

Die Zahlungsbereitschaft der Mitglieder für die Arbeiterkammer Oberösterreich

(Arbeitstitel: Quantitative und qualitative Bewertung der Leistungen der Arbeiterkammer OÖ)

Ziel der Studie war eine umfassende Untersuchung der Serviceleistungen der Arbeiterkammer (AK) nach den Präferenzen der Mitglieder. Dazu wurde eine repräsentative Befragung durchgeführt und die Präferenzäußerungen in eine monetäre Größe, nämlich die Zahlungsbereitschaft, transferiert.

Zunächst wurde eine prinzipielle Untersuchung der Einschätzung der Arbeitnehmer bezüglich des Arbeitsmarktes, der Arbeitsplatzsicherheit und der Arbeitsplatzzufriedenheit durchgeführt. Es zeigte sich, dass die Mitglieder die Arbeitsmarktlage eher pessimistisch einschätzen, jedoch nur eine mäßige Furcht vor dem Verlust des eigenen Arbeitsplatzes haben. Die Mehrheit der Arbeitnehmer war zum Zeitpunkt der Befragung mit ihrer beruflichen Tätigkeit zufrieden.

Anschließend wurde die Bedeutung der Arbeiterkammer für die Mitglieder und das Informationsniveau über ihre Arbeit untersucht. Es zeigte sich, dass die Arbeiterkammer für die Mitglieder einen prinzipiell sehr hohen Stellenwert als Interessensvertretung hat. Als besonders wichtig wird ihre Schutzfunktion von den älteren und einfacheren Arbeitnehmern empfunden.

Ungeachtet ihrer Bedeutung bescheinigt sich etwa jedes fünfte Mitglied ausdrücklich ein "sehr gutes" Wissen über die Leistungspalette der Kammer. Die vergleichsweise beste Information besteht über Serviceangebote, die einen unmittelbaren Zusammenhang mit dem Arbeitsalltag haben. "Arbeitsplatzferne" Leistungen, wie z. B. ermäßigte Kulturangebote oder die Interessensvertretung in wirtschafts- und

europapolitischen Fragen, sind weniger bekannt und werden auch nicht als elementare Aufgaben der Arbeiterkammer gesehen.

Frauen sowie Angehörige der älteren Generation ordnen dem Serviceangebot der Kammer im allgemeinen ein größeres Gewicht zu als Männer oder jüngere AK-Mitglieder.

Mehr als vierzig Prozent der Befragten haben schon einmal eine Beratung bei der Arbeiterkammer in Anspruch genommen. Im Vordergrund stehen hier Arbeits- und Sozialrechtsberatungen sowie Mietrechtsangelegenheiten. Nur ein geringer Teil der Befragten hatte bereits Anlass, sich vor Gericht durch die Arbeiterkammer vertreten zu lassen. Dass die Arbeiterkammer Rechtsvertretungen anbietet, ist sowohl den Nutzern als auch den Nicht-Nutzern sehr wichtig.

Es ist sehr deutlich zu sehen, dass sich die Zahl der Beratungskontakte sehr positiv auf das allgemeine Verhältnis zur Arbeiterkammer auswirkt. Die überaus gute Qualität der Beratungen spiegelt sich in der hohen Zufriedenheit der Nutzer wider.

Die Serviceleistungen werden insgesamt von Frauen stärker in Anspruch genommen als von Männern. Angestellte äußern mehr Beratungsbedarf als Arbeiter, wobei aus früheren Untersuchungen bekannt ist, dass gerade die einfachen Arbeiter eine gewisse Schwellenangst überwinden müssen, sich von der Arbeiterkammer helfen zu lassen.

Mitarbeiter in Großunternehmen lassen sich offenbar häufiger betriebsintern beraten, da sie von den Angeboten der Arbeiterkammer seltener Gebrauch machen, als Angestellte in Kleinbetrieben.

Um aus der allgemeinen Einschätzung die Zahlungsbereitschaft zu eruieren, wurde die Einschätzungen zum Mitgliedsbeitrag abgefragt und ob die Mitglieder eine leistungsbezogene Bezahlung gegenüber einer Pauschale präferieren würden. Es zeigte sich, dass die Mehrheit lieber pauschal als für jede in Anspruch genommene Leistung bezahlen möchte. Grundsätzlich sind die Mitglieder bereit, die Arbeiterkammer auch dann aufzusuchen, wenn die Leistungen nicht kostenlos wären, wobei die Ausgabebereitschaft natürlich sehr stark vom Betrag abhängt.

Die Wertschätzung für die Serviceleistungen wurde in der Folge in eine monetäre Größe, nämlich die Zahlungsbereitschaft, transferiert. Unter Zahlungsbereitschaft versteht man den Betrag, den ein Individuum aus seinem gegebenem Einkommen für ein öffentliches Gut zu zahlen bereit wäre. Im Fall der Arbeiterkammer wird der Begriff auf die Serviceleistungen angewendet, die neben der faktischen Leistung auch einen externen Nutzen für die Mitglieder bringen. Dieser externe Nutzen entsteht z.B. durch die interessenpolitische Arbeit, wenn die Arbeitnehmerposition umgesetzt wird, und das Ergebnis dann allen Arbeitnehmern zugute kommt.

Die Zahlungsbereitschaft ist – wenig überraschend – für die „arbeitnehmer-relevanten“ Dienstleistungen am höchsten. Dies betrifft die Abteilungen Rechtsschutz, Lehrlings- und Jugendschutz sowie die Insolvenzrechtsberatung und -vertretung. Aber auch die Abteilung Bildung und Kultur kann mit ihren Bildungsaktivitäten auf eine hohe Zahlungsbereitschaft der Mitglieder verweisen.

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung stimmen relativ genau mit der globalen Zahlungsbereitschaftsanalyse aus der vorangegangenen Studie überein, bei der ein Einsparungspotential von

ca. 7 bis 8% für die Arbeiterkammer OÖ errechnet wurde.¹ In dieser Studie wurde gemäß der Bedeutung der einzelnen Dienstleistungen eine Zahlungsbereitschaft iHv 30,8 Mio. Euro eruiert, die in Summe um 27% über der Benchmark² und lediglich um 8% unter dem tatsächlichen Aufwand für die Servicebereiche liegt.

Gemessen an den Präferenzen bedeutet das, dass die Dienstleistungen insgesamt weiter ausgebaut werden sollten, jedoch innerhalb der Dienstleistungsbereiche Umstrukturierungen notwendig sind.

¹ Schneider Friedrich und Dreer Elisabeth, Eine volkswirtschaftliche Analyse des Nutzens und der Kosten der Arbeiterkammer Oberösterreich, Universitätsverlag Rudolf Trauner, 2001

² Wert, der erreicht würde, wenn alle Befragten alle Serviceleistungen der AK als „ziemlich wichtig“ eingestuft hätten.