

**Press release****Universität Duisburg-Essen****Katrin Braun**

08/14/2009

<http://idw-online.de/en/news329352>Research results  
Economics / business administration, Social studies  
transregional, national**UDE: IAQ zur Rationalisierung im Einzelhandel**

**Der Kunde bedient sich selbst und die Ware wird vollautomatisch vom Computer bestellt - im Einzelhandel vollziehen sich grundlegende Veränderungen. Wird sich die Tätigkeit der Beschäftigten künftig in einfachsten Arbeiten erschöpfen? Dieses Szenario ist immer wieder entworfen worden, allerdings zeigen aktuelle Untersuchungen des Instituts Arbeit und Qualifikation (IAQ) der Universität Duisburg-Essen, dass mit dem technischen Fortschritt in der Warenwirtschaft und der Selbstbedienung die Verkaufsarbeit auch vielfältiger geworden ist. Die Unternehmen haben also durchaus Möglichkeiten, diese im Sinne "guter Arbeit" mit anspruchsvollem Anforderungsniveau zu organisieren.**

Dr. Dorothea Voss-Dahm vom IAQ hat anhand umfangreicher Fallstudien die Verkaufsarbeit im Einzelhandel und Auswirkungen der Rationalisierung untersucht und festgestellt: Kundenkontakt und persönliche Dienstleistung sind selbst bei Selbstbedienung gefragt. Ist sonst kein Personal zu sehen, stellen Kunden ihre Fragen an der Kasse oder den Bedientheken, als Ersatz für die geringe Anzahl an Mitarbeitern im Verkaufsraum. Doch selbst in serviceorientierten Betrieben ist aufgrund der dünnen Personaldecke die Zeit für Kundenkontakte äußerst knapp bemessen; die Bewältigung der oftmals gleichzeitig auftretenden Anforderungen bleibt den Beschäftigten selbst überlassen.

Im Zuge der modernen Warenwirtschaftstechnologie wird auch befürchtet, dass zentrale Aufgaben wie die Warenbestellung und Sortimentsgestaltung der Automatisierung und der Zentralisierung zum Opfer fallen. Wie die Fallstudien zeigen, macht aber auch im Einzelhandel die vollautomatische Disposition den Einsatz menschlicher Arbeitskraft nicht überflüssig. Zum einen müssen die Stammdaten - Informationen über den Höchst- und Mindestbestand der Waren - gepflegt werden, damit das System funktioniert. Zum anderen ist die Fehlerkorrektur wichtiger geworden; den Ursachen für fehlerhafte oder ausbleibende Warenlieferungen muss nachgegangen werden.

Der Abwertung von Qualifikationen und Verengung von Tätigkeitsprofilen können Unternehmen begegnen, wenn sie die Reduzierung von Routinetätigkeiten nutzen, um die frei gewordenen Ressourcen an der Kundenschnittstelle wieder einzusetzen, stellt Voss-Dahm fest. So könne Verkäufern mehr Spielraum bei der Gestaltung des Sortiments eingeräumt werden, so dass sie ihre Kompetenzen verstärkt einbringen können, um die lokale Nachfrage zu bedienen. Die Gesamtstrategie der Unternehmen ist entscheidend dafür, wie mit der Warenwirtschaftstechnologie umgegangen wird: "Die Gewinne können eingestrichen werden und damit zu einer Entleerung des Tätigkeitsprofils führen - oder sie werden re-investiert und führen damit sogar zu einer Aufwertung von Verkaufstätigkeiten!"

**Aktuelle Publikation:**

Voss-Dahm, Dorothea, 2009: Rationalisierung im Einzelhandel und die Veränderung von Tätigkeitsprofilen, in: Über die Stabilität sozialer Ungleichheit im Betrieb. Verkaufsarbeit im Einzelhandel. Berlin: edition sigma. ISBN 978-3-89404-565-4

Weitere Informationen: Dr. Dorothea Voss-Dahm, Tel. 0203/379-1826, [dorothea.voss-dahm@uni-due.de](mailto:dorothea.voss-dahm@uni-due.de)

Redaktion: Claudia Braczko, Tel. 0170/8761608, [presse-iaq@uni-due.de](mailto:presse-iaq@uni-due.de)

URL for press release: <http://www.iaq.uni-due.de/aktuell/veroeff/2009/vossdahm01.shtml>