkung:* Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst. n=210

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



## BEURTEILUNG DES FEINKOSTBEREICHES

Die Vitrinen im Feinkostbereich sind unpraktisch.	39,8%
Die Ware in der Feinkostvitrine ist schwer zugänglich.	39,5%
Das Bedienen im Feinkostbereich ist schlecht handzuhaben.	28,6%
Der Kühlcontainer für das Fleisch ist unpraktisch.	21,0%

*Anmerkung:* Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst. n=77

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz  
Jänner 2009



# BEWERTUNG DER TÄTIGKEITSBEREICHE IM BEREICH LAGER/ LOGISTIK



## BEURTEILUNG DER ROLLBEHÄLTER/ PALETTEN

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

Anmerkung: Prozentwerte = „trifft sehr zu“ und „trifft eher zu“ zusammengefasst.



# SPEZIELLE BELASTUNGEN IM BÜRO



## BEURTEILUNG DES COMPUTERARBEITSPLATZES

	INS. BELASTET
Belastungen von Rücken, Hals, Gelenken	63,1%
Belastungen der Augen	61,9%
Spiegelung/ Lichtverhältnisse	25,6%
Qualität von Hardware und Software	23,2%
Mangelnde Wartung, Betreuung	16,6%
Häufige Programmumstellung	9,9%
Beinfreiheit/ beengte Sitzposition	13,9%

- ▶ Vollzeitbeschäftigte und ältere MitarbeiterInnen fühlen sich bei den Augen stärker belastet als Teilzeitbeschäftigte und jüngere MitarbeiterInnen
- ▶ Durch die Qualität von Hardware und Software fühlen sich Vollzeitbeschäftigte stärker belastet als Teilzeitbeschäftigte.
- ▶ Durch häufige Programmumstellungen fühlen sich ältere MitarbeiterInnen stärker belastet als ihre jüngeren KollegInnen.

*Anmerkung:* Prozentwerte = „sehr stark belastet“ und „eher stark belastet“ zusammengefasst. n=306



# OPTIMIERUNGSVORSCHLÄGE



## VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE DER MITARBEITER/INNEN

Arbeitszeit	28	10,3%
Gehalt	25	9,2%
Ergonomie und gesundheitsfördernde Maßnahmen	24	8,8%
klimatische Bedingungen	23	8,5%
Arbeitsplatzgestaltung	23	8,5%
verbesserte Arbeitsmittel und Ausstattung	21	7,7%
Räume	20	7,4%
Optimierung der Arbeitsauslastung	18	6,6%
Arbeitsklima	18	6,6%
Sauberkeit	17	6,3%
mehr Platz	15	5,5%
Arbeitsweisen, -abläufe, Tätigkeiten	12	4,4%
Arbeitsbekleidung	8	2,9%
Lob und Anerkennung	7	2,6%
Gleichbehandlung	7	2,6%
Hintergrundmusik	6	2,2%
<b>Summe</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

*Anmerkung:*  
offene Frage



## Kontakt



Geschäftsleitung: Mag. Dieter Daume

Projektmitarbeiterin:  
Sabine Affenzeller

IBE – Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der  
Universität Linz  
Weingartshofstraße 10  
4020 Linz  
Tel: 0732/ 609313  
[www.ibe.co.at](http://www.ibe.co.at)

