



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

Kassen- arbeitsplätze ergonomisch gestalten

Impressum

SECO | Direktion für Arbeit | Arbeitsbedingungen – *Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz*
058 463 89 14
info.ab@seco.admin.ch

Fotos: www.shutterstock.com
Gestaltung und Illustrationen: wapico ag, Bern

Erscheinungsjahr: 2024

Bestellungen:
BBL | Bundesamt für Bauten und Logistik
www.bundespublikationen.admin.ch
Nr.: 710.080.d
Download: www.seco.admin.ch

Einleitung

Die Tätigkeit an einer Kasse bringt verschiedene Belastungen mit sich – aufgrund der Gestaltung des Arbeitsplatzes an sich, aber auch aufgrund der physischen Umgebung, der Organisation der Abläufe zwischen verschiedenen Arbeitsaufgaben, der Atmosphäre innerhalb des Teams und im Zusammenhang mit der Kundschaft etc. Diese Belastungen können zur Entwicklung verschiedener Beschwerden beitragen (muskuloskelettale Beschwerden (MSB) wie unter anderem Schmerzen im Rücken und den oberen Extremitäten, Kopfschmerzen, Kreislaufproblemen, stressbedingte Erkrankungen etc.). Demzufolge sollten die Arbeit und der Arbeitsplatz so organisiert werden, dass solche Belastungen weitestmöglich vermieden werden.

Die Tätigkeit an der Kasse hat sich in der letzten Zeit unter anderem durch die Einführung von Selbstbedienungskassen (auch «Self-Scanning» und «Self-Checkout» genannt) stark verändert, wodurch die Basistätigkeit um die Überwachung und Anleitung der Kundschaft erweitert wurde.

In dieser Broschüre werden die wichtigsten Elemente aufgeführt, die für die ergonomische Gestaltung von Kassensarbeitsplätzen zentral sind. Sie soll die Arbeitsinspektorinnen und -inspektoren bei Betriebskontrollen und bei Plan genehmigungen unterstützen und kann allen Personen dienen, die sich mit der ergonomischen Gestaltung von Kassensarbeitsplätzen befassen.

Die Gesetzgebung weist mehrere allgemeine Verpflichtungen betreffend der Gesundheit am Arbeitsplatz aus (ArGV 1, ArGV 3, ArGV 4 etc.). Diese gesetzlichen Verpflichtungen werden hier anhand konkreter Beispiele für Kassensarbeitsplätze erläutert und veranschaulicht.

Die vorliegenden Elemente zur Beachtung wurden durch eine Analyse der berufspraktischen Situation sowie eine Übersichtsanalyse (Review) der wissenschaftlichen Literatur ermittelt (ohne Anspruch auf Vollständigkeit). Es wird auch keine spezifische Organisation oder Arbeitsplatzgestaltung vorgegeben, sondern vielmehr werden Anhaltspunkte für eine ergonomische Gestaltung aufgezeigt, um gesundheitliche Beschwerden am Arbeitsplatz zu verhindern.

Auf folgende Bereiche wird in dieser Broschüre für die Tätigkeit an Kassen (Gross- und Einzelhandel) eingegangen:

- Anordnung der Kassen im Geschäft allgemein und im Verhältnis zueinander
- Physische Umgebung, insbesondere Raumklima, Beleuchtung und Schallkulisse
- Arbeitsorganisation: Arbeitszeit, Autonomie und Variation der Tätigkeiten
- Gestaltung von Sitz-Kassensarbeitsplätzen und Steh-Kassensarbeitsplätzen (wozu auch Arbeitsplätze an Selbstbedienungskassen gehören)
- Psychosoziales Umfeld, insbesondere emotionale Belastung und Gefühl von Unsicherheit

Bei der praktischen Umsetzung können allenfalls Widersprüche auftauchen, wobei dann der bestmögliche Kompromiss im Hinblick auf die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmenden zu finden ist.

Der Mutterschutz muss gewährleistet sein. Weiterführende Informationen zu diesem Thema: *Mutterschutz im Betrieb - Leitfaden für Arbeitgeber*.

www.seco.admin.ch/mutterschutz-leitfaden-arbeitgeber

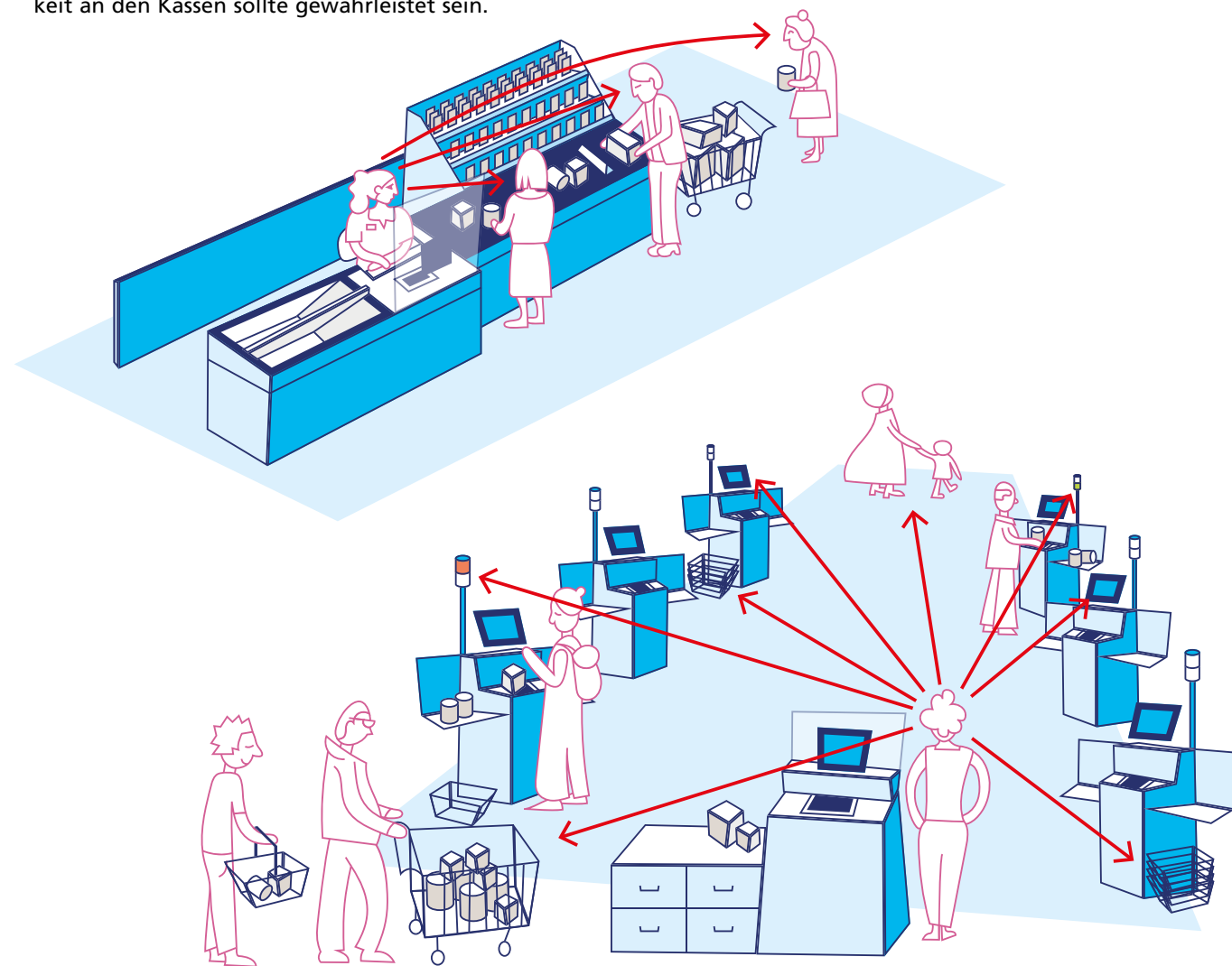


1. Anordnung der Kassen

Die Anordnung der Kassen im Verkaufsbereich oder gegebenenfalls die Position der für die Selbstbedienungskassen zuständigen Person sollte gewährleisten, dass die Arbeitnehmenden direkte und komfortable Laufwege haben und eine gute Sicht auf alle für die Tätigkeit relevanten Informationen. Insbesondere wird die Beachtung der folgenden Elemente empfohlen:

- Der Zugang zum Pausenraum und zu den Toiletten sollte jederzeit, direkt und schnell möglich sein, idealerweise ohne, dass die Arbeitnehmenden auf dem Weg dorthin angesprochen werden.
- Die Sicht auf Ein- und Ausgang des Ladens sowie auf die Bereiche mit direkten Auswirkungen auf die Tätigkeit an den Kassen sollte gewährleistet sein.

- Eine gute Sicht auf die wartende Kundschaft sowie die unterschiedlichen Informationen, die für die Tätigkeit an einem Kassenarbeitsplatz erforderlich sind (z. B. farbige Leuchtanzeigen an den Selbstbedienungskassen, Glasscherben, allenfalls aufkeimende Konflikte zwischen Kundschaft etc.) sollte gewährleistet sein, um vorausschauend handeln zu können.
- Die für die Selbstbedienungskassen zuständige Person sollte nicht mitten im Kundenstrom positioniert sein.

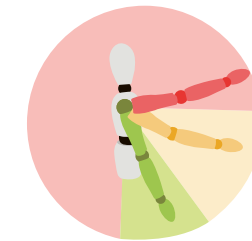


1. Anordnung der Kassen



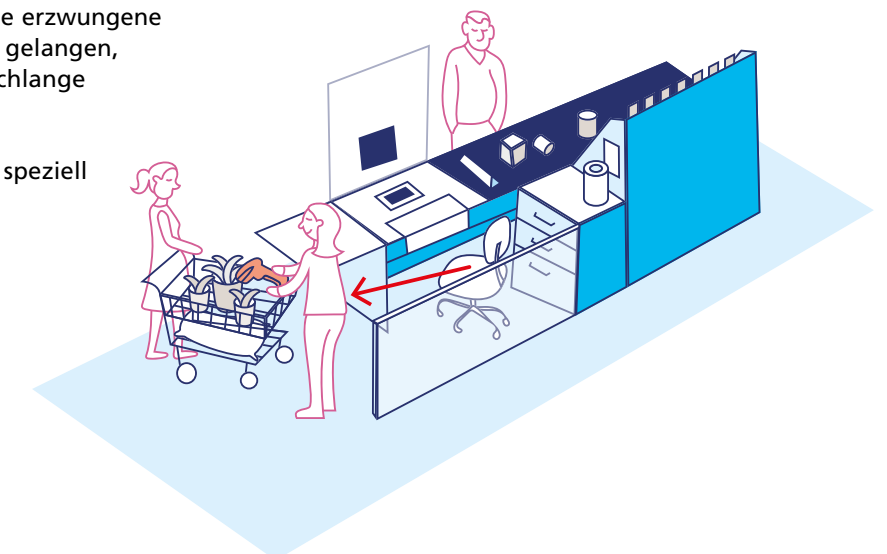
- Die Implementierung von einer oder mehreren symmetrischen «Tandem»-Kassen, die eine abwechselnde Durchlaufrichtung der Artikel ermöglichen, ist ratsam. **A** von rechts nach links, **B** von links nach rechts.
- Die Gestaltung und die Lage der Hauptkasse (die am häufigsten benutzt wird) im Verhältnis zu den anderen Kassen sollte unbedingt so zweckmässig wie möglich sein (gute Sicht, angenehmer Platz, Zugang zu allen notwendigen Informationen).
- Der Zugang zu den Kassenarbeitsplätzen sollte schnell möglich sein, und ohne erzwungene Haltungen* einzunehmen sowie idealerweise ohne durch eine Schlange wartender Kundschaft gehen zu müssen.
- Es kann sachdienlich sein, ausreichenden Platz vorzusehen, so dass man sich um den Einkaufswagen herum-bewegen kann, um – je nach Art der Verkaufsartikel (z. B. Heimwerker-/Gartenbedarf, Möbel) – grosse oder schwere Gegenstände zu scannen. In einem solchen Fall sollte es möglich sein, direkt und ohne erzwungene Bewegungen* zu den Einkaufswagen zu gelangen, und dies idealerweise ohne durch eine Schlange wartender Kundschaft zu gehen.
- Es müssen Umkleieräume und Toiletten speziell für das Personal zur Verfügung stehen.

* Haltungen die als «erzwungen» erachtet werden:



Wissenschaftliche Studien weisen auf einen Zusammenhang zwischen erzwungenen Haltungen und gesundheitlichen Beschwerden hin (MSB). Die Anordnung, die Umgebung und die Gestaltung der Kassenarbeitsplätze sowie die Arbeitsorganisation sollten den Arbeitnehmenden erzwungene Körperhaltungen ersparen.

Weiterführende Informationen zu diesem Thema: *Prävention muskuloskelettaler Beschwerden*. S.11 www.seco.admin.ch/muskuloskelettale-beschwerden



2. Physische Umgebung

Die physische Umgebung der Kassensarbeitsplätze, oder ggf. des Ortes, an dem sich die Person befindet, die für die Selbstbedienungskassen zuständig ist, sollte so gestaltet sein, dass Licht-, Wärme- und Geräuschkomfort am Arbeitsplatz gewährleistet sind. Insbesondere wird die Beachtung der folgenden Punkte empfohlen:

- Spiegelungen auf dem Bildschirm oder einer anderen Oberfläche am Arbeitsplatz (Plexiglasfläche, Metallfläche etc.) oder in der Umgebung sollten vermieden werden.
- Blendende Lichtquellen im Sichtfeld der Arbeitnehmenden (z. B. Spots im Verkaufsbereich oder Leuchtreklame) sollten vermieden werden.

Spiegelungen und Lichtquellen im Sichtfeld sind nachweislich Risikofaktoren für Blendung, die zur Ermüdung der Augen, Kopfschmerzen, erzwungenen Körperhaltungen (Vermeidungshaltungen) und Lesefehlern führen können.

- Ausreichendes Licht am Arbeitsplatz zur Erleichterung von Lesetätigkeiten (Strichcodes, kleingedruckte Elemente etc.) sollte gewährleistet sein. Die Arbeitnehmenden sollten die Möglichkeit haben, das für ihre Tätigkeit benötigte Licht selbst zu regulieren.
- Für Bildschirme wird ein Kontrastniveau empfohlen, das sich an die Präferenzen der Arbeitnehmenden anpassen lässt.
- Die Sicht ins Freie muss gewährleistet sein; andersfall müssen Kompensationsmassnahmen ergriffen werden, z. B. zusätzlichen Pausen.
- Zugluft am Arbeitsplatz (z. B. vom Eingang oder aus der Klimaanlage) sollte vermieden werden.
- Kaltluftquellen in der Nähe von Arbeitsplätzen (z. B. aus offenen Kühl- oder Gefrierschränken, von draussen etc.) sollten vermieden werden.
- Wärmequellen in der Nähe von Arbeitsplätzen (z. B. von Öfen) sollten vermieden werden.

- Thermischer Komfort sollte ohne die Notwendigkeit einer zusätzlichen Wärmequelle (z. B. einzelne Heizkörper im Kassenbereich) gewährleistet sein.

Gemäss wissenschaftlichen Studien ist Hitze ein Risikofaktor für die Entstehung von Venenproblemen, unter denen viele Frauen leiden.

- Störende Lärmquellen am Arbeitsplatz (aufgezwungene Musik, Durchsagen oder Geräusche) sollten vermieden werden.
- Die Lautstärke von Pieptönen sollte für die Arbeitnehmenden einstellbar sein.

Eine laute Umgebung ist erwiesenermassen ein Risikofaktor für Hörmüdung, Kopfschmerzen, verminderte Konzentration und Fehler.

- Sender von elektromagnetischen Feldern (z. B. Deaktivatoren, Diebstahlsicherungen) müssen gemäss den Emissionsschutznormen (NISG) und der Mutterschutzverordnung installiert werden. Auf allfällige Risiken für Trägerinnen und Träger von Implantaten muss hingewiesen werden.
- In manchen Geschäften gibt es Raumduftspender, die für einzelne Mitarbeitende eine Geruchsbelästigung darstellen können. Solche Spender sollten nicht in der Nähe von Arbeitnehmenden aufgestellt werden.

3. Arbeitsorganisation

Die Arbeitsorganisation im weitesten Sinne, insbesondere die Autonomie und der Wechsel zwischen verschiedenen Aufgaben, sollte optimiert werden, um jegliche Beeinträchtigung der physischen und psychischen Gesundheit zu vermeiden. Diesbezüglich wird die Beachtung folgender Punkte empfohlen:

Arbeitszeit

- Die Einsatzpläne und die Arbeitszeiten sollten so organisiert werden, dass die Zeiten, in denen sich eine Arbeitnehmende oder ein Arbeitnehmender allein im Geschäft befindet, auf ein Minimum beschränkt werden (Schwierigkeiten zur Toilette zu gehen, Hilfe zu bekommen, Gefühl der Unsicherheit etc.).
- Die Einsatzpläne müssen im Voraus bekannt sein (mind. 2 Wochen) und kurzfristige Änderungen sollten begrenzt sein. Weiterführende Informationen zu diesem Thema: *Das Arbeitsgesetz: Die wichtigsten Arbeits- und Ruhezeitbestimmungen in Kürze.* www.seco.admin.ch/merkblatt-arbeits-und-ruhezeiten
- Es müssen regelmässige Pausen eingeplant werden. Wenn Arbeitnehmende allein sind, muss für eine Vertretung gesorgt werden.
- Durch die Einstellung von Aushilfen (z. B. Studierende) für den Samstag kann man den Arbeitnehmenden am Wochenende mehr frei geben, was häufig begrüsst wird. Es sollte darauf geachtet werden, dass diese Aushilfen ausreichend geschult und autonom sind. Für minderjährige Aushilfen gelten besondere Regeln. Weiterführende Informationen zu diesem Thema: *Jugendarbeitsschutz – Informationen für Jugendliche bis 18 Jahre.*
- Die Arbeitsplätze an den Selbstbedienungskassen beinhalten eine hohe kognitive Belastung. Es ist ratsam, die Einsatzdauer an diesem Arbeitsplatz zu begrenzen und die dort eingesetzten Arbeitnehmenden regelmässig abzuwechseln.

Wissenschaftliche Studien empfehlen aufgrund der hohen kognitiven Belastung Zeitfenster von maximal 3 Stunden an Selbstbedienungskassen. Wissenschaftliche Studien empfehlen die Überwachung von maximal 3–4 Selbstbedienungskassen und raten dringend von gemischten Arbeitsplätzen (traditionelle Kasse mit zusätzlicher Überwachung der Selbstbedienungskasse) ab.

- Aufgezwungene Teilzeitarbeit sollte eingeschränkt werden.

Wissenschaftlichen Studien zufolge stellt aufgezwungene Teilzeitarbeit, die häufig von Unternehmen genutzt wird, um die Flexibilität der Arbeitnehmenden zu erhöhen und Vertretungen zu erleichtern, eine Form von prekärer Arbeit dar.

Autonomie

- Die Arbeitnehmenden sollten die Möglichkeit haben, Hilfe anzufordern und bei grossem Andrang eine oder mehrere zusätzliche Kassen öffnen zu lassen.
- Die Arbeitnehmenden sollten Zugang zu allen Informationen haben, die für ihre Tätigkeit nützlich sein könnten (wichtige Tagesgeschäfte, Liste mit Aktionspreisen etc.).
- Die Arbeitnehmenden sollten problemlos eine Auskunft bei Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten anfragen können und Unterstützung bei einem Konflikt mit Kundschaft erhalten.
- Der Arbeitsrhythmus der Arbeitnehmenden sollte individuell je nach den Bedürfnissen (Müdigkeit, Schmerzen etc.) angepasst werden können und nicht nur nach dem Kundenaufkommen. Nicht empfehlenswert ist beispielsweise die Kontrolle des Tempos, mit dem die Artikel gescannt werden, da die Arbeitnehmenden so bei geringem Andrang nicht langsamer arbeiten können, um sich zu erholen.
- Die Möglichkeit, regelmässig etwas zu trinken, muss gewährleistet sein (Wasserflasche am Arbeitsplatz bereitgestellt oder Ähnliches).
- Die Arbeitnehmenden müssen die Möglichkeit haben, zur Toilette zu gehen, wann immer sie möchten, auch wenn sie allein arbeiten.

Mehrere wissenschaftliche Studien belegen negative Auswirkungen für die Gesundheit, wenn man sich das Wasserlassen verknüpft oder die Flüssigkeitszufuhr einschränkt, um nicht zur Toilette zu müssen (Risiko einer Harnwegsinfektion etc.).

Abwechslung der Tätigkeiten

- Ein Wechsel zwischen verschiedenen dynamischen Aufgaben (z. B. Transport von Waren und Einräumen von Regalen oder Management von Zigaretten und Gebührensäcken) und statischen Aufgaben (z. B. Arbeit an der Kasse oder Verwaltungsarbeit) wird empfohlen.
- Ein Wechsel zwischen verschiedenen Aufgaben im Sitzen und im Stehen wird empfohlen. Die Verwendung von Steh-Sitz-Stühlen kann in gewissem Masse eine Entlastung beim Stehen bringen.
- Bestimmte ergänzende Tätigkeiten (Internetbestellungen, Kommissionierung, Kreditkartenabschlüsse oder Angebot von Treue-/Kundenkarten) können an Kassensplätzen zwar zu einer Bereicherung der Tätigkeit beitragen, jedoch sollte darauf geachtet werden, dass diese zusätzlichen Tätigkeiten die Arbeitnehmenden nicht überlasten.

Wissenschaftliche Studien empfehlen den Wechsel zwischen statischen und dynamischen Aufgaben.

Manchen wissenschaftlichen Studien zufolge stellen regelmässige Pausen von einigen Minuten einen wichtigen Schutzfaktor gegen MSB dar.

- Bei symmetrischen «Tandem»-Kassen sollte die Reihenfolge, in der die Kassen geöffnet werden, so organisiert werden, dass die bereits anwesenden Arbeitnehmenden so wenig wie möglich gestört werden (Zugang zum Arbeitsplatz und zur Verfügung stehender Raum für Arbeitnehmende und Stühle).

4. Arbeitsplatz

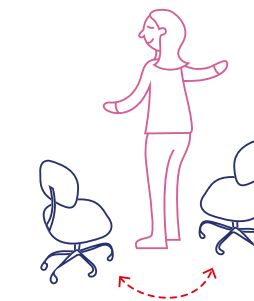
Ein Kassensarbeitsplatz, oder ggf. der Raum, in dem sich die für Selbstbedienungskassen zuständige Person aufhält, sollte so gestaltet sein, dass erzwungene Körperhaltungen* vermieden und Kraftaufwand und repetitive Tätigkeiten bestmöglich begrenzt werden. Der Arbeitsplatz und die Arbeitsmittel sollten sich an die morphologischen Merkmale und Präferenzen der Arbeitnehmenden anpassen lassen. Zudem werden bei der Einführung neuer Dienstleistungen (z. B. Abholung von Online-Bestellungen durch Kundschaft) womöglich Anpassungen des Arbeitsplatzes erforderlich.

Insbesondere wird die Beachtung der folgenden Punkte empfohlen:

Sitz-Kassensarbeitsplatz

Arbeitsbereich

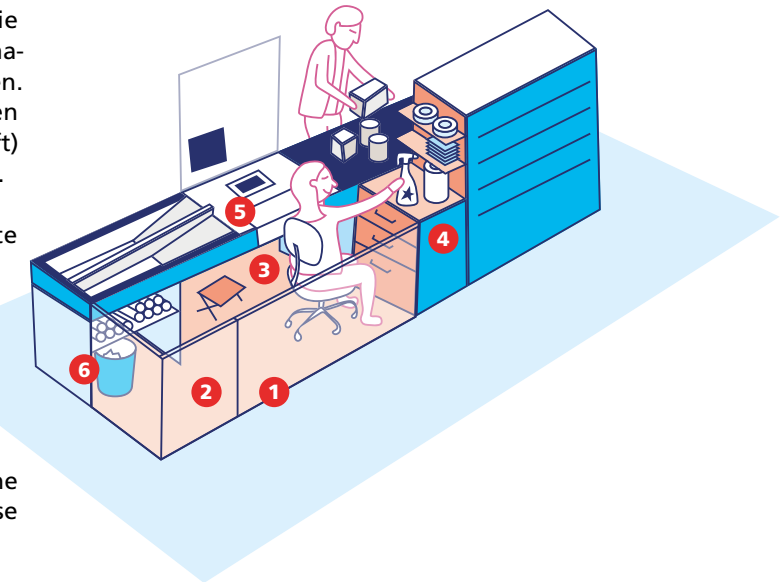
- 1 Der hintere Bereich der Kassenbox sollte durch eine Wand geschützt sein, um Berührungen oder Stösse der Arbeitnehmenden dagegen zu vermeiden.



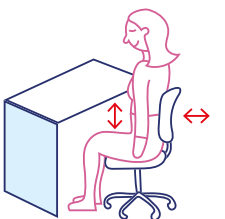
- 2 In der Box sollte ausreichend Raum für die Bewegungen des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin und des Stuhls sein, damit die verschiedenen Elemente erreicht werden können, die für die Tätigkeit erforderlich sind. Dieser Raum sollte auch ausreichend gross sein, so dass trotz des Stuhles eine Arbeit im Stehen möglich ist, ohne dass der ungenutzte Stuhl die Bewegungen von Arbeitnehmenden behindert.

- 3 Unter der Arbeitsfläche sollte ausreichend viel Raum sein, damit die Beine frei und ungehindert ausgestreckt und bewegt werden können (z. B. ohne bauliche Elemente, Kartons mit Gebührensäcken oder anderen Gegenständen, die im Beinraum gelagert werden).

- 4 Es sollten Aufbewahrungsmöglichkeiten für Arbeitsutensilien, Verbrauchsmaterialien und Zubehör vorhanden sein (z. B. Reinigungsmittel, Wasserflasche, Fundsachen, Flyer, Tüten, Klebeband, Nachfüll-Kassenrollen, Diebstahlsicherungen etc.). Der Zugriff auf diese Arbeitsutensilien sollte umso einfacher möglich sein, je häufiger sie benutzt werden.



- 5 Die Höhe der Arbeitsfläche sollte sich idealerweise an die Grösse der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters anpassen lassen. Die Oberschenkel sollten nicht durch die Kasse gequetscht werden.



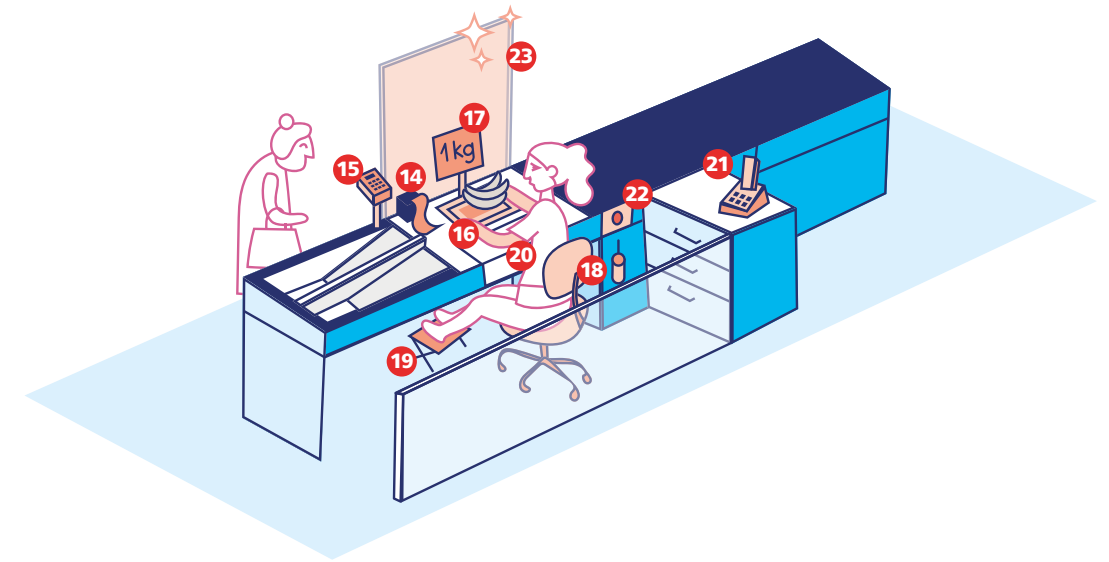
- 6 In der Box sollte ausreichend Raum für einen Abfallimer und andere für die Tätigkeit nützliche Dinge sein (z. B. Kartons mit Gebührensäcken, Behälter für Kleiderbügel, Pflanzenkarton etc.), wobei sicherzustellen ist, dass die Bewegungsfreiheit gewährleistet ist und erzwungene Körperhaltungen vermieden werden*.

Wissenschaftliche Studien belegen, dass das Einnehmen unbequemer Haltungen (d. h. erzwungener Körperhaltungen) beim Greifen von Artikeln mit einem höheren Risiko für MSB einhergeht. Andere wissenschaftliche Studien unterstreichen die Bedeutung einer angemessenen Gestaltung der Kassensarbeitsplätze, um MSB vorzubeugen und die Fehlerquote zu reduzieren.



Warenstrom

- 7** Das vorgelagerte Förderband sollte die Artikel so nahe wie möglich an den stationären Scanner heranführen, um ein Heranziehen oder manuelles Bewegen der Artikel zu vermeiden. Eine zusätzliche Rollenförderfläche kann sich in bestimmten Situationen als erforderlich erweisen.
- 8** Der stationäre Scanner sollte sich direkt vor den Arbeitnehmenden befinden und seine Oberfläche sollte das Gleiten der Artikel erleichtern (keine Kanten oder Unebenheiten).
- 9** Der Weitertransport von der Kasse weg sollte in Verlängerung des Herantransports oder nur leicht nach aussen erfolgen, um die Aussenrotation der Schultern zu begrenzen.
- 10** Die Position der Strichcodes auf den Artikeln sollte das Scannen erleichtern und ein Hin-/Herbewegen so weit wie möglich reduzieren. Für schwere oder sperrige Artikel sollte eine Scan-Möglichkeit erwogen werden, bei der man sie nicht bewegen oder heben muss, z. B.: spezielle Strichcodeliste, Handscanner, abziehbare Strichcodeetiketten etc.
- 11** Es sollte eine Eingabemöglichkeit für Artikel, deren Strichcode nicht funktioniert, vorgesehen sein, z. B. gut lesbare Zahlengrösse für die manuelle Eingabe, Bereitstellung einer Liste mit spezifischen Strichcodes etc.
- 12** Der Auslauf sollte mit einer gleitfähigen Oberfläche und schräg-abfallend oder mit Rollen bzw. einem Förderband versehen sein, um den Abtransport der gescannten Artikel zu erleichtern und den Arbeitnehmenden zusätzlichen Kraftaufwand beim Wegtransport der Artikel nach dem Scannen zu ersparen. Die Möglichkeit, bestimmte empfindliche Artikel (z. B. Blumensträuße oder einzelne frische Feigen) zu ihrem Schutz zu separieren, kann sachdienlich sein.
- 13** Der nachgelagerte Bereich für bereits gescannte Artikel sollte ausreichend gross und gut abgegrenzt sein, damit die Artikel verschiedener Kundinnen oder Kunden nicht miteinander vermischt werden, wodurch Arbeitnehmende gezwungen wären, die Artikel zurückzuhalten oder zu trennen (= Belastung für die oberen vorderen Gliedmassen).

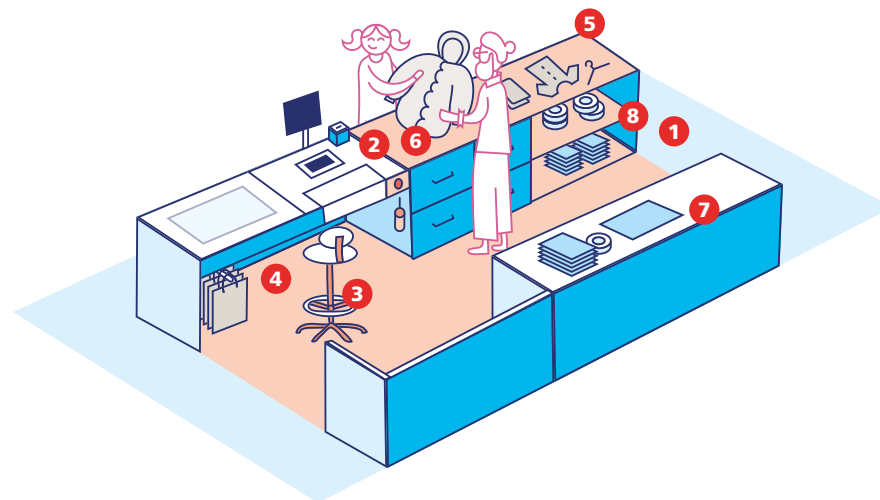


Arbeitsmittel

Generell sollten Arbeitsmittel leicht zugänglich sein, d. h., dass die Arbeitnehmenden für deren Einsatz keine erzwungenen Körperhaltungen (vgl. S. 5*) einnehmen müssen – zumal, wenn sie häufig benötigt werden.

- 14** Der Kassensbon sollte für die Arbeitnehmenden leicht zugänglich sein, d. h., ohne die Position zu verändern und ohne eine erzwungene Körperhaltungen einzunehmen (vgl. S. 5*).
- 15** Das Kartenlesegerät sollte für die Arbeitnehmenden leicht zugänglich sein, d. h., ohne eine erzwungene Körperhaltungen einnehmen zu müssen (z. B. in Reichweite der Arbeitnehmenden oder auf einem Schwenkarm, mit dem man das Gerät bei Bedarf heranziehen kann).
- 16** Wenn bestimmte Artikel an der Kasse gewogen werden, empfiehlt es sich, einen Scanner mit integrierter Waage zu verwenden, um zusätzliche Handgriffe zu vermeiden.
- 17** Der Bildschirm sollte höhenverstellbar und in Richtung der Arbeitnehmenden ausgerichtet sein. Er sollte den Durchgang von sperrigen Artikeln nicht behindern. Der Kontrast sollte ebenfalls einfach an die Präferenzen der Arbeitnehmenden anpassbar sein.
- 18** Die Arbeitnehmenden sollten über die verschiedenen Verstellmöglichkeiten des Stuhls und der Arbeitsmittel Bescheid wissen, damit sie ihren Arbeitsplatz bestmöglich an ihren Körperbau und ihre Präferenzen anpassen können.
- 19** Die Füße der Arbeitnehmenden sollten den Boden berühren oder auf einer verstellbaren Fussstütze stehen.
- 20** Die Arbeitnehmenden sollten ihre Unterarme auf der Arbeitsfläche ablegen können.
- 21** Kommunikationsmittel für die Kommunikation mit anderen Arbeitnehmenden und zur Anforderung von Hilfe sollten gewährleistet sein («Tandem» Kassen, Telefon, Funkgerät, Ohrhörer, Alarmknopf usw.).
- 22** Die Systeme zum Entfernen von Diebstahlsicherungen (z. B. Schlüssel oder Entmagnetisierungsplatte) sollten gut zugänglich sein, d. h. ohne erzwungene Körperhaltungen (vgl. S. 5*) – zumal, wenn sie häufig benutzt werden.
- 23** Mitunter sind die Plexiglasschutzwände wegen ansteckenden Krankheiten vorhanden und werden von den Arbeitnehmenden geschätzt. Denn neben dem Schutz vor biologischen Erregern stellen sie auch einen physischen Schutzwall dar. Es ist jedoch ratsam, für ihre Instandhaltung zu sorgen und sicherzustellen, dass die Kommunikation und die Sicht zwischen Kundschaft und Arbeitnehmenden hierdurch nicht behindert werden.

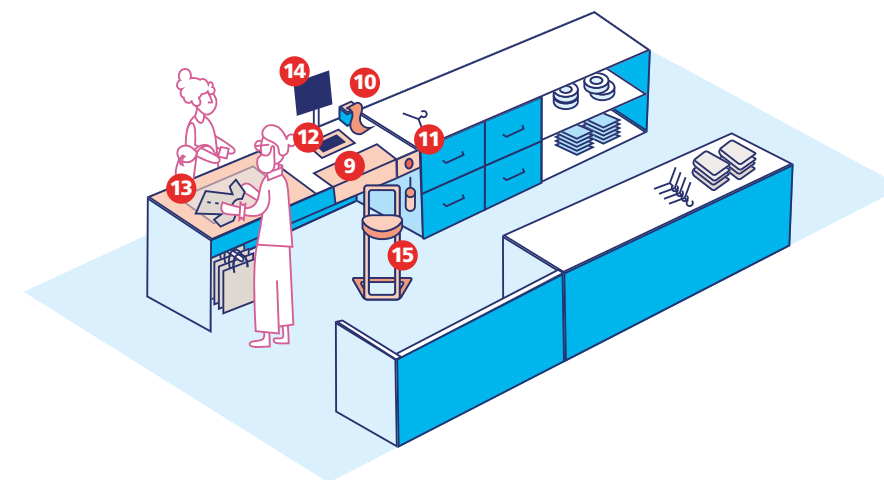
Es gibt Normen (französische Norm NF X 35 701, österreichische Norm A 5910) mit Angaben zu den Arbeitsbereichen. Deren Abmessungen hängen selbstverständlich von der Tätigkeit und der Art der verkauften Artikel ab. Sie sind mitunter nicht eins zu eins umsetzbar, weshalb eine ganzheitliche Bewertung der Arbeitssituation erforderlich ist.



Steh-Kassenarbeitsplatz

Arbeitsbereich

- 1 Es sollte für die Kundschaft nicht möglich sein, hinter Arbeitnehmenden durchzugehen, und für Kolleginnen und Kollegen (z. B. beim Zugang zum Arbeitsplatz) sollte dies auf ein Minimum beschränkt werden. Bevorzugt sollte es nur einen Zugang pro Kasse geben.
 - 2 Es sollte ausreichender Bewegungsraum vorhanden sein, um eine erzwungene Haltung (vgl. S. 5*) und Bewegung bei der Aktivität zu vermeiden, d. h., alles sollte in Reichweite greifbar und gleichzeitig die Bewegungsfreiheit gewährleistet sein.
 - 3 Es muss eine Möglichkeit geben, sich regelmässig hinzusetzen (Sitz-Stehstuhl oder Hochstuhl), um die Beine ausruhen und die Haltung des unteren Rückens verändern zu können; und damit Verspannungen im Lendenwirbelbereich zu lösen.
 - 4 Bei einer halb sitzenden (Stehstuhl) oder sitzenden Position sollte unter der Arbeitsfläche ausreichende Beinfreiheit vorgesehen sein, damit die Arbeitnehmenden ihre Beine bequem vor sich aufstellen können und gleichzeitig nahe genug am Verkaufstisch/Desk sind (Sitzen mit gespreizter oder seitlicher Beinposition ist gesundheitlich belastend).
 - 5 Die Hauptarbeitsfläche (Desk) sollte die richtigen Abmessungen für die verkauften Artikel haben. So kann ein Desk z. B. in einer Parfümerie kleiner sein als in einem Multimediageschäft, wo grössere Waren in grösseren Mengen durchlaufen.
 - 6 Die Höhe der Arbeitsfläche eines Kassenarbeitsplatzes lässt sich nur selten an die Grösse der Arbeitnehmenden anpassen, auch wenn dies ideal wäre. Volumen und Gewicht der Verkaufsartikel sollten jedoch berücksichtigt werden, wenn die Höhe der Arbeitsfläche fix ist. Beispielsweise sollte der Desk einer Kassenstation in einer Haushaltsgeräteabteilung niedriger sein als in einer Schmuckabteilung.
 - 7 Für das Einpacken von Geschenken ist es ratsam, eine angrenzende Fläche mit entsprechender Höhe und Grösse zur Verfügung zu haben (Spielzeug wird z. B. eher in grossen Schachteln vermarktet, Schmuck dagegen in kleinen Schächtelchen).
 - 8 Es sollten Aufbewahrungsmöglichkeiten für verschiedene Arbeitsmittel, Verbrauchsmaterialien und sonstige Utensilien vorgesehen sein (z. B. Taschen und Verpackungsmaterial, Telefon, Diebstahlsicherungen, Wasserflaschen und persönliche Gegenstände, Fundaschen, unterschiedliche Kleiderbügel, Flyer, Klebeband etc.). Der Zugriff auf diese Arbeitsutensilien sollte umso einfacher möglich sein, je häufiger sie benutzt werden.
- Die Höhe der Arbeitsfläche sollte zudem die jeweilige Tätigkeit berücksichtigen. So sollte z. B. beim Falten von Kleidung die Arbeitsfläche etwas tiefer sein als die Ellbogen, um weit ausholende Bewegungen ohne ein Hochziehen der Schultern zu erleichtern.
- In bestimmten Geschäften könnte auch zusätzlich eine niedrigere Fläche als die Hauptarbeitsfläche sachdienlich sein, um Papiertüten aufstellen und befüllen zu können, z. B. in Schuhgeschäften.
- Bei den Selbstbedienungskassen sollte eine Arbeitsfläche, ein Reserve-Einkaufswagen oder Ähnliches vorhanden sein, damit die Arbeitnehmenden die Artikel ablegen und bei Kontrollen erneut scannen können.



Arbeitsmittel

Generell sollten Arbeitsmittel leicht zugänglich sein, d. h., dass die Arbeitnehmenden für deren Einsatz keine erzwungenen Körperhaltungen (vgl. S. 5*) einnehmen müssen – vor allem, wenn sie häufig benutzt werden.

- 9 Die Kasse sollte für die Arbeitnehmenden leicht zugänglich sein und sich in einer angemessenen Höhe befinden.
- 10 Der Kassensbon und das Kartenlesegerät sollten für die Arbeitnehmenden leicht zugänglich sein, d. h., ohne ihre Position zu verändern und ohne erzwungene Körperhaltungen einnehmen zu müssen (vgl. S. 5*).
- 11 Der Alarm sollte leicht zugänglich sein, aber dennoch nicht unbeabsichtigt ausgelöst werden können.
- 12 Der Scanner (stationärer Scanner oder mobiler Handscanner) sollte so angeordnet sein, dass die Artikel ohne erzwungene Körperhaltungen (vgl. S. 5*) gescannt werden können. Ausserdem sollte es einen Platz neben dem Scanner geben, wo die gescannten Artikel abgelegt werden können, ohne einen doppelten Scanvorgang auszulösen.
- 13 Die Systeme zum Entfernen von Diebstahlsicherungen (z. B. Schlüssel oder Entmagnetisierungsplatte) sollten gut zugänglich sein, d. h., ohne erzwungene Körperhaltungen (vgl. S. 5*) – vor allem, wenn sie häufig benutzt werden.
- 14 Der Bildschirm sollte höhenverstellbar und in Richtung der Arbeitnehmenden ausgerichtet sein. Der Kontrast sollte ebenfalls einfach an die Präferenzen der Arbeitnehmenden anpassbar sein.

- 15 Manche Unternehmen legen Anti-Ermüdungsmatten aus oder bieten ihren Arbeitnehmenden stossdämpfende Einlagen an. Solche Vorkehrungen werden häufig geschätzt. Von wesentlicher Bedeutung sind jedoch auch eine Arbeitsorganisation und -gestaltung, die einen Wechsel zwischen verschiedenen Körperhaltungen ermöglichen (z. B. abwechslungsreiche Tätigkeiten und Bereitstellung von Sitz-Steh- oder Hochstühlen).

Mehreren wissenschaftlichen Studien zufolge ist langes Stehen ein Risikofaktor für die Entstehung von Venenproblemen, unter denen viele Frauen leiden, sowie für das Auftreten von Rücken- und Fusschmerzen.

Andere wissenschaftliche Studien belegen die Notwendigkeit eines regelmässigen Wechsels zwischen sitzender und stehender Arbeitshaltung, wobei einige dieser Studien eine maximale Dauer von 40 Minuten für ununterbrochenes Stehen angeben.

In Bezug auf dämpfende Materialien (Einlegesohlen oder Anti-Ermüdungsmatten) kommen einige wissenschaftliche Studien zum Schluss, dass sie nur einen mässig positiven Effekt auf das Unwohlsein haben.

Für die Selbstbedienungsstation (bzw. den Ort und die Arbeitsbereiche der Person, die für die Selbstbedienungskassen zuständig ist) gelten die jeweils relevanten Faktoren für Sitz- und Stehkassenarbeitsplätze.

5. Psychosoziales Umfeld

Das psychosoziale Umfeld ist, wie bei jeder Dienstleistungstätigkeit, besonders wichtig für die Gesundheit der Arbeitnehmenden. Ressourcen und Möglichkeiten zur gegenseitigen Unterstützung sollten gefördert werden, um den Arbeitnehmenden bei der Bewältigung verschiedener Beanspruchungen durch die Kundschaft und durch das Arbeits-tempo zu helfen. Auch Anerkennung und Zufriedenheit am Arbeitsplatz sind wichtige Aspekte, die es zu berücksichtigen gilt.

Insbesondere wird die Beachtung der folgenden Elemente spezifisch für Kassearbeitsplätze empfohlen:

Kognitive Belastung

- Da die Mehrfachbelastung an Selbstbedienungskassen besonders hoch ist (Unterstützung der Kundschaft bei technischen Problemen, Erklärungen und Anleitung der Kundschaft an Selbstbedienungskassen, Überprüfung des Alters der Kunden beim Kauf von Alkohol, Einsammeln der Selbstbedienungsscanner und Einkaufskörbe, Verteilen von Flyern oder Gutscheinen etc.), wird empfohlen, die Anzahl der Selbstbedienungskassen, die durch eine Person zu beaufsichtigen sind, zu limitieren.

Wissenschaftliche Studien empfehlen die Überwachung von maximal 3 bis 4 Selbstbedienungskassen und raten dringend von gemischten Arbeitsplätzen (traditionelle Kasse mit zusätzlicher Überwachung von Selbstbedienungskassen) ab.

Emotionale Belastung

- Die Rolle der Arbeitnehmenden an den Selbstbedienungskassen kann als widersprüchlich wahrgenommen werden: Sie müssen die Zufriedenheit der Kundschaft sicherstellen und diese gleichzeitig überwachen (z. B. sind Diebstähle an Selbstbedienungskassen gängig und finden oft vor den Augen der Arbeitnehmenden statt, ohne dass sie Zeit oder Mittel hätten, darauf zu reagieren). Dieser Wertekonflikt kann Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit und die Gesundheit haben und sollte berücksichtigt werden.

Wissenschaftliche Studien belegen, dass eine geringe Arbeitszufriedenheit mit einem höheren MSB-Risiko bei Arbeitnehmenden an Kassearbeitsplätzen verbunden ist.

Gewalt und Gefühl der Unsicherheit

- Die Arbeitnehmenden sollten die Möglichkeit haben, bei Konflikten mit der Kundschaft schnell Hilfe zu bekommen (Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte, Sicherheitspersonal), so dass verbale oder körperliche Gewalt verhindert wird.
- Der Arbeitsplatz sollte so gestaltet sein, dass eine räumliche bzw. materielle Trennung möglich ist, um ein Gefühl der Angreifbarkeit sowie jeglichen Ansatz von verbaler und/oder körperlicher Gewalt zu verhindern, ohne die Kommunikation und den Austausch mit der Kundschaft zu behindern. Je nach Fall kann eine ungleiche Höhe (sitzende Arbeitnehmende gegenüber stehender Kundschaft) das Gefühl der Angreifbarkeit der Arbeitnehmenden sowie die Gewalt verschärfen.
- Auch mangelndes Management von wartender Kundschaft oder unangekündigte Kontrollen (z. B. an den Selbstbedienungskassen) können die Gewaltproblematik verschärfen. Diesbezüglich werden Schulungen zum Umgang mit verbaler und körperlicher Gewalt empfohlen.

Wissenschaftliche Studien belegen, dass das Unsicherheitsgefühl zunimmt, wenn man allein arbeitet, sowie ausserhalb der Stosszeiten und/oder wenn kein Sicherheitsdienst vorhanden ist.

Überwachung

- Generell dürfen Überwachungskameras es nicht ermöglichen, das Verhalten von Arbeitnehmenden zu filmen. Hier ist klare Kommunikation und Information wichtig, damit die Arbeitnehmenden kein Gefühl ständiger Kontrolle haben. Weiterführende Informationen zu diesem Thema:
Technische Überwachung am Arbeitsplatz.
www.seco.admin.ch/technische-ueberwachung-arbeitsplatz



Zählung der Kasse

- Für den Fall von Kassendifferenzen, die allenfalls auf Arbeitnehmende zurückgehen, wird empfohlen, dass die Kassen strikt einzeln zugeordnet werden und keine andere Person sie auch nur ausnahmsweise benutzen darf.
- Eine tägliche oder regelmässige Zählung ist ratsam, damit allfällige Fehler schnell aufgeklärt werden können.
- Das Zählen sollte an einem sicheren Ort ausserhalb des Verkaufsbereichs stattfinden (Büro, speziell dafür vorgesehener Ort).

Referenzen

Zentrale Elemente	Gesetzliche Verpflichtungen
Anordnung der Kassen	ArG, Art. 6; ArGV 3, Art. 2; 3; 24; 32
Physische Umgebung: - Beleuchtung - Raumklima - Schallkulisse	ArG, Art. 6; ArGV 3, Art. 2; 3; 5; 6 ArGV 3, Art. 15; 24; ArGV 4, Art. 17 ArGV 3, Art. 16; 20 ArGV 3, Art. 22; Verordnung zum Bundesgesetz über den Schutz vor Gefährdungen durch nichtionisierende Strahlung und Schall (V-NIISG; SR 814.711)
Arbeitsorganisation: - Arbeits- und Ruhezeiten - Verpflichtungen des Arbeitgebers	ArG, Art. 6; 48; ArGV 1, Art. 70; ArGV 3, Art. 2; 3; 5; 6 ArG, Art. 9; 10; 15; 15a; 16; 18; 19; 20; 20a; 21; 22; 27; 36; ArGV 1 Art. 13; 16; 18 bis 21; 32a; 33; ArGV 2, Art. 25; 26; 26a ArG, Art. 46; 47; ArGV 1, Art. 69; 73
Arbeitsplatz: - Gestaltung des Arbeitsplatzes - Handhabung von Lasten	ArG, Art. 6; ArGV 3, Art. 2; 3; 5; 6 ArGV 3, Art. 23; 24 ArGV 3, Art. 23; 25
Psychosoziales Umfeld: - Gefühl der Unsicherheit - Überwachung	ArG, Art. 6; ArGV 3, Art. 2; 3; ArGV 3 Anhang 2 ArGV 3, Art. 2; 3; 5; 6 ArGV 3, Art. 26
Mutterschaft	ArG, Art. 35 bis 35b; ArGV 1, Art. 60 bis 66; ArGV 3, Art. 34; Mutterschutzverordnung
Jugendliche Arbeitnehmende	ArG, Art. 29 bis 32; ArGV 5; Verordnung des WBF über gefährliche Arbeiten für Jugendliche

Normen

Französische Norm (AFNOR): NF X 35-70
Österreichische Norm (ÖNORM): A 5910

Literatur-Review

Voirol, C. (2023). Revue «rapide» de la littérature (rapid-review) relative à l'aménagement des postes de caisses dans les établissements de la grande distribution (Bereich «Arbeitsbedingungen» – Staatssekretariat für Wirtschaft [SECO] (Hrsg.)). Haute École Arc Santé, Fachhochschule Westschweiz HES-SO. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33622.46406>



