Zeitschrift: Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
Herausgeber: Pro Senectute Schweiz
Band: 84 (2006)
Heft: 1-2

Artikel: Dafür und dagegen : braucht es bald keine Kassiererinnen mehr?
Autor: Birnstiel, Jörg / Nast, Matthias
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-721798

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 19.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

BILDER: KEYSTONE, ZVG

Braucht es bald keine Kassiererinnen mehr?

Coop hat vor Kurzem einen Pilotversuch gestartet, bei dem Kundinnen den Strichcode ihrer Waren selber einlesen. Dadurch sollen Warteschlangen an den Kassen, ein offenbar von vielen beklagtes Übel, vermieden werden. Die Entwicklung hin zum vollautomatisierten Einkauf stösst jedoch auch auf Kritik.

Was in umliegenden Ländern längst geschätzt wird, probieren Kundinnen und Kunden seit Mitte Oktober im Coop Frenkendorf ebenfalls aus: Sie scannen ihre Einkäufe mit einem speziellen Lesegerät selbst. Vorteil: Anstatt die eingekauften Artikel aufs Rollband legen zu müssen, überträgt die Kassiererin einfach die Daten des Self-Scanners auf ihre Kasse. Bereits nach wenigen Wochen wird heute ein Fünftel des Umsatzes dieser Verkaufsstelle mit Self-Scanning-Geräten erfasst. Dieser Versuch hat sich bestens entwickelt und ist schon jetzt für viele Kunden und Kundinnen nicht mehr wegzudenken.

Was auf den ersten Blick als revolutionäre Neuheit gefeiert und gefürchtet wird, entpuppt sich beim genaueren Hinschauen als weniger spektakulär: Denn der Detailhandel bedeutete immer schon Wandel. In den Anfängen der Konsumvereine vor über hundert Jahren wurden sämtliche Einkäufe noch vom Verwalter handschriftlich in grosse Bücher eingetragen. Irgendwann ersetzten elektrische Registrierkassen diese Arbeit – wohl damals schon von kritischen Bedenken begleitet. In der Folge veränderten technische Errungenschaften den Detailhandel in immer schnellerer Kadenz. Aller Neuerungen zum Trotz bleibt die Branche aber personalintensiv, und Kassiererinnen sind auch mit Self-Scanning nicht wegzudenken.

DAFÜR: Jörg Birnstiel, Mediensprecher Coop

Innovationen im Detailhandel sind und bleiben eine strategische Stärke von Coop. Uns dürfte es wahrscheinlich bei einem Besuch in hundert Jahren genau gleich ergehen wie dem ehemaligen Konsumverwalter, welcher heute in einer Coop-Verkaufsstelle vergebens nach seinen grossen Verwaltungsbüchern suchen würde.

Früher waren die Läden bedient. Die Kundschaft tauschte im und vor dem Laden wichtige oder weniger wichtige Neuigkeiten aus. Das Personal kannte die Kundschaft, aber auch deren Vorlieben für bestimmte Produkte. Mitunter pries es wortreich die angebotenen Waren an.

Das änderte sich in den Fünfziger- und Sechzigerjahren des vergangenen Jahrhunderts schlagartig. Innert kurzer Zeit überzogen Selbstbedienungsläden die Schweiz. Die traditionellen Bedienungsläden konnten nicht mehr mithalten und verschwanden nach und nach.

Das durchrationalisierte Verkaufssystem hatte natürlich seine Vorteile. Erst die Selbstbedienung ermöglichte die effiziente Verteilung des steigenden Angebots, und das rasche Einkassieren an der zentralen Kasse verkürzte die Einkaufszeit. Mit der Selbstbedienung verschwand aber auch ein grosser Teil des Personals. Hübsche Verpackungen übernahmen die Aufgabe des Bedienungspersonals; als «stumme Verkäufer» buhlten sie um die Gunst der Konsumentinnen.

DAGEGEN: Matthias Nast, Dr. phil., Projektleiter Stiftung für Konsumentenschutz (SKS)

War früher das Einkaufen eine Begegnung zwischen Personal und Kunde, wurde es zur Begegnung zwischen Packung und Kunde. Als Folge breiteten sich in den Läden Schweigen und Einsamkeit aus. Nun folgt der nächste Schritt: Wenn die Kundin auch noch Kassenfrau ist, wird das Schweigen total. Nur noch seichte Musik und die einschmeichelnde Stimme aus dem Lautsprecher sind zu hören. Das Einkaufen wird noch anonymer und noch einsamer.

Fazit: Die neue Kultur der totalen Selbstbedienung mag zwar rationell sein, damit geht aber ein weiteres Stück gelebter Alltagskultur verloren – und zudem verlieren die Kassiererinnen ihren Job.