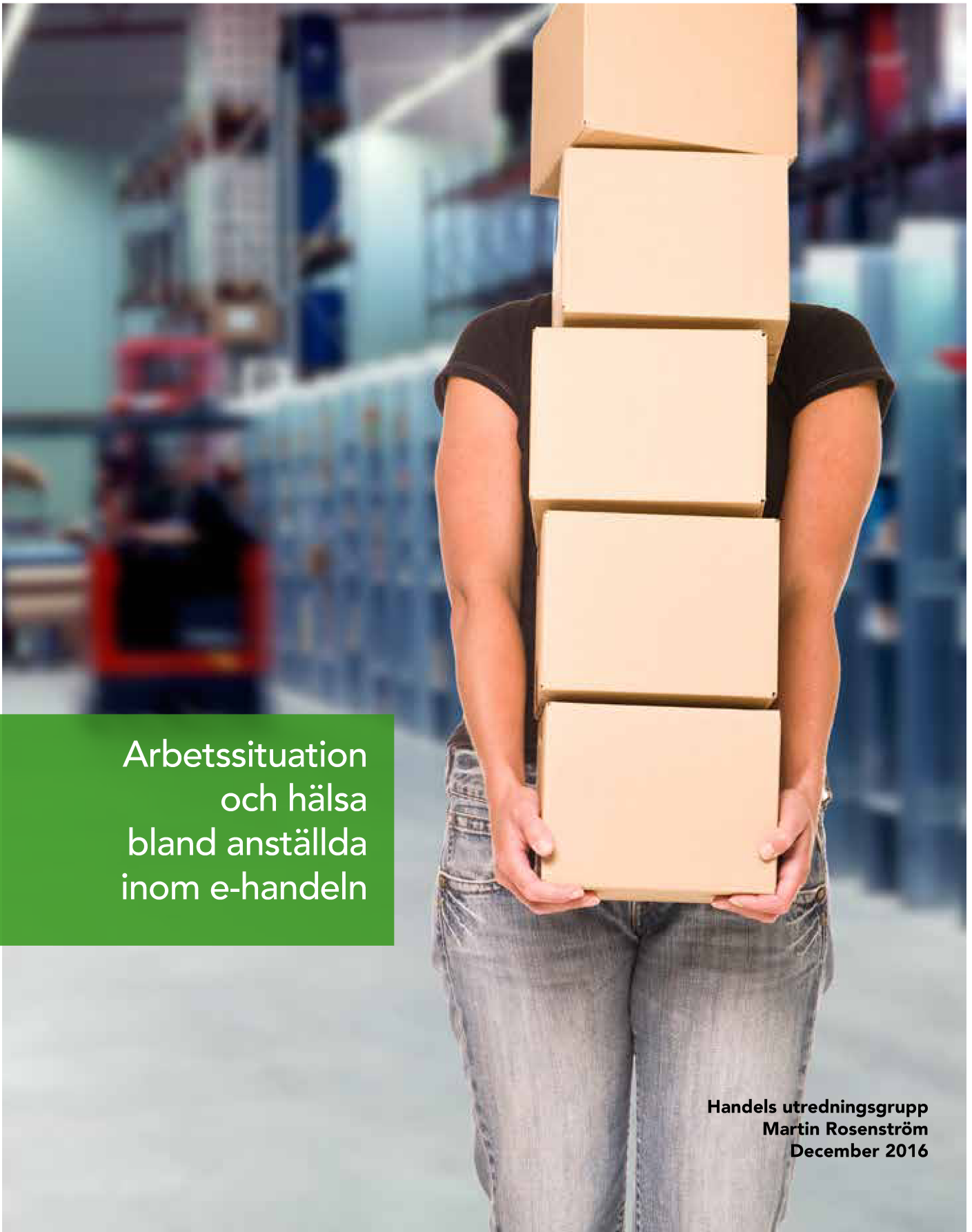




Bakom paketen



Arbetsituation
och hälsa
bland anställda
inom e-handeln

Handels utredningsgrupp
Martin Rosenström
December 2016

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
1.1 Vikten av en god arbetsmiljö för e-handelsanställda	4
1.2 Frågeställning	4
1.3 Inriktning och avgränsning	5
1.4 Metod	5
1.5 Analysmodell	6
1.6 Disposition	8
2. Hur fungerar ett e-handelsföretag?	10
2.1 Utformning och struktur	10
2.2 Avvägningar och prioriteringar	12
3. Arbetsituationen som e-handelsanställd	13
3.1 Källor till ohälsa	13
3.2 Symtom	28
3.3 Konsekvenser av hälsosituationen	30
3.4 Sammanfattning	32
4. Arbetsituationen ur ett genusperspektiv	34
4.1 Symtom	34
4.2 Konsekvenser av hälsosituationen	35
4.3 Källor till ohälsa	36
4.4 Slutkommentarer	38
5. Arbetsituationen som tidsbegränsat anställd	40
5.1 Symtom	40
5.2 Konsekvenser av hälsosituationen	41
5.3 Källor till ohälsa	42
5.4 Slutkommentarer	44
6. Avslutande analys och sammanfattning	46
6.1 Hur mår den e-handelsanställda?	46
6.2 Samband mellan källor till ohälsa och mellan källor och symtom	47
6.3 Riskfaktorer för ohälsa inom e-handelsföretag	49
6.4 Slutord och potentiella förbättringsåtgärder	54
Källförteckning	57

Sammanfattning

E-handeln växer ständigt och med det antalet anställda. Trots det har arbetsituationen för e-handelsanställda inte undersökts. Denna rapport analyserar och synliggör därför hur det kan vara att arbeta i e-handelsföretag. Forskning har visat att en god arbetsituation gagnar anställda, företag och samhälle. Detta gör det centralt att belysa hälsoaspekten av att vara anställd inom e-handeln.

I rapporten analyserar vi arbetsförhållanden, arbetsklimatet och arbetsvillkoren, och dessa omständigheters hälsoeffekt. Vi undersöker också vilka konsekvenser hälsosituationen får. Underlaget för rapporten är en enkätundersökning och en intervjustudie. Stort fokus ligger på att redogöra för orsaker till ohälsa och symtom på ohälsa som anställda själva berättar om. Syftet med detta är att ge en detaljerad helhetsbild som konkret underlättar fackligt arbete och företagens eget förbättringsarbete.

Studien visar att det finns en utbredd ohälsa bland e-handelsanställda. Stress och fysiskt slitsamma moment, otillräckligt inflytande och bristande förståelse från överordnade är vanliga källor till ohälsa. Studien visar att ohälsan ofta är svår att upptäcka, men undersökningen visar att över 85 % av alla anställda upplever sig lida av orkeslöshet/utmattning, fysisk skada orsakad av arbetet och arbetsrelaterade psykosomatiska besvär. Över 50 % uppger att de i stor utsträckning känner sig orkeslösa/utmattade. Motsvarande siffra för psykosomatiska besvär ligger på 46 %. Att närmare 50 % av svarande har känt sig vara på gränsen till utbrändhet och depression de senaste två åren är också en siffra som oroar.

Siffrorna ger en fingervisning om en utbredd ohälsa inom e-handelsföretag, vilket också intervjuerna vittnar om. Positivt är att det finns åtgärder som avsevärt kan förbättra arbetsituationen. Rapporten visar att mycket av ohälsan är kopplad just till den tillväxt som präglar många e-handelsföretag. Genom omstrukturering och införande av ett annat ledarskap där anställda ses på som en viktig resurs kan e-handelsföretag förbättra arbetsituationen avsevärt, utan att det går ut över företagets effektivitet. Facklig närvaro är central för att driva på en sådan process.

Denna studies resultat ska inte tolkas som signal på att konsumenter bör undvika att e-handla på grund av de anställdas arbetsituation. Rapporten lägger inget fokus på att jämföra arbetsituationen inom e-handeln med den i någon annan bransch. Alla branscher har sina utmaningar och sin förbättringspotential. Det är förbättringspotentialen som finns inom e-handelsföretag som den här rapporten vill lyfta fram utifrån hur anställda upplever arbetsituationen.

Förutom de generella resultaten visar rapporten på en sämre arbetsituation och större ohälsa bland kvinnor än bland män, och bland tidsbegränsat anställda än bland tillsvidareanställda. Detta visar att det behöver läggas fokus på att förbättra kvinnors arbetsituation inom e-handel och att det är viktigt att göra tillsvidareanställning till norm för hur företag anställer.

1 Inledning

1.1 Vikten av en god arbetsmiljö för e-handelsanställda

Denna rapport studerar hur arbetsmiljön ser ut för anställda inom e-handelsföretag och hur situationen kan påverka måendet. En god arbetsmiljö är en förutsättning för människors hälsa, ett fungerande samhälle och framgångsrikt företagande. Det har forskning visat och härigenom etablerat en kunskap som fått spridning, vilket bland annat åskådliggörs av den statliga utredningen SOU 2009:47:

”En dålig arbetsmiljö har negativa konsekvenser för både individer, företag och samhälle – det har forskningen dokumenterat i decennier. Höga arbetsbelastningar och olämplig arbetsorganisation leder till ohälsa, produktionsbortfall och sjukskrivning”. (SOU 2009:47, s9)

Med detta är arbetsmiljön inte bara en av den fackliga rörelsens viktigaste frågor, utan av intresse för hela samhället. En god arbetsmiljö gagnar samtliga parter. Förutom lidandet för dem som drabbas av dåliga arbetsförhållanden och samhällskostnaden i form av vård kan företag tjäna på att förbättra sina arbetsförhållanden. En dålig arbetsmiljö leder till en destruktiv och komplex dynamik av beteenden som kan resultera i sämre prestationer och finansiella kostnader för företag (Pearson & Porath, 2009; Schilpzand, De Pater & Erez, 2014) – *En god arbetsmiljö är en god affär*.

Vetskapen om detta har resulterat i att många undersökningar om arbetsmiljön i Sverige generellt har gjorts. Även situationen inom handeln har med jämna mellanrum analyserats. Det är viktigt att titta på handeln specifikt eftersom den är en så betydande näring. Detaljhandeln ensamt sysselsätter närmare 230 000 personer (SCB, 2015; Se även Berggren & Carlén).

Hittills har undersökningar av arbetssituationen i handeln och vad som är viktigt för att anställda ska trivas på sin arbetsplats mestadels varit inriktade på att belysa situationen för butiksanställda (se exempelvis Andersson, Kazemi & Wickelgren, 2016). Detta har huvudsakligen kommit som en följd av att handeln dominerats av fysisk handel. Så är det än idag, men e-handeln ökar ständigt.

Under de fyra senaste åren har e-handeln ökat med över 14 procent per år (Postnord, Svenska Digital Handel & HUI Research, 2015). Fortsätter utvecklingen som den hittills gjort har vi en e-handel som inom 10 år utgör över 20 % av total detaljhandel och andelen kan komma att bli så stor som 37 % (HUI Research, 2013; Swedbank, 2014; Rosenström, 2016). Med en sådan utveckling kommer antalet anställda inom e-handel öka avsevärt. Detta gör frågan om arbetsmiljön inom detta område viktig att undersöka. Idag finns det mycket begränsad samlad kunskap om vad som kan karakterisera en e-handelsanställds arbetssituation. I den meningen har e-handelsanställda hittills varit osynliga och de är också osynliga i den mening att de befinner sig i en miljö som är mindre transparent än butiksmiljön. Denna rapport synliggör hur det kan vara att arbeta inom e-handel och ger anställda en röst.

1.2 Frågeställning

Rapporten tar ett helhetsgrepp om de e-handelsanställdas arbetssituation och utgår från fyra frågor:

- Vilka källor till ohälsa finns bland e-handelsanställda?
- Vilka former av ohälsa uppstår?
- Vad får ohälsa för konsekvenser?
- Vilka typer av situationer av ohälsa uppstår, klätt i de arbetande självas berättelse?

Rapporten kartlägger således vad det kan innebära att vara e-handelsanställd och analyserar

därigenom problem och utmaningar som hittills inte uppmärksammats. Förhoppningen är att detta ska skapa medvetenhet om problemområden som finns för att finkalibrera sätt att förbättra arbetsituation och hälsa. Detta är inte minst viktigt i det fackliga arbetet. En del av det fackliga uppdraget är också att ge en talan till dem som befinner sig i en utsatt och undanskymd position i arbetslivet.

Ytterligare ett syfte är att ge företag som sysslar med e-handel inspiration och vägledning i strävan att hantera problem i arbetsmiljön och i arbetsklimatet. Rapporten har inte som inriktning att generalisera kring hur bra arbetsgivare e-handelsföretag är. Fokus ligger på att beskriva hur hälsosituationen kan se ut och vilka situationer av ohälsa som kan uppstå. I den meningen utgör den här rapporten en karta som företagen kan använda för att identifiera problemsituationer som kan finnas i den egna verksamheten. Många gånger är problemen strukturella och många gånger är de åtgärder som kan behöva vidtas inte kostsamma. När det dock finns en kostnad ska vinsterna av att avhjälpa problemen läggas till. Dessa vinster syns många gånger inte i de kalkyler som görs. Därför kan vinsterna av att förbättra anställdas arbetsituation lätt underskattas av företag.

1.3 Inriktning och avgränsning

I denna rapport analyseras såväl den psykosociala arbetsmiljön som den fysiska arbetsmiljön. Eftersom e-handel i stor utsträckning handlar om distribution med fysiska moment är den fysiska aspekten väldigt viktig att ta hänsyn till. Rapporten försöker förutom att analysera ohälsa och orsaker till ohälsa att peka ut vad det är i e-handelsföretag som gör att ohälsa kan uppstå. E-handelsföretag har vissa egenskaper som utmärker dem, vilket i sig skapar förutsättningar för ohälsa.

Undersökningar av hur hälsan ser ut inom e-handel jämfört med andra branscher och jämfört med handeln i stort lämnas till en senare rapport. Detta är den första i en serie av rapporter om måendet i e-handelsföretag som fokuserar på den e-handelsanställda och e-handelsföretaget som sådant för att zooma in i den e-handelsanställdas arbetsituation.

1.4 Metod

Rapporten bygger på en kvalitativ intervjustudie med e-handelsanställda från sex etablerade e-handelsföretag inom olika delbranscher och en kvantitativ enkätstudie ur en särskild undersökningspanel för e-handelsanställda som är medlemmar i Handelsanställdas förbund. Antalet anställda inom e-handelsföretag totalt är svårt att uppskatta, liksom exakt vilka roller och socioekonomiska faktorer de representerar. Det beror på att e-handel är en ny och växande bransch med relativt otydliga konturer, förhållandevis få anställda och en låg facklig organisationsgrad. Detta skapar metodologiskt svårigheter vid försök att studera situationen för e-handelsanställda, men får inte hindra att området studeras.

Med sina närmre 300 svarande på enkäten och intervjuer med anställda inom olika e-handelsbolag inom vitt skilda typer av verksamheter ger rapporten ett fullgott underlag för att belysa hur det kan vara att jobba inom e-handelsföretag och vilka typer av arbetsmiljöproblem som uppstår.

Ett stort fokus ligger på att beskriva hälsosituationen på ett illustrativt sätt genom användandet av citat. I de flesta undersökningar som görs av arbetsituationer ligger tyngdpunkten enkom på statistik och statistiska samband, men för att verkligen förstå situationerna och förbättringsmöjligheter ger de anställdas röst viktiga infallsvinklar och förklaringar. Här fyller intervjuer baserade på öppna frågor för att fånga anställdas berättelser en funktion. Denna metod är vedertagen och etablerad inom samhällsvetenskaplig forskning (Czarniawska, 2004; Silverman, 2014).

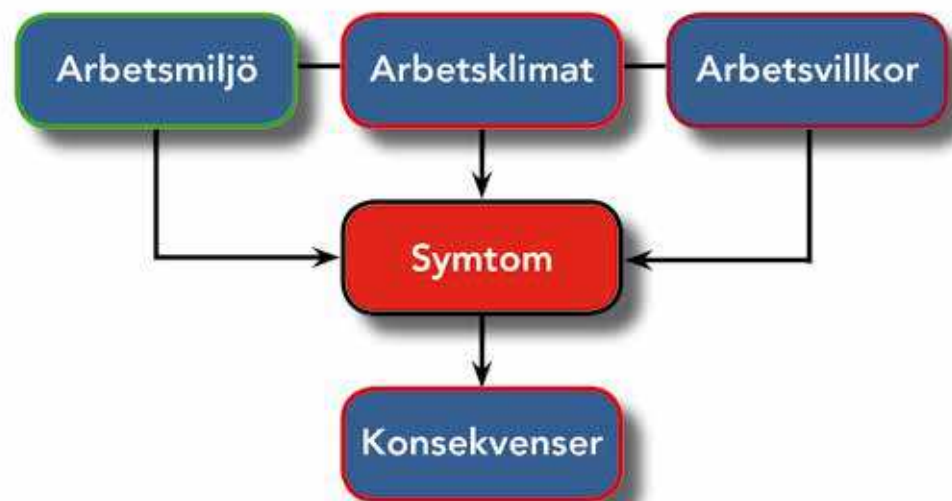
Häri ligger ett av rapportens bidrag. Genom rapporten får vi en tydligare bild av hur det kan vara att arbeta som e-handelsanställd, framförallt i rollen som arbetande i lagermiljö där en stor del av de arbetande som tillhör handeln inom e-handelsföretag återfinns. Ur

facklig synpunkt ger rapporten underlag för att utifrån ökad förståelse av anställdas situation kunna utforma sätt att möta anställda i det dagliga fackliga arbetet, inte minst ute på avdelningar. För fackliga representanter på arbetsplatser kan rapporten användas som underlag för att se den egna organisationen i ett nytt ljus och för att identifiera problemområden och förbättringsåtgärder som kan finnas. I denna rapport finns anställdas upplevelser samlade som en utgångspunkt för fackligt arbete.

Studien är begränsad till anställda som har sin huvudsakliga försäljning online, vilket är den vanliga definitionen för att betecknas som ett e-handelsföretag. Allt fler traditionella handlare med stor fysisk försäljning satsar idag på e-handel. Ett intressant projekt för framtida studier är att se hur sådana satsningar förändrar arbetsmiljön för anställda.

1.5 Analysmodell

Analysen av arbetssituationen för e-handelsanställda följer en modell för analys som enkätundersökningen var utformad för. Analyskapitlen börjar med att behandla olika former av källor till ohälsa (i arbetsförhållanden, arbetsklimatet och arbetsvillkor)¹. På detta följer analys av symtom, med avslutande analys av konsekvenserna av hälsosituationen (vad ohälsa får för konsekvenser i termer av exempelvis sjukskrivning):



Vart och ett av dessa områden har tillhörande frågor utformade som påståenden. I enkäten har de svarande fått gradera hur väl beskrivningar av olika situationer stämmer överens med deras egen bild av arbetssituationen på en skala mellan 1 (stämmer inte alls) och 5 (stämmer helt). Utifrån detta analyseras två aspekter av svaren i denna rapport:

- Andelen anställda som i någon utsträckning upplever den problematik som beskrivs (2-5 adderat)
- Andelen anställda som upplever problematiken i stor utsträckning (som omfattande/grav, vilket representeras av 4 och 5 adderat)

¹ Med "arbetsförhållanden" avses här omständigheter som har att göra med hur arbetet är utformat och upp-
lagt. "Arbetsvillkor" innefattar anställningsförhållanden och möjlighet till inflytande och påverkan.
Med "arbetsklimat" avses den sociala situationen på arbetsplatsen.

Urvalet av områden som det ställdes frågor om bygger på tidigare arbetsmiljöundersökningar. Underlaget för undersökningen blev följande:

Källor till ohälsa

Arbetsförhållanden

- Stress som påverkar måendet negativt
- Inte tillräcklig stimulans
- För bullrig
- Fysiska moment som påverkar hälsan negativt
- Otillräcklig förståelse för ohälsa från arbetsgivare och kollegor
- Arbetsgivare gör inte tillräckligt för att undvika ohälsa

Arbetsklimat

- Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare
- Dålig stämning på arbetsplatsen
- Konflikter på arbetsplatsen
- Utsatts för kränkning
- Utsatts för våld eller hot om våld

Arbetsvillkor

- Saknar möjlighet att planera och styra arbetet
 - Saknar inflytande på arbetsplatsen
 - Känner tvång att arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar
 - Saknar tid för att utföra alla arbetsuppgifter
 - Inte tillräckligt med tid för rast och vila
 - Lön så låg att du oroar dig för ekonomin
-

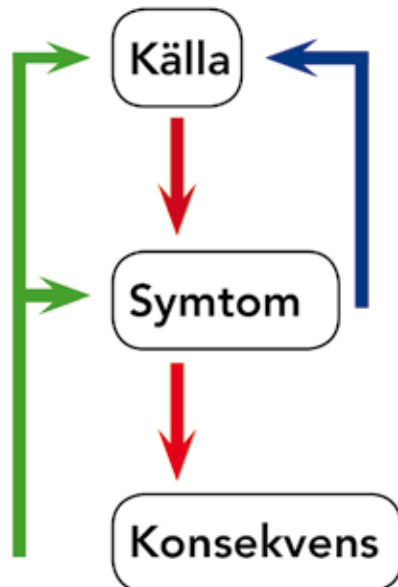
Symtom på grund av arbetsituationen

- Orkeslös eller utmattad
 - Olust inför att gå till jobbet
 - Oro för att förlora jobbet
 - Svårt att sova på grund av jobbet
 - Fysiska sjukdomssymtom (t.ex. magont, huvudvärk, hjärtklappning)
 - Fysiska skadesymtom på grund av arbetet (till exempel värk och förslitningsskador)
 - På gränsen till utbränd eller deprimerad
-

Konsekvenser av hälsosituationen

- Sjukfrånvaro på grund av arbetsituationen
 - Gått till jobbet trots behov av att stanna hemma på grund av hälsan
 - Sjukskrivning på grund av fysiska besvär
 - Sjukskrivning på grund av utbrändhet, depression eller liknande besvär
 - Varit på gränsen till utbrändhet/depression
-

Analysmodellen följer den raka gången från källor till ohälsa, via ohälsa, till konsekvenser av ohälsa. Detta är i huvuddrag hur orsakssambanden ser ut, men det kan också finnas återverkningar. Symtomen kan exempelvis påverka arbetsklimatet och konsekvenserna av hälsosituationen kan påverka på hur källorna till ohälsa upplevs, som följande bild visar:



I analysen försöker vi ta hänsyn till alla former av samband för att fånga verklighetens komplexitet, utifrån en förenklad struktur för analys. Strukturen behöver vara enkel och tydlig för att rapporten ska vara läsbar.

1.6 Disposition

Kapitel 2 beskriver vad ett e-handelsföretag är och vad som ofta karakteriserar det, för att en läsare ska kunna få en ungefärlig bild av den struktur som de e-handelsanställda ofta arbetar i.

Kapitel 3 innehåller rapportens huvudsakliga analys utifrån den nyss presenterade modellen.

Kapitel 4 bryter ut ett av de intressanta resultaten i rapporten där det finns en tydlig tendens. Här diskuteras skillnader mellan kvinnors och mäns arbetssituation.

Kapitel 5 gör ett nedslag i tillsvidareanställdas kontra tidsbegränsat anställdas arbetssituation. Rapporten ger indikationer på de skillnader som kan finnas.

Kapitel 6 sammanfattar rapportens resultat, men det utgör också ett analyskapital som plockar upp de resultat som återfinns i rapporten för ytterligare led av analys. Bland annat går rapporten närmare in på vad som verkar kunna känneteckna arbetsmiljön i just e-handelsföretag. Utifrån detta för rapporten en diskussion om vilka källor till och former av ohälsa som kan komma att bli vanligare i framtidens handel i takt med att e-handeln växer.



2 Hur fungerar ett e-handelsföretag?

2.1 Utformning och struktur

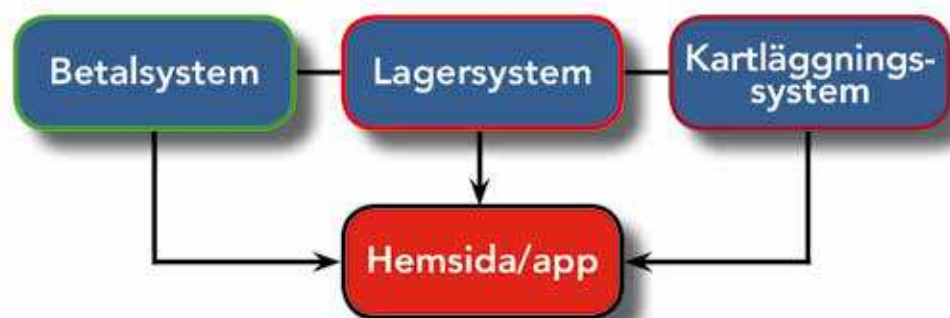
Ett e-handelsföretag är ett företag som säljer produkter eller tjänster via en elektronisk försäljningskanal. Historiskt har detta inneburit försäljning över internet med konsumenterna som använder datorer för att genomföra köpet. Idag finns det fler former av e-handel. Att handla via mobiltelefonen har exempelvis blivit allt vanligare. Idag e-handlar över 40 % av konsumenterna varor via en mobil enhet och det har gett upphov till begreppet m-handel (Postnord, Svensk Digital Handel & HUI Research, 2015). Med m-handel kommer inköp via andra program än webbläsare, handel genom appar. Företag som satsar på mobil handel kallas dock fortfarande e-handelsföretag. Begreppet täcker även detta eftersom att även mobil handel är elektronisk handel. Det som har hänt är helt enkelt att e-handel kan innebära fler former av digital handel och att alltför många företag satsar på olika sätt nå de kunder som vill handla elektroniskt.

Att ett ökande antal företag satsar på elektronisk handel gör e-handelsbranschen mer komplex i dag än för tio år sedan. På den tiden fanns det många företag som bara satsade på fysisk försäljning, medan e-handelsföretagen var uppstickare som i princip bara satsade på e-handel. Inom dagens handelssektor erbjuder däremot i princip alla större aktörer någon form av e-handel och även många mindre handlare som är fysiska erbjuder e-handel som ett alternativ för att öka sin försäljning. Så som handeln utvecklats skulle därför merparten av handelsföretag kunna kallas e-handelsföretag och en stor del av dess anställda har arbetsuppgifter som på något sätt anknyter till e-handel.

Detta gör att man numera oftast begränsar definitionen av e-handelsföretag till att täcka företag som huvudsakligen har sin försäljning över internet. I dagsläget innebär det att de flesta stora företag som har sina rötter i fysisk handel inte räknas som e-handelsföretag och de faller därför utanför ramarna för denna undersökning. Om e-handel ökar så kraftigt som det är prognostiserat kommer vi dock troligen i framtiden att ha en handelssektor där även många av dessa aktörer har en så stor andel av försäljning online att det blir allt intressantare att undersöka hur arbetsmiljön påverkas av att företag satsar på flera handelskanaler samtidigt.

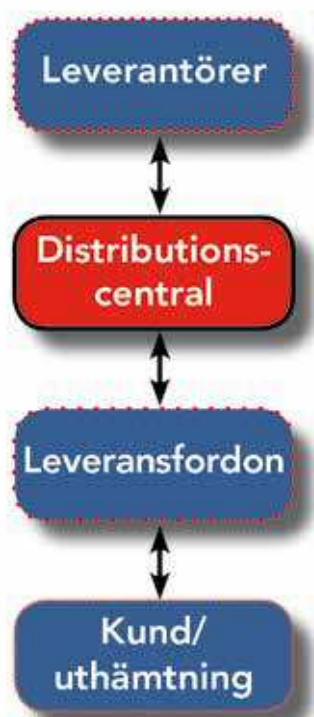
Det som är speciellt och karakteristiskt med ett e-handelsföretag är att det är så centrerat kring teknologi och logistik. Transport och lager har alltid varit viktiga i handelsföretag för att effektivt kunna tillgodose kunders behov och för att kunna hålla nere priserna på varor. Men i ett e-handelsföretag tillhör det företagets absoluta kärnverksamhet. Effektiv transport och lagerhållning är inte sällan en av e-handelsföretagens största konkurrensfördelar.

I e-handelsföretag är teknologi mer än ett stöd för handel. Själva försäljningsmomentet kretsar kring teknologi eftersom försäljningsmiljön är elektronisk. Den bygger i stor utsträckning på dataprogrammering. Hemsidans layout och funktioner gör det uppenbart, men hemsidan som sådan är ofta sammankopplad med andra system som är mer eller mindre integrerade, vilket förenklat gestaltas av följande bild:



Ett vanligt mål är just att uppnå en integration, en helhet som kan fungera som ett sammankopplat system. Lyckas det kan verksamheten ofta uppnå en högre grad av effektivitet.

De tekniska plattformarna i e-handelsföretagets verksamhet köps oftast in utifrån. Underhållspersonal för system och intern IT-personal för systemutveckling kan finnas om företaget är av en viss storlek. Det finns också andra anställda som arbetar med olika former av administration och i ledningspositioner för att få verksamheten att fungera. En stor del av de anställda och merparten av anställda som definitionsmässigt kan ses som handelsanställda återfinns dock i den logistiska apparaten (i miljöer där varor packas och lagras) som på många sätt är navet i verksamheten. Det är deras arbetssituation som denna rapport främst fokuserar på att beskriva. Förenklat ser ett e-handelsföretags logistiska process ofta ut som följer, givet att de är av en sådan storlek att de har ett utvecklat logistiksystem:



Distributionscentralen är den enda funktion som i en klar majoritet av företagen finns inom den egna verksamheten². Distributionscentral (eller korttidslager) är en bra benämning eftersom att det av företag ofta inte är tänkt att fungera som ett lager där alla varor bunkras upp med stora buffertar. De populäraste produkterna ska finnas på ett lager som har snabb omsättning av varor, medan andra varor ska komma direkt från leverantörer när de efterfrågas och så snabbt det går skickas ut till kunden.

² Det förekommer också fall där även denna funktion ligger utanför företaget och då är e-handelsföretaget mer av ett skal som består av hemsidan och de funktioner som behövs för att löpande leda och administrera en verksamhet. Detta gäller främst mindre bolag och bolag i koncerner där distributionen finns i ett av koncernens bolag. Modellen av att även låta distributionscentralen vara externt driven kan dock bli vanligare förutsatt att det bevisar sig effektivisera företagets logistik.

2.2 Avvägningar och prioriteringar

Att förenkla och förbilliga processer brukar vara ledorden. Avsaknaden av mellanledet ”butik” är i sig en sådan förenkling. Företaget äger ibland också transporten, beroende på om det är kostnadseffektivt att göra så och om det förenklar logistikledet. I val av utformning av logistiken finns några aspekter av effektivitet som företagen försöker ta hänsyn till:

Kostnad

Många e-handelsföretag säljer i stor utsträckning produkter som är identiska eller som kan upplevas som likvärdiga. I vilken utsträckning det är så beror på delbransch och verksamhetens inriktning, men när det är så konkurrerar företagen helt eller delvis på vilket pris de tar ut för varan. När företag upplever priskonkurrens blir sätt att försöka förbilliga logistiken ofta en särskilt viktig prioritering.

Leveranshastighet

Kunder ställer ofta krav på snabba leveranser. Den utvecklingen är stegrande. Att ha produkter direkt i lager kan ibland snabba upp processen, men bli dyrare, varför det kan finnas en avvägning mellan kostnad och snabbhet i leveransen.

Pålitlighet och kontroll

Att förlägga verksamhet utanför det egna företaget kan innebära kostnadsbesparingar, men det minskar kontrollen över processen. Det kan uppstå fel och flaskhalsar som företaget inte själva kan styra över. Detta är ett motiv till att hålla distributionsled inom företaget.

Strömlinjeformad och slimmad leverans

I föregående figur över processleden syns pilar åt båda håll. En vara kan exempelvis både komma till kunden och skickas tillbaka av kunden. För effektivitetens skull vill ett företag helst bara ha ett flöde åt ena hållet, ett rakt flöde mot kunden. Rörelse i andra riktningen kan både försvåra logistiken och bli kostsamma. Företagen måste därför också ta hänsyn till vad som kan göra att flödet av varor går bakåt istället för framåt och försöka hitta sätt att hantera sådana tillbakagångar, exempelvis varureturner från kunder.

Avvägningarna som e-handelsföretagen behöver göra är ofrånkomligen komplexa. Företagen är dessutom ofta förhållandevis unga och under tillväxt, vilket gör avvägningarna ännu svårare. Dessa förutsättningar kan ha effekter på arbetsituationen för e-handelsanställda, effekter som kommer att analyseras i denna rapport.

3 Arbetsituationen som e-handelsanställd

Det här kapitlet går igenom källor till ohälsa, symtom av ohälsa och sjukdomssituationen för e-handelsanställda i allmänhet utan att bryta ut grupper av anställda utifrån faktorer som kön och anställningsform. Kapitlet redogör för resultatet från den statistiska undersökningen och beskriver de problematiska situationer som kan uppstå i ett e-handelsföretag genom användandet av citat. Statistik förekommer som en fingervisning om vilka problem som är vanliga. Men det är genom citaten som vi får den detaljerade inblicken i den typ av situationer som kan uppstå och de samband mellan ohälsa och omständigheterna i arbetet som e-handelsanställda ser i sin vardag. Citaten ska alltså inte ses som en beskrivning av hur det ser ut i alla företag utan som en beskrivning av situationer inom e-handelsföretag som såväl fack, företag och anställda behöver vara observanta på. Med kunskap om detta kan ohälsa upptäckas och omständigheter till ohälsa avhjälpas både tidigare och mer effektivt.

3.1 Källor till ohälsa

I nedanstående tabell syns en sammanfattning av andelen svarande som upplever olika former av källor till ohälsa i sin arbetsituation (i fallande ordning):

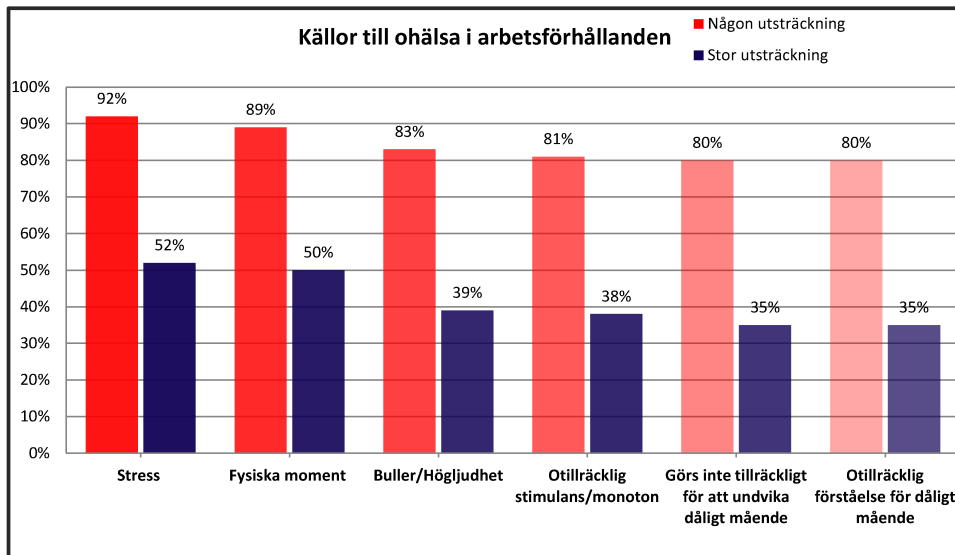
Källor till ohälsa (i någon utsträckning)	Andel	Källor till ohälsa (i stor utsträckning)	Andel
Stress som påverkar mående negativt	92%	Stress som påverkar mående negativt	52%
Fysiska moment som påverkar hälsan negativt	86%	För bullrig/högljudd arbetsmiljö	39%
För bullrig/högljudd arbetsmiljö	83%	Otillräcklig förstäelse från arbetsgivaren för dåligt mående	38%
Förekommer konflikter på arbetsplatsen	81%	Fysiska moment som påverkar hälsan negativt	37%
Inte tillräcklig stimulans/monoton	81%	Inte tillräcklig stimulans/monoton	35%
Görs inte tillräckligt för att undvika dåligt mående	80%	Görs inte tillräckligt för att undvika dåligt mående	35%
Otillräcklig förstäelse från arbetsgivare för dåligt mående	80%	Förekommer konflikter på arbetsplatsen	29%
Saknar möjlighet att planera och styra arbetet	79%	Saknar möjlighet att planera och styra arbetet	28%
Saknar inflytande på arbetsplatsen	76%	Lön så låg att du oroar dig för ekonomin	25%
Dålig stämning på arbetsplatsen	74%	Saknar inflytande på arbetsplatsen	23%
Lön så låg att du oroar dig för ekonomin	66%	Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare	23%
Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare	65%	Dålig stämning på arbetsplatsen	22%
Saknar tid för alla arbetsuppgifter (avsatt tid)	62%	Någon gång utsatts för kränkning	21%
Inte tillräckligt med tid för rast och vila	58%	Tvång arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar	20%
Tvång arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar	55%	Inte tillräckligt med tid för rast och vila	19%
Någon gång utsatts för kränkning	49%	Saknar tid för alla arbetsuppgifter (avsatt tid)	18%
Någon gång utsatts för våld eller hot om våld	14%	Någon gång utsatts för våld eller hot om våld	3%

Källor till ohälsa som tillhör ”arbetsförhållanden” är generellt sett vanligast bland de svarande. Både fysiska faktorer och psykiska faktorer finns starkt representerade som källor till ohälsa i arbetsförhållandena, men flera källor till ohälsa som har med arbetsvillkoren att göra är vanligt förekommande, i synnerhet ”i någon mån”. Överlag visar resultaten på oroväckande många källor till ohälsa som känns igen av de anställda.

Resultaten kommer nu att brytas ned och diskuteras utifrån kategorierna ”arbetsförhållanden”, ”arbetsvillkor” och ”arbetsklimat”.

3.1.1 Arbetsförhållanden

Undersökningens resultat indikerar att ohälsa ofta är en produkt av arbetsuppgifternas utformning och upplägg. I diagrammet nedan syns en sammanställning av resultaten:



Som vi kan se från diagrammet är stress och fysiska moment som påverkar hälsan negativt de vanligaste källorna till ohälsa. Men samtliga omständigheter som behandlas av rapporten upplevs som en källa till ohälsa av åtminstone 80 %. Varje och en av de beskrivna källorna till ohälsa upplevs i stor utsträckning av åtminstone 35 % av de anställda. Även om stress och fysiskt skadliga moment skiljer ut sig som ett särskilt vanligt problem, visar således undersökningen att det finns många källor till ohälsa i en e-handelsanställds arbetsmiljö att ta på allvar. De olika källorna hänger också ihop. Hur de kan hänga ihop och vad det finns för orsakssamband kommer rapporten nu att gå närmare in på utifrån de intervjuer som gjorts.

Stress som påverkar hälsan negativt

Undersökningens resultat tyder på att stress/press är den vanligaste källan till ohälsa. Intervjuerna ger stöd för denna bild och här framkommer olika orsaker till stressen som tycks ha ökat på senare år:

”Arbetsvillkoren har förbättrats sen det fackliga engagemanget har blivit större. Men vad det gäller stress har det gått åt fel håll. Sedan ägarförhållandet har förändrats har det blivit mer snack om resultatmål för prestation i verksamheten, ledningen talar hela tiden om behovet av att bli effektivare för att göra ägarna nöjda”

E-handelsföretagen går från att vara små till att bli stora och mer prestationsdrivna bolag där pressen på resultat blir större. Aktienotering eller ägarbyten kan bidra till denna utveckling. Men allt kommer tillbaka till att företagen växer och detta får också följden att det blir ett större fokus på lönsamhet:

”Det blir mer och mer av att vi får höra om hur pressad lönsamheten är. Men det där är ju egentligen inte så konstigt. Vi säljer mer och mer hela tiden och då går man ju ofta sämre. I de perioder då man blir större.”

Det blir mer och mer av att vi får höra om hur pressad lönsamheten är.

Många e-handelsföretag växer och i perioder av stark tillväxt gör företag ofta sämre resultat för att kunna växa. Det verkar skapa ett klimat av stress och press som går ut över e-handelsanställdas hälsa.

Förutom konkreta prestationskrav kan det som skapar stress och press kring prestationen finnas inbyggt i hur verksamheten är uppbyggd och strukturerad. Ett exempel på detta som nämndes var stämpelklockor som placerats i anslutning till stationer varifrån verksamheten övervakas.

”Dom har ju sagt att dom inte ska ha några prestationsmål, men det stämmer inte, det har dom ju. Dom försöker komma runt det. Men vi ser aldrig de siffrorna... Dom har ju till och med sagt att det är ett sätt att övervaka personalen att dom har stämpelklockan där dom har den. Det är så mycket bullshit bara. Nu är den mitt i

produktionslokalen, långt in i alla fall. Och vi vill ha den flyttad så att den är nära omklädningsrummen. Dom har en driftstation där med småpåvar som står med dataskärmar och övervakar att vi håller tempot. Står dom vid stämpelklockan är det lättare att se att folk jobbar och inte står och pratar.”

Det skapas en ständig bevakning i en struktur som liknar det man inom forskning har kallat för ett panoptikon; ett system där du är ständigt kontrollerad genom att vara synlig för de överordnade (Foucault, 1975).

Anställda talar om ökade prestationskrav, men också förändrade typer av prestationskrav som en källa till stress. Flera av de intervjuade vittnar om att personliga resultatförväntningar har blivit otydligare trots att företagen förväntar sig mer av sina anställda. Detta kan få följden att chefer kan anmärka på resultatet oavsett hur det ser ut, vilket skapar en känsla av stress, vanmakt och ibland sänkt motivation:

”Stressen ligger mycket i att det finns höga resultatmål för team och verksamheten i sin helhet samtidigt som att de personliga resultatmålen har försvunnit. Ledningen kan ju fortfarande se på skärmar hur du presterar, men nu när det inte finns några tydliga mål kan du bli tillsagd närsomhelst att du inte gör nog.”

Vad som också bidrar till stress är att mycket som styr hur anställda presterar ligger utanför de arbetandes kontroll. Tekniska problem som exempelvis driftstopp kan vara vanligt förekommande. Att incidenter som anställda inte kan påverka kan inträffa vid vilken tidpunkt som helst, vilket innebär en stressfaktor i sig:

”Det kan vara som förra veckan, det händer ganska ofta. Plötsligt ligger hela systemet nere och det går inte att plocka något. Sen kommer chefen ut och klagar över att teamet inte har gjort sitt jobb. De har ingen aning om hur det funkar här ute. Antingen blir man stressad eller uppgiven, det påverkar lite olika.”

Plötsligt ligger hela systemet nere och det går inte att plocka något.

Den fysiska arbetsmiljön

Fysiska moment som är skadliga för hälsan är vanligt förekommande bland e-handelsanställda. Det är mer vanligt förekommande bland anställda som arbetar i en lagerliknande miljö och administrativ personal drar ned genomsnittet bland e-handelsanställda, men i princip alla anställda upplever i någon mån att problemet finns, 89 %. Siffran över andelen anställda som i stor utsträckning upplever det är också oroande hög, över 50 %.

Att e-handel sker i lagermiljö innebär att det som brukligt finns moment som på olika sätt innebär fysisk påfrestning. Att döma av de anställdas upplevelse finns det dock brister i verksamheter som innebär en större fysisk påfrestning än vad som hade varit nödvändigt. Ett problem är att arbetsmiljön inte anpassas till vad som är mest skonsamt för kroppen. Ibland rör det sig om så enkla förbättringsåtgärder som att lägga en gummimatta på golvet i packningsmiljö, ibland handlar det om utrustning såsom lyfthjälpmiddel som visserligen kan vara dyra att köpa in, men av godo hälsomässigt och potentiellt också ekonomiskt i det långa loppet. Över 80 % av de anställda i undersökningen anser att det inte görs tillräckligt för att undvika ohälsa (prevention). Denna siffra innehåller dock också prevention av psykosociala arbetsmiljöproblem, vilket visar att det på det stora hela görs för lite för att undvika ohälsa på e-handelsföretag.

Intervjuer visar på flera exempel på hur fysisk skada uppstår när den kunde undvikits. Det kan bland annat ses i det ergonomiska upplägget och i problemet med att det inte sker förändringar för att förbättra ergonomin:

”Vi hade en ergonom här för fyra år sedan. Han gick runt och tittade. Sen vet jag inte, men det hände inte så mycket mer. Hyllorna är fortfarande fel placerade så att det blir mycket rotation. De sitter inte i en höjd som gör att man måste böja sig helt i onödan. Det är många som får problem ganska fort, men man får bita ihop.”

Fysiska arbetsmiljön påverkar vissa anställda negativt genom att vissa arbetsuppgifter är mycket tunga att utföra. För många verkar dock inte extrembelastningar vara det stora problemet. Istället är det den stora mängden upprepade lyft och belastningar som orsakar fysisk skada:

”Det jag gör är egentligen inte så tungt om du gör det en gång. Det är värre för många andra. Belastningen när jag lyfter korgar är kanske på 3-4 kilo. Men om du räknar med att du kanske gör det 300 gånger varje dag i positioner som inte är bra, så förstår du att det blir problem. Jag har klagat, men det är inte alla som vågar.”

Att samma moment upprepas gång på gång gör att arbetet ofta upplevs som alltför monotont, vilket i sig innebär en risk för fysiska skador. 81 % av de anställda upplever arbetet som monotont eller att det ger begränsad stimulans. 38 % ser detta som en orsak till ohälsa i stor utsträckning.

Detta skulle kunna avhjälpas genom rotation i arbetet, vilket sällan verkar förekomma. Intervjuer vittnar om att rotationen har blivit mindre vanlig i takt med att resultatkraven har ökat:

”Förr fanns det en idé om att det var bra att vi roterade. Då fanns det ett rullande schema som byggde på att vi inte skulle göra samma rörelse hela tiden. Men sen nu när det snackas om hur vi måste jobba hårdare. Då heter det att vi ska specialisera oss. Vad det egentligen handlar om är att man tänker att det går fortare och blir mer automatiskt om man gör samma sak. Om någon slits ut står någon annan på tur.”

Resultatkrav påverkar alltså även utformningen av den fysiska arbetsmiljön förutom att bygga upp en känsla av stress. Och stressen bidrar även indirekt till sämre fysisk hälsa. Stressen kan påverka de arbetande till oaktksamhet ur hälsosynpunkt:

”Jag känner och jag kände särskilt när jag var ny och jobbade med månadskontrakt, att det inte finns någon tid att tänka på hur du rör dig när du arbetar. Dels i början har du kanske ingen information och sen måste du prestera för att vara kvar. Min axel pajade ganska fort och så är det för många. Nu när man är fast anställd är det lite annorlunda, men det finns fortfarande en stress.”

Även det monotona och brist på rotation i arbetsmiljön bidrar bland e-handelsanställda till att arbetet utförs på ett sätt som inte är nyttigt för kroppen. Medan stressen bidrar till en oaktksamhet bidrar det monotona till en leda som kan göra anställda ovarsamma:

”Tänk dig själv. Du står och sorterar samma saker hela dagarna, hur roligt blir det efter ett tag? Just det där med hur du gör uppgifterna kan bli lidande där. När det blir tråkigt är det första du gör att bara ta dig igenom dagen och få det överstökad och då är det lätt att slarva med kroppen.”

Ett annat problem i den fysiska arbetsmiljön är buller. Intervjuer visar att det både har negativa psykosociala och fysiska konsekvenser. En intervjuad uttryckte detta som följer:

”Det där att det är mycket ljud omkring kan väl bidra till dålig hörsel. Det är såklart inte bra. Men det finns andra saker med det. Vi har en radio som står på i en annan del lagerlokalen. Det hade såklart varit trevligt att höra den, men där jag står är det omöjligt. Och även om den hade stått närmare hade det varit svårt. Med det här bullret kan det vara svårt nog att höra någon som står och pratar med dig några meter bort.”

Det där att det är mycket ljud omkring kan väl bidra till dålig hörsel.

En hög ljudnivå, ofta i form av ett dovt buller blandat med andra ljud av olika moment i arbetet kan ha en negativ påverkan på hörseln, men det försvårar också möjligheterna för anställda att prata med varandra och deras möjlighet att lyssna på radio för att göra arbetsituationen trevligare. Detta drabbar kommunikationen mellan de arbetande och bidrar till ett sämre arbetsklimat samtidigt som det får uppgifterna att kännas än mer monotona att utföra.

Otillräcklig prevention och otillräcklig förståelse

Otillräcklig prevention av ohälsa och otillräcklig förståelse för dåligt mående är visserligen de minst vanliga källorna till ohälsa i arbetsmiljön, men de är ändå vanligt förekommande. 80 % av anställda i undersökningen upplever dessa områden som källor till ohälsa. Bland 34 % av de anställda upplevs det i stor utsträckning som att preventionen och förståelsen brister. Från intervjuerna finns det goda exempel på hur företag har tagit tag i såväl fysiska som psykosociala arbetsproblem. Vad som kännetecknar dessa exempel är att det finns en god och nära kontakt mellan chefer och de anställda, med informella inslag som skapar en bättre förståelse och ett större ömsesidigt förtroende. Den genomgående bilden är dock att arbetsgivare inte tar problemen på tillräckligt allvar. Ett hinder är också att anställda kan ha svårt att veta vem de ska vända sig till. Samtliga intervjuade vittnar om en komplicerad struktur där befogenheter och ansvar kan te sig oklar:

”Många gånger går de anställda till arbetsledaren med sina problem men han har inte befogenheter att lösa dem. Försöker den anställde istället gå till en högre chef blir det svårt att få tag i den och svårt att veta att han lyssnar. Sen finns en HR-avdelning som flyter lite utanför det andra. Grundproblemet är att det finns för lite kommunikation, därför hamnar mycket mellan stolarna. Man kan naturligtvis vända sig till fackklubben och till skyddsombud, men det är inte alla som ser den vägen eller vågar ta den. Och det blir ju heller inte lika direkt som att prata med de ansvariga.”

Grundproblemet är att det finns för lite kommunikation, därför hamnar mycket mellan stolarna.

Många intervjuade upplever, precis som citatet säger, att det kan finnas en tröskel för att ta problemen den fackliga vägen. Det framgår också av intervjuer att samtal med olika former av överordnade ofta inte får någon verkan på grund av att ansvarfördelningen dem emellan är oklar. Ärenden kan hamna mellan stolarna och missförstånd kan uppstå. Enligt intervjuade blir dessa problem vanligare i takt med att företagen växer:

”Försäljningen för X ökar ju ständigt. Det innebär att det blir fler folk. Det gäller ju vi som jobbar, men också chefer. Och det är ju också många som slutar och börjar. När det fungerar så blir det egentligen ingen ordning på någonting. Tar man upp ett problem vet man inte var det ploppar upp, om det gör det alls. Men jag har en känsla av att det mesta av det vi säger försvinner någonstans på vägen.”

Om den bristande kommunikationen beror på organisationen eller på ett intresse av att åtgärder rinner ut i sanden är svårt att säga. Det finns dock anställda som upplever att oklarheter i strukturer utnyttjas till att slippa ta ansvar, särskilt när det kostar pengar. En intervjuad uttryckte det som följer:

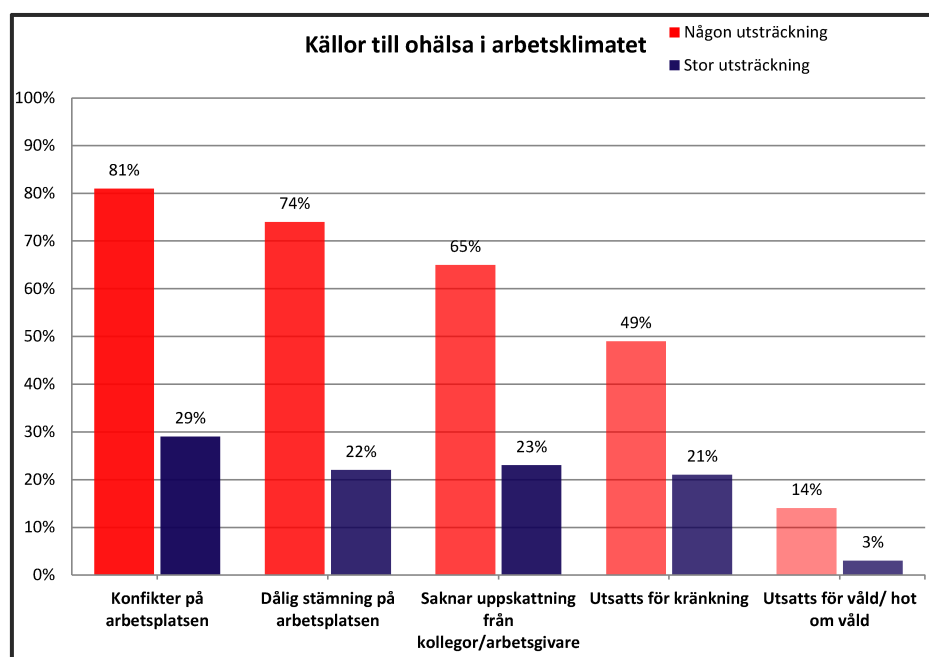
”Det är lite märkligt att kommunikationen ofta fungerar dåligt just när det finns problem eller när det finns information till oss som skulle kunna kosta pengar om vi visste om. Exempelvis är det många nya som inte vet om att vi har rätt till skyddsglasögon och att det finns friskvårdsbidrag att få har det inte talats mycket om.”

Ibland är organisationens uppbyggnad alltså ett skäl till att ohälsa inte möts av åtgärd eller förståelse, men det förekommer också situationer där de anställdas upplevelse av ohälsa negligeras. Flera intervjuade beskriver hur chefer har ställt sig kallsinniga till anställdas hälsoproblem. Framförallt verkar det finnas begränsad förståelse för de fysiska problemen och den förslitning som kan uppstå i arbetet. Intervjuade berättar att det är lätt att ha den attityden till de anställda för att de upplevs som lätta att ersätta, på grund av jobbets natur.

”När jag skadade min axel gick jag till chefen och berättade att jag hade problem med min arm. Då sa han: ”Ja, men då får du väl använda den andra armen då”. Sen var budskapet ungefär ”och om det inte passar så kan du söka dig någon annanstans”. Dom vet ju att det alltid står någon annan på tur som vill ta över jobbet.”

Bristande förståelse är ett problem som känns igen av många intervjuade. Flera av dem har haft turen av att ha ett starkt fackligt engagemang på arbetsplatsen. I annat fall kan det lättare gå så långt att arbetsolyckor inte längre anmäls. En intervjuad berättade om flera fall där chefen rakt av har sagt ”nej, så jobbar vi inte här” på begäran om att göra en anmälan.

3.1.2 Arbetsklimat



Undersökningen visar att arbetsklimatet upplevs som relativt dåligt av många e-handelsanställda. Medan facklig närvaro och kollektivavtal förbättrar de grundläggande villkoren och möjligheten att åtgärda konkreta problem är det desto svårare att komma åt en så diffus källa till ohälsa som dålig stämning.

Enligt intervjuade har arbetsklimatet blivit sämre och de vanligaste problemen är just dålig stämning och konflikter på arbetsplatsen. Att det i någon mån förekommer konflikt på arbetsplatserna är kanske inte så anmärkningsvärt. Däremot är det mer bekymmersamt att så många som 74 % av de anställda upplever att det finns en dålig stämning på arbetsplatsen och att så många som 65 % saknar uppskattning från kollegor och arbetsgivare. Även siffran över andelen anställda som upplevt sig kränkt behandlade på 49 % är anmärkningsvärda och här är andelen som ser kränkning som ett allvarligt problem så hög som 21 %, i princip lika vanligt förekommande som allvarliga problem med dålig stämning och avsaknaden av uppskattning.

Dålig stämning och konflikter

Få tillfällen och rum för kommunikation

Dålig stämning och konflikt verkar i stor utsträckning kunna förklaras av ökande stress. Med ökad press på resultat skapas en miljö där de anställda behöver koncentrera sig så mycket på att genomföra sin arbetsuppgift att arbetsklimatet blir lidande, eftersom att det inte finns rum för kommunikation. Brist på kommunikation leder till missförstånd och bidrar till att det är svårt att bygga upp en enande kultur:

”Det blir sämre och sämre stämning här. Ju mer stress ju mindre tid blir det att prata. Många hälsar knappt på varandra och det finns egentligen ingen teamkänsla. Det finns heller ingen tid där alla är och kåkar som det är på en vanlig arbetsplats och då blir snacket lidande. Då kan det bli bråk och missuppfattningar.”

Citatet beskriver stressen men också en arbetsmiljö som inte för de anställda samman i mer informella rum som underlättar möjligheten att lära känna varandra.

Isolerande arbetsuppgifter

Arbetsmiljön isolerar de anställda genom att uppgifterna bidrar till att anställda inte kommunicerar. Bristen på rotation och koncentrationen av arbete till en specifik plats i en miljö som kan vara bullrig är också förklaringar till dålig stämning som förstärks av stressen i arbetet:

”Själva upplägget på arbetet gör också att det blir så. Jobbar du med specifika moment när det måste gå fort finns det inte mycket utrymme att kommunicera. Du står på din plats och gör det du ska. Pratas det kan det börja klagas. Att gå runt och småsnacka är inget alternativ”

Kommunikationssvårigheter på grund av bakgrund

Anställda inom e-handelsföretag på logistiksidan har olika bakgrund. Intervjuer vittnar om att det kan finnas en bred flora av nationaliteter och språk. Ett problem som några anställda lyfter fram är den språkförbistring det kan medföra. E-handeln erbjuder en bra miljö för nya i det svenska samhället att komma in i det och lära sig språket bättre. Tyvärr fungerar integrationen ibland dåligt och det är framförallt då kommunikationsproblematiken kan uppstå. Dålig kommunikation kan i förlängningen resultera i motsättningar mellan olika grupper av anställda:

”Många här kan knappt svenska överhuvudtaget. Och de behöver inte vara ett problem i sig. Det man behöver kunna säga och förstå kan man lära sig ganska fort, men om det inte sker någon blandning blir det problem”.

På en annan arbetsplats vittnar anställda om hur denna problematik har kunnat avhjälpas just genom integration:

”Förr var det mycket skit här. Smockan hände i princip i luften och ibland blev det slagsmål. Mycket av det där har försvunnit nu när det blir mer integrerat. Då kan man lära av varann och ser att man sitter i samma båt.”

Intervjuade pekar på vikten av att blanda olika nationaliteter av dem som är nya i det svenska samhället med varandra, men också vikten av att få in personer i varje grupp som har goda språkfärdigheter och längre erfarenhet av det svenska samhället.

Hög personalomsättning

E-handelsföretagen verkar präglas av att anställda kommer och går. Förekomsten av korta kontrakt är en förklaring. En del personer med korta kontrakt väljer att byta arbetsplats för att de ser bättre möjligheter till fast anställning där, men sådan är situationen inte för de flesta. Merparten av de med korta kontrakt verkar behöva ta de jobb de överhuvudtaget kan få.

En annan förklaring är att det av vissa kan betraktas som en form av arbete som man vill komma vidare ifrån. Ytterligare en förklaring är att lönen är så låg att varje byte som kan skapa en löneförhöjning kan behöva tas. Den dåliga stämningen i sig kan också få anställda att sluta. Resultatet blir en hög personalomsättning som leder till att anställda kan uppleva det som meningslöst att lägga tid på att lära känna varandra:

”När du inte vet om din kollega kommer att stanna nästa år är det svårt att börja bygga någon relation. När folk kommer och försvinner så som de gör tröttnar du till slut på att försöka bygga upp relationer. Och då blir det såklart dålig stämning och kanske blir man oense när man väl pratar.”

Ett problem med den höga personalomsättningen är felrekryteringar och att erfarenhet går förlorad. Även då erfarenhetsförlusten inte har direkt betydelse för möjligheten att kunna utföra själva uppgiften finns det en annan typ av förlust. Företagen förlorar den stomme av personal som känner organisationen, som kan upprätthålla ett motiverande socialt klimat i en kontext där de arbetande kan samarbeta effektivt:

”Jag kan tänka att företaget kommer att expandera personalmässigt när vi flyttar [till nya större lokaler]. Men jag tror ju att vi som jobbar här idag, vi som har hittat

modellen för hur det funkar och känner den gemensamma andan, att vi kan föra det vidare när det kommer någon ny så att vi bibehåller det tankesätt vi har idag.”

Brist på uppskattning, kränkning och våld

Chefers belöningsystem och attityder

I kölvattnet av den dåliga stämningen saknas uppskattning mellan kollegor. Men bristen på uppskattning verkar framförallt gälla i relationen till chefer. Chefers engagemang är många gånger kopplade till de problem som kan uppstå och det som chefer ser som tillkortakommanden i arbetet. Uppmuntran och beröm är sällsynt, klagomål och tillrättavisningar verkar vara mer vanligt förekommande:



”Det som ska göras förväntas bara göras. Det är när produktionen pajas som chefer kommer ned till golvet. Annars ser man inte mycket av dem.”

Belöningsystemen tycks inte vara väl utvecklade på de arbetsplatser vilket återigen kan bero på att arbetskraft ses som ersättningsbar. Företagen ser litet värde i att arbeta hårt för att behålla sin personal.

Detta gäller dock inte alla anställda. I princip alla intervjuade talar om att vissa anställda får fördelar när de blir chefers gunstlingar. En form av belöning är arbetsledarskapet som kan ge fördelar i form av bättre arbetstider och högre lön, samt vissa befogenheter att styra över personalen. Ibland verkar detta utrymme användas till att ställa anställda mot varandra, nedvärdera andra anställda och att uttala hotelser om att de kan bli uppsagda. Arbetsledare tycks också kunna ha en informell makt att påverka vilka som anställs i kraft av en nära relation till chefen ovanför. Intervjuade vittnar om svågerpolitik där arbetsledaren ser till att släktingar och vänner anställs utan att se till formella kriterier för anställning. Även utnämningen av arbetsledare tycks i sig kunna vara godtycklig och rollen blir sedan svår att sköta bra i brist på direktiv:



”Dom går in och tillsätter arbetsledare efter hur dom mår eller själva tycker för dagen. Det är väldigt godtyckligt. Det finns inga direkta krav för vad dom ska kunna. ”Slickar du tillräckligt med röv så får du bli min arbetsledare ett tag”. Det var en som blev arbetsledare efter en månad. Första jobbet, 20 år gammal och har aldrig haft ett annat jobb tidigare. 50 stycken under sig eller något liknande. Hon fick sluta efter ett år men hon hade inte någon arbetsbeskrivning eller medarbetarsamtal, coachning eller så.”

Godtyckligheten och avarterna av den skapar frustration hos anställda och förstärker känslan av att inte vara uppskattade:



”Vissa arbetsledare missbrukar helt klar sin makt och flyter lite ovanpå. De ser till att dem de känner anställs och det utrymme att utöva makt de får förändrar dem. Med en arbetsledare gick det så långt att beteendena var rena trakasserier. Och trots att det rapporterades flera gånger hände ingenting eftersom att han kände chefen. Till slut fick han sparken, men det tog lång tid innan någon lyssnade.”

Som citatet visar uppvisar chefer ett kränkande beteende, vilket reflekteras i den relativt höga siffran på andelen andelar som känt sig kränkt i sitt arbete. Kränkningar kan också komma från anställda, men i de flesta intervjuer berättas det om kränkande beteende från överordnade. Ibland i form av förlöjligande, ibland genom bagatellisering av de problem de anställda upplever. Det finns också exempel på kränkande beteende som handlar om olika former av sexuella trakasserier. På detta område tycks toleransen och utrymmet ha minskat och förhoppningsvis fortsätter utvecklingen i den riktningen.

Chefer på styva linan

Att chefers dåliga behandling av anställda bara skulle kunna förklaras av chefers vilja att styra och ställa eller någon slags berusning av att ha makt ger inte en korrekt bild av verkligheten. Chefskapet verkar också kunna vara framtvingat av situationen som e-handelsföretag befinner sig i. En delvis mansdominerad arbetsmiljö kan uppmuntra och framkalla en hård form av

ledarskap som chefer tror bidrar till en fungerande organisation. En råare organisationskultur kan bli resultatet:

”Det går inte att förneka att det kan bli en grabbig stämning och att cheferna kan bidra till en slags tuff attityd utan att de alltid tänker så mycket på det eller menar något illa. Miljön är ganska industriell och det bidrar nog tyvärr. Det gör det svårt för alla att trivas här helt klart.”

En annan omständighet som bidrar till en hårdare form av ledarskap tycks vara att organisationerna är i ständig förändring. Precis som det finns en stor personalomsättning och en tillväxt som kan leda till förändringar i anställningar för de som arbetar i driften så finns det en liknande utveckling bland chefer. Intervjuade lyfter fram betydelsen av att chefer kommer och går och att det tillsätts nya chefspositioner:

”Min erfarenhet är att chefer ofta blir schystare med tiden. I början ska dom visa sig på styva linan. Sätta sig i respekt. Sen när dom blir tryggare lugnar det ned sig. Problemet i ett företag som utvecklas så mycket och är så dynamiskt som här är att det inte alltid hinner komma till den punkten. Så är det ju med mycket i e-handel tror jag. Så det kommer nya ledare som ska vara tuffa när strukturen förändras.”

Nya chefer innebär alltså nya chefer som ska sätta sig i respekt dels för att chefer kommer och går i en snabbt förändrande bransch, men nya positioner kommer också genom tillväxt och omorganisering. En anledning till personalomsättningen på chefspositioner verkar vara felrekryteringar, delvis som en effekt av att organisationerna inte vet vart de är på väg:

”I med att branschen växer så jävla snabbt är det inte riktigt nån som vet vad dom håller på med, kan man säga. Växtvärk. Har företaget funnits i tio år så är det inte längre någon barnsjukdom. Man vet inte vad man ska göra. När man tillsätter chefer vet man inte ens en gång vad man söker efter. Är det nån från lager man söker? Är det någon från butik man söker? Man vet inte vilka egenskaper chefen ska ha... Dom tar in projektledare som kommer in direkt från universitetet och inte vet vad dom pratar om. Och chefer som aldrig har jobbat på ett golv någon gång och personer som aldrig har jobbat på ett lager som lagerchefer. Folk som ska planera truckkörning har aldrig stått på en och har knappt körkort för bil.”

Felrekryteringen på chefspositioner kan dock också vara resultatet av att hitta så billiga lösningar som möjligt. Lönekostnaden kan verka låg men kostnaderna av hur det drabbar personalen tas inte med i beräkningen enligt intervjuade:

”Allting trycks hela tiden neråt och det går inte att få en bra struktur på någonting egentligen. Dom gasar och så gasar dom lite till. Och så vill man ha in en billig chef. Det är dyrt med dyra chefer. Hellre en billig och dålig än en bra och dyr tyvärr. Man tänker inte längre än näsan räcker utan provar sig fram. Och dom som alltid blir drabbade är dem på golvet... Uppifrån säger dom, ”lös problemet”. Tillslut hamnar man i en situation där man bryter mot allt [lagar]. Men vi har med hårt arbete stoppat en hel del [vad gäller neddragning av timmar och overtid].”

Ständigt förändrade koncept

Något annat som kan bidra till chefers dåliga behandling är att de själva kan känna sig stressade och pressade av att befinna sig i en så föränderlig miljö. Flera intervjuade berättar om hur nya koncept och strategier ständigt läggs upp. För chefer kan detta i sig ha en uppstressande effekt, men det innebär också ett stående hot om organiseringar där deras befogenheter, funktion och eventuellt anställning kan vara hotad:

”Jag kan säga det, att det är nog inte helt lätt att vara chef i ett sånt här företag heller. Det är fortfarande lite laboratorieverksamhet över alltihop och företag köps upp hit och dit. Man testar nya idéer hela tiden. Ibland är det ett koncept som gäller och ibland ett annat. I den miljön tror jag att chefer känner sig inspirerade, men det är också hotfullt.”

Denna studie undersöker inte primärt hur chefer i e-handelsföretag mår, men detta borde göras för att bättre förstå det arbetsklimat som skapas. Intervjuer vittnar om hur också chefer, särskilt lägre chefer blir utbrända och deprimerade på grund av de krav och den osäkerhet som finns i arbetsmiljön. Vad som också påverkar är den ständiga resultatpress som finns i många företag, vilket kommer att diskuteras i nästa avdelning.

Det motsatta exemplet

Många intervjuade talar om ett dåligt arbetsklimat, brist på inflytande och en press som skapar ohälsa. Det finns dock exempel på ett företag där upplevelsen är den raka motsatsen. Chefer upplevs vara lyhörda för de anställdas problem och är mån om att personalen inte ersätts. Här har det skapats en kultur av samförstånd där anställda inte lämnar och där frånvaron är låg, vilket visat sig vara ett framgångsrecept. Ömsesidig förståelse har skapat en lojalitet som minskar stressen och förbättrar prestationen. Här har också företagets ekonomiska resultat förbättrats.

En nyckel kan vara att låta anställda socialisera med varandra och därigenom kunna skapa ett gott arbetsklimat. I kölvattnet av det goda arbetsklimatet kan det uppstå en kultur där de anställda jobbar effektivt för att de trivs på arbetsplatsen:

”Det är hur fritt som helst. Det är mycket skrattande, mycket skoj och mycket skämtande. Du får prata med dina kollegor så länge du arbetar under tiden och gör det du ska. Och företaget ökar hela tiden. För även om det är mycket skoj tar alla det på allvar. Det är ingen som står och rullar tummarna. Alla lägger verkligen manken till. Med den goda stämningen blir det ju också mycket lättare att jobba. Man blir ju positivt inställda till att jobba på grund av den goda stämningen. Man känner det från ledningen också att det är positivt... När dom kommer ut och nästan klappar en på axeln och säger ”fan vad bra ni är, det här funkar” då kan dom luta sig tillbaka”.

Ett annat skäl till den positiva upplevelsen av arbetsplatsen är att det finns ett stort utrymme för att styra över sitt eget arbete som inte verkar ha gått ut över anställdas prestationer. Självbestämmandet har istället gjort de anställda motiverade och fått dem att hitta ordningar för att avlasta varandra av lojalitet till varandra:

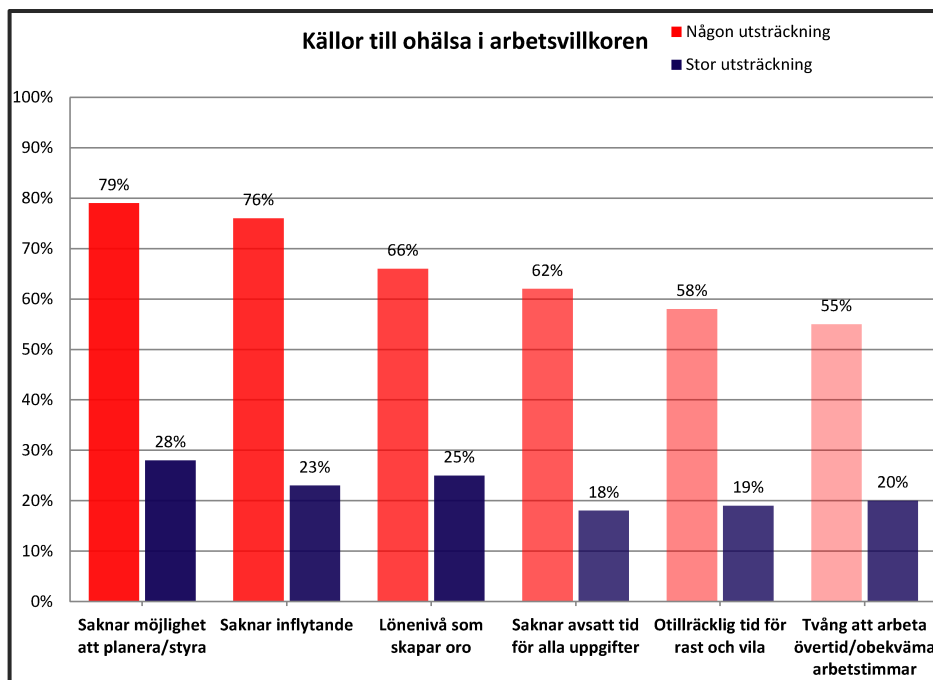
”Det är mycket frihet under ansvar och alla tar det ansvaret. Och vi skapar själva en viss rotation i med ansvaret och sammanhållningen vi har. Är det lite ordrar brukar vi tillsammans ställa frågan ”vill du plocka eller packa eller vill du göra något annat?” Så får var och en välja och så kan det gå någon timma sedan kommer frågan upp igen. Nu är det här inte det största företaget, men jag skulle utan större bekymmer kunna säga att det skulle gå jättebra att implementera större frihet på till exempel min gamla arbetsplats som är betydligt större än den här. Det hade fungerat alldeles ypperligt.”

Företaget tillhör som citatet säger inte någon av Sveriges största e-handlare och det är tveksamt om just denna modell skulle fungera i alla större e-handelsföretag. Exemplet visar dock på hur självbestämmande och dialog både kan motivera de som arbetar att prestera och få dem att trivas på arbetsplatsen. Möjligheten att påverka och styra själv kan också skapa en lojalitet gentemot företaget som kan förstärkas ytterligare av ett chefskap som är uppmuntrandet och välkomnande. Även i denna organisation tycks det finnas vissa frågetecken kring några aspekter av ledarskap och även här kan anställda känna sig orättvist behandlade. Men med en öppenhet och en vilja att lyssna från chefer som har en nära kontakt med anställda känner de arbetande en lojalitet och förståelse:

”Chefer kan ha en dålig dag, men i och med att vi känner dom vet vi vad det handlar om. Dörren är vidöppen... Rätt vad det är har man stått och pratat med chefen i 5 minuter om väder och vind. Det är inget man får i bakvattnet. Vi är nära dem och har en bra relation i den aspekten.”

Företaget som beskrivs växer, men det växer inte på bekostnad av lönsamhet utifrån vad en intervjuad beskriver. Den tillväxt som sker ska vara finansierad av verksamheten själv. Detta kan vara en av nycklarna till att verksamheten tycks ha kunnat skapa den arbetsmiljö som beskrivs. Tillväxten går kanske saktare än vad den kunde ha gjort, men den sker med goda ekonomiska resultat och en förhållandevis god arbetsmiljö.

3.1.3 Arbetsvillkor



Samtliga källor till ohälsa kopplade till arbetsvillkoren upplevs av mer än 50 % av de arbetande i undersökningen. Särskilt markant är upplevelsen av att sakna inflytande och möjligheten att planera och styra över hur arbetet utförs. Dessa problem upplevs av närmare 80 %. Därpå följer ”lön så låg att det finns en oro för att ekonomin ska gå ihop” på 66 %. Lönen är också den näst vanligaste omständighet som upplevs som ett allvarligt problem. 25 % av de medverkande i undersökningen upplever att lönen i stor utsträckning är så låg att den skapar oro. Vanligast är avsaknaden av möjlighet att planera och styra över arbetet (28 %).

Saknar möjlighet att planera och styra/saknar inflytande

Avsaknaden av möjlighet att planera/styra arbetet och brist på inflytande är de problem kategoriserade under arbetsvillkor som är vanligast. Dessa orsaker till ohälsa kan också beskrivas som en arbetsmiljöfråga eller en arbetsklimatfråga och problemen tycks i stor utsträckning kunna förklaras av sådant som redan diskuterats. Intervjuade vittnar om hur chefskapet leder till kontrollfunktioner och markerande av auktoritet som minskar utrymmet för anställda att påverka sin arbetssituation. Att de arbetande ofta upplevs som ersättliga och arbetet monotont ger också en förklaring. Det upplevs inte finnas något värde i anställdas medinflytande eftersom att arbetet ska vara industriellt, vara effektivt och gå fort. För att uppnå detta planeras produktionsmodeller på högre ort som kommuniceras nedåt i organisationen. Detta gäller framförallt den del av företagen som har en logistisk funktion, vilket en lagerarbetare berättar om som följer:

”Arbetet upplevs ju som enkelt och vi som förbrukningsvara. Varför skulle man då lyssna på oss? Med inställningen som man har till vårt arbete är det helt naturligt att cheferna bestämmer hur vi ska jobba och att vi får så lite utrymme som möjligt att påverka. Påverkan från oss leder bara till besvär så som man ser det. Och jag kan förstå att man tänker så när man är så präglad av tanken på att spara pengar.”

Just tanken på att spara pengar är en faktor som är genomgående förekommande i alla intervjuer. Företagens resultatfokus kan förklara många av de problem med arbetsvillkoren som finns inom e-handelsföretag.

De intervjuade i lagermiljö betonar också särskilt det industriella i miljön som en orsak till brist på inflytande. Många beskrev hur det är svårt att ställa krav på grund av att arbetsuppgifterna upplevs som mindre kvalificerade:

”Det finns ju många idéer om hur verksamheten skulle kunna förbättras, till och med effektiviseras så som ledningen vill, här bland personalen. Men man lyssnar inte. Oftast är man inte här och är man det är det för att kontrollera eller tillrättvisa. Idén är tyvärr att det finns chefer som läst böcker om hur de arbetande ska användas för att optimera verksamheten. Det talas fint om ”flaskhalsar” och optimering, men det där är något de läst i en bok.”

Den intervjuades bild är lite tillspetsad och representerar kanske inte allas bild av hur verkligheten ser ut, men gemensamt för intervjuade är en grunduppfattning att chefer inte ger inflytande för att arbetsuppgifterna är så enkla och så industriella att det inte finns något behov av det. Det finns heller inget behov av att ge inflytande utifrån det faktum att anställda upplevs som ersättningsbara:

”Det finns ingen anledning att lyssna på mig. Det handlar om makt. Jag har ingen. Eftersom att jag inte gör något som dom anser andra inte kan göra, så som dom ser det [chefer]. Vill dom ändra schema har jag inget att sätta emot så länge dom följer reglerna. Till slut ger jag upp att ge några förslag. Dom som är besvärliga får bara skit för det och kanske hotas till att förlora jobbet.”

Den mörka bild som den intervjuade ger uttryck för delas inte av alla, men det flesta upplever i linje med undersökningens resultat att man har för lite inflytande. Den gemensamma bilden är att det i slutändan blir väldigt tydligt att det är företaget som sätter agendan för vilka arbetsvillkor som gäller utifrån vad som passar. Passar det kan man vara lyhörd:

”Jag har haft vissa önskemål om schemat och ledigheter och så vidare. Jag har även frågat om vi inte kan jobba på ett lite annat sätt. Ibland går det igenom, ibland inte. Vad det verkar handla är om vad som passar in utifrån vad som är planerat. Det finns ingen principalsak i att inte lyssna på de som arbetar här verkar det som, men det styrs av vad som passar in i planering och strategier.”

De flesta anställda verkar alltså inte uppleva att företagen sätter i system att inte ge anställda inflytande, även om det tycks finnas chefer som har det som en maktstrategi, men det verkar inte heller inte finnas några ansatser att vara lyhörda för anställdas önskemål och tankar såvida det inte passar in i hur chefer ser på eller har planerat verksamheten.

Lönenivå

Intervjuade talar om fokus på lönsamhet och besparingar som den enskilt viktigaste faktorn bakom problem med att förbättra arbetsvillkoren. Inställningen hos intervjuade är skiftande. Vissa har viss förståelse för företagets tänkande och är av uppfattningen att företaget måste spara för att överleva. Andra hävdar att kommunikationen om lönsamhetsproblem och begränsade marginaler används som svepskäl för att utnyttja arbetskraften.

Lön så låg att det finns en oro för att ekonomin ska gå ihop är den vanligast förekommande källan till dålig hälsa som är resultatet av ett fokus på lönsamhet. Oron kan delvis förklaras av lönsamhetens storlek, men också av att många tvingas arbeta deltid eller på korta kontrakt, vilket gör det svårare att få lönen att räcka till.

Fokus på att optimera resurser för att skapa lönsamhet är inget unikt för e-handeln. Företags fokus på vinstskapande är universellt. Ofta motiveras det med att det måste finnas en möjlig belöning för dem som är villiga att riskera pengar i de verksamheter som kan skapa jobb och skatteintäkter. Baksidan av det är att det ofta kommer till priset av de anställdas anställningsvillkor och hälsa, vilket leder till en samhällskostnad. Det tenderar också att skapa ett samhälle där inkomst och förmögenhet blir ojämnt fördelat.

Denna konflikt är själva roten bakom klasskamp och behovet av en fackföreningsrörelse. Det är inget nytt, därför blir den relevanta frågan om e-handeln innebär något särskilt som förändrar/förstärker situationen. Att döma av intervjuerna är det möjligt att det är så. E-handeln förändrar på flera sätt förutsättningarna i argumentationen, vilket jag nu kommer att visa genom att gå in på konkurrenssituationen så som den beskrivs av företagen.

3.1.4 Arbetsvillkor och konkurrens

Hur företagen beskriver konkurrenssituationen i branschen och branschens utveckling är nyckeln till att förstå företagens sätt att se på arbetsvillkoren för anställda. Alla källor till ohälsa är relaterat till detta, allt från tid till rast och vila till tvånget att arbeta övertid. Allra tydligast för de arbetande verkar vara hur företags syn på lönsamhet påverkar deras syn lön.

Diskussionen om konkurrens och lönsamhet har flera olika dimensioner som vi nu kommer att titta närmare på utifrån vad som sades i intervjuerna.

Risk för minskade marginaler

Företag är beroende av resurser för att kunna bedriva verksamhet. Ekonomiskt uttryckt behöver man tillgångar, exempelvis maskiner och lokaler som behöver finansieras. Detta gäller även personalen. När företag har en sämre resultatutveckling krymper därför utrymmet för att satsa på investeringar och personal (som borde ses som en investering). Många intervjuade beskriver hur ledningen talar om tigha marginaler som en förklaring till att löner måste hållas nere och att organisationen måste effektiviseras trots att det kan göra arbetsvillkoren sämre. En intervjuad beskrev det som följer:

”Vi hör mer och mer att organisationen måste effektiviseras och om hur marginalerna krymper. Det finns inte utrymme för högre löner och att anställa efter behov säger ledningen är nödvändigt... Jag vet inte om allt det där med lönsamhetsproblemen stämmer, men det är i alla fall det snacket som går igen.”

Det välrenommerade branschorganet Market visade i en kartläggning att 1/3 av e-handelsföretag går med förlust (Market.se, 2015-01-14) och SCBs sammanställda siffror för e-handelsföretag 2014 visar en positiv men minskande rörelsemarginal (SCB, 2016). Det kan således ligga en sanning i det budskap anställda möts av även om det inte föreligger några strukturella lönsamhetsproblem för e-handelsföretag. Merparten av e-handelsföretag är lönsamma, men med ökad professionalisering och ibland nya ägarförhållanden ökar det fokus som läggs på lönsamhet. När ett företag börsnoteras kommer en ny form av ägarintresse in som skapar ett fokus på vinst som inte funnits förut:

”Det är helt andra tongångar sen börsnoteringen. Innan fanns ett driv i någon slags stolthet över att vi var ett bra företag. Nu finns de en ängslighet inför vad aktieägarna ska tycka och på deras krav på avkastning. Det är mindre fokus på personal, och som jag upplever det mindre inflytande, och mer fokus på ägarna”.

Tillväxt och brist på kapital

Att det sker ägarbyten inom e-handelsföretag och att företag vill bli börsnoterade hör ofta ihop med att de vill få in kapital för att kunna växa. I många e-handelsföretag är tillväxten och knaprandet av marknadsandelar det övergripande målet. Under dessa förutsättningar är lägre

lönsamhet under en period inte förvånande, men det skapar ett kapitalbehov. Det kan både behöva göras investeringar för att expandera och hållas priser som är lägre än vad företaget är rustat för i syfte att öka försäljningen. Hittills har svårigheterna att ansamla kapital som behövs för etablering av verksamheten varit ett problem för många e-handelsföretag. Detta är inte förvånande sett till att marknaden är inne i ett skede där det är svårt att avgöra vilka företag av många relativt många unga och hårt satsande bolag i stor konkurrens som kommer att bli framgångsrika. Icke desto mindre leder det till problem, vilket en av de intervjuade cheferna underströk:

”För många e-handelsföretag är det ju så att lönsamheten i sig inte är det primära målet. Det är att bli större. Men för att kunna bli större behövs det kapital. Det skapar en svår balansgång. Att göra bra resultat kan vara en utopi när man växer, men det gör desto mer att man vill skära ned på kostnaderna. För om det inte finns något som tyder på att man kommer att gå med vinst eller öka sina resultat finns det ingen som investera.”

I vilket fall som helst kan arbetssituationen påverkas negativt av de besparingar som kommer i kölvattnet av att vilja växa, vilket en anställd på ett bolag vittnar om:

”Här på andra våningen hade vi ingenting för fem år sedan stod det helt tomt. Nu har verksamheten svält och för oss som jobbar har det knappast blivit bättre av det. Ju mer du växer ju mer kapital sväljer verksamheten och siffrorna blir ju inte mindre röda för det. Ibland undrar jag varför det är sådant fokus på att växa. Finns det något värde i det i sig? Kommer verksamheten att ätas upp av något annat företag om vi inte gör det. Vad vet jag? Men jag kan tänka att man någon gång kanske kunde nöja sig och rätta mun efter matsäck.”

En annan intervjuad uttryckte sig som följer:

”Att det inte sker någon rotation, att löner hålls nere, att det finns mindre uppmärksamhet på vad vi vill göra beror på samma sak. Det handlar om vinster, det förstår jag, företag vill ju göra vinst. Och det handlar ju om att vi ska bli större hela tiden, typ större än vi klarar av”.

Den intervjuade talar om att mycket av arbetsmiljöproblemen hänger samman med att företagen växer, också bristen på inflytande. Att ha inflytande i en organisation som är i ständig förändring kan vara komplicerat eftersom förutsättningarna för verksamheten snabbt kan förändras. På det sättet påverkas även inflytandet av tillväxten och jakten efter besparingar.

Hotet om konkurrensen från internationella e-handlare

Till lönsamhetsfrågan är också konkurrensen från utländska e-handlare kopplad. Anställda känner sig inte direkt ha upplevt effekten av det, men säger att det nog ”finns i bakhuvudet” hos dem som leder verksamheten. Flera tror också att det kommer att bli ett allt vanligare skäl till att motivera att det inte går att satsa på goda arbetsvillkor för personalen. En anställd beskriver situationen så här:

”Kunder är ju kostnadsmedvetna. Som det är idag är det nog inte många som skulle sponsra bättre arbetsvillkor genom att köpa härifrån om vi antar att vi skulle ha en särskilt bra situation. Du vet ju själv hur det är. Om du köper en mobil gör du det där det är billigast. Och vad händer då när företag som Amazon knackar på dörren eller när kunder vänder sig för att beställa från Kina och märker att det funkar även om det tar lite tid?”

Konkurrensen kan hårdna om de utländska e-handelsföretagen nyttjar sina konkurrensfördelar, samtidigt som att svenska konsumenters skepsis till att handla från utlandet minskar.

Köp från utländska e-handlare ökar för varje år. Med en fortsatt utveckling i den riktningen kommer svenska e-handelsföretag att få det allt tuffare på den inhemska marknaden. Chefers bilder av situationen är att konkurrensen kommer att hårdna ytterligare och att det sätter press på företagen att effektivisera den egna logistiken än mer, med negativa konsekvenser för personalens arbetsituation som följd:

”Logistik är alltid A och O, och där går det ofta att skära kostnader och effektivisera. Som det är idag kan det absolut vara en ”competitive advantage” när det gäller att konkurrera på pris. Men med ökad internationell konkurrens kommer det att bli mer extremt. Då är det om vi inte kan hålla priserna leveranstiderna vi kan konkurrera med. I många andra länder har det där redan gått mer till extremen och det sätter naturligtvis press på personalen.”

Hur konkurrensen från utländska e-handlare påverkar svenska handlare blir viktigt att följa. Klart är att försäljningen som kommer från utländska e-handlare hittills har varit växande. Samtidigt finns det möjligheter för svenska e-handlare att dra nytta av en global konkurrenssituation. E-barometerens årssammanställning visade att närmare 40 % av svenska e-handlare saknar kanaler för utlandsförsäljning. Här finns en utvecklingspotential och svenska handlare såg i kartläggningen med optimism på möjligheterna till att öka sin utlandsförsäljning (Postnord, Svensk Digital Handel & HUI Research, 2015).

En möjlig utveckling är att pressen på en effektiv logistik gör att många e-handelsföretag i framtiden förlägger all logistik inklusive lagerhållning utanför det egna företags verksamhet till aktörer som är experter och har stordriftsfördelar på det området. Med detta blir själva e-handelsföretaget mer av ett varumärke och en reklampelare än ett företag som bedriver någon faktisk verksamhet. En sådan utveckling kan få konsekvenser för anställda inom e-handel som då istället i större utsträckning befinner sig i tredjeparts logistikföretag. Det finns inget som säger att det innebär sämre arbetsvillkor, men det innebär riskfaktorer, vilket en chef inom ett sådant företag berättade om:

”Jag kan ju säga såhär att bland våra kunder så finns det inte många som frågar om hur de anställda har det. De flesta är mest intresserade av att hålla kostnaderna nere och att få bästa möjliga pris. Med mer tredjepartslogistik, vilket jag är övertygad om kommer, kan den problematiken bli vanligare. Vad det handlar om är att när du är beställare av något som inte ligger i den egna verksamheten har du inte längre ansvar för det och ser det inte på samma sätt. Det är sorgligt, men det är lite som när du själv köper en tröja som är tillverkad i tredje världen. Du vet inte om de som arbetar där jobbar 16 timmar utan rast eller om det till och med förekommer barnarbete. Du ser plagget och priset, sen köper du om du tycker den är fin och är beredd att betala priset. Om den är på rea är det ju ännu bättre.”

Utvecklingen mot att e-handelsföretag låter andra företag sköta allt som har med logistik att göra kan alltså innebära att företaget som kunden betalar till och som förhandlar kontraktet med ställer krav utan hänsyn till anställdas villkor eftersom att man själva inte ställs till svars för villkoren eller ser effekten av de krav man ställer. Skäliga löner och tid för rast och vila är troligen inte det som e-handlare då kommer att efterfråga. Det gör man sällan i dag där tredjepartslösningar förekommer. Det är därmed inte sagt att tredjepartslogistik ska utmålans som ett problem, men i framtiden kan sådana företag behöva hjälp att slå vakt om sina anställda.

Teknikutveckling

Teknikutvecklingen går ständigt framåt. Den öppnar upp för nya lösningar för fysiska butiker och e-handlare, vilket påverkar arbetsituationen för anställda. Men faktum är att det påverkar hela landskapet av logistik i e-handelsmiljön och den anställdes position och eventuellt också varande i verksamheten. Ytterst finns ett hot om att anställda kan bli överflödiga i e-handels logistikkedja. Vi är inte där idag, i vilken utsträckning vi kommer dit är svårt att säga.

Idag har vi inte robotar som med samma precision som människor kan plocka ordrar i e-handelansläggningar och vi har inte förarlösa fordon. Framtiden kan dock gå i den riktningen. Redan idag testar stora företag, som DHL, robotteknik som automatiserar hela varusorteringsprocessen. Om den typen av lösningar förbilligas, förbilligar det verksamheten och då finns det risk att företag kommer att utnyttja det eller hävda att kostnaden för att skapa goda arbetsvillkor måste strypas för att de ska kunna satsa på mänskliga element i verksamheten. Uttrycket ”robots never stop” kan bli relevant.

Det finns således en risk för att handeln delvis genomgår samma typ av process som industrin i någon mån har gjort. Idag ser vissa anställda teknikutvecklingen som en vän utifrån att det kan förbättra arbetsmiljön:

”Här ser vi de tyngsta delarna av packningsprocessen, den delen har automatiserats och det är positivt eftersom att det tar bort en stor källa till fysiska problem”.

Andra ser det ankalkande hotet om teknik som tar över:

”Jag trivs inte alltid med mitt jobb, men jag är glad att jag har det. Men det finns en risk att det kommer att hända sak här som inom industrin. Då kan även lagret som arbetsplats komma att dö ut för dom som inte typ är tekniker. Företaget gör ju så mycket de kan automatiskt, det kan verka bra för oss idag. Men en kuslig tanke är om allt det här sker automatiskt om 20 år. Företagen kommer i alla fall inte bry sig.”

Tekniken som tar över är en framtidsvision som både skapar skräck och öppnar möjligheter. Vid ett studiebesök på John Lewis produktionsanläggning berättade en driftstekniker på ett målande sätt om en extrem utvecklings möjliga konsekvenser:

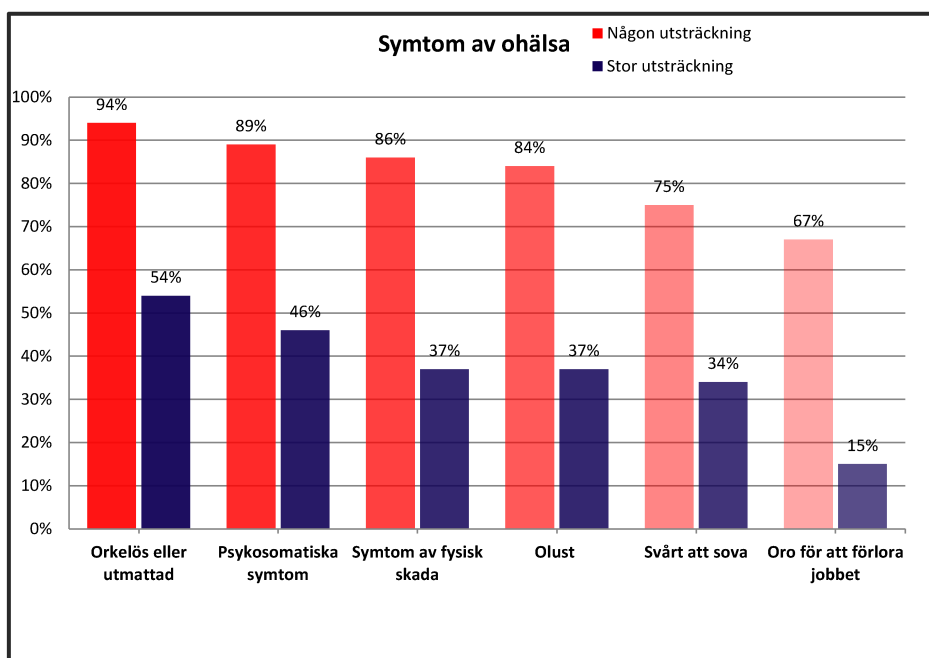
”Technology is our greatest friend and enemy. If it continues like this, where will the jobs be in general? Everyone can not be the brains behind technical solution and everyone can not work in the service sector. In that sense retail is in a complicated situation. As long as production can be made cheap by automatization companies will do it. But as the number of unemployed will rise and the buying power will decrease. Suddenly we have a society where it is cheap to produce but with customers that does not have the ability to buy. In that sense society might dig its own grave.”

Scenariot som beskrivs är en situation där inte människor längre behövs i stora delar arbetslivet. Eventuellt kan det leda till arbetslöshet med den samhällsmodell och norm för arbete som vi har i dag. Då kan företagen stå inför en utveckling där produktionen har blivit billig, men med sämre möjlighet att sälja och vi står alla inför ett samhälle som står inför stora förändringar.

Det där är ett extremt scenario, men teknologisk utveckling sker ständigt och kommer i någon mån förändra handeln i takt med att e-handeln ökar. Att arbeta för att försöka stoppa teknologisk utveckling är befängt, men det är viktigt att veta att den skapar nya förutsättningar för handelsanställda, där kampen för anställdas rättigheter och goda arbetsmiljö förs under delvis andra förutsättningar.

3.2 Symtom

I det här avsnittet tittar vi närmare på de yttringar av ohälsa som omständigheterna skapar. Såväl fysisk ohälsa, psykisk ohälsa och fysiska problem som i huvudsak beror på den psykosociala arbetsmiljön kan uppkomma. De vanligaste symtomen på behandlades av den enkät som skickades till e-handelsanställda och resultaten ser ut som följer:



Siffrorna som presenteras i ovanstående tabell gäller ohälsa som de svarande kopplar samman med arbetet. Som syntes från tabellen är samtliga symtom på ohälsa utbredda. I de röda staplarna syns andelen arbetande som någon gång upplever de beskrivna problemen. I de blå staplarna syns andelen som ofta (varje dag eller någon gång per vecka) lider av symtomen. Orkeslösheten och fysiska åkommor såsom huvudvärk och magont som kan förklaras av arbetsituationen är vanligast förekommande. Men även symtom av fysisk skada och olust inför att gå till jobbet har drabbat över 80 % av de arbetande.

Att symtomen svårt att sova och oro för att förlora jobbet är ett mindre vanligt problem är inte märkligt sett till underlaget, snarare kan det sägas vara anmärkningsvärt att siffrorna ändå är så höga. Trots att 94 % av de anställda känner sig orkeslösa eller utmattade har 75 % svårt att sova, vilket innebär att många både känner sig orkeslösa och har svårt att sova. I vilken utsträckning dessa symtom uppträder samtidigt är svårt att säga, men sett till att olust, oro och värk är vanligt är det troligt att dessa symtom kan hindra sömn trots trötthet.

Att oro för att förlora jobbet är mindre vanligt kan förklaras av att andelen fast anställda är relativt hög bland de svarande. Resultaten tyder på att även personer med trygg anställning kan känna en oro för att förlora jobbet. Trots en tryggare anställningsform kan de känna otrygghet i arbetet då de möts av budskap om sparbehov och låga vinstmarginaler samtidigt som att företaget är i ständig förändring.

Från resultaten kan det konstateras att såväl fysiska som psykosociala problem är frekventa bland e-handelsanställda. Konkret fysisk skada på kroppen har drabbat många samtidigt som olust, oro och ångest är vanligt förekommande. Det finns också tydlig koppling mellan psykiskt mående och kroppsligt mående. Detta yttrar sig i den höga andelen anställda som upplever kroppsliga sjukdomssymtom som huvudvärk, magont och hjärtklappning som de upplever som kopplade till arbetsituationen. Olika former av ohälsa hänger ihop, vilket också tydliggjordes av intervjuade i studien:

”Som jag ser det är det väldigt svårt att säga vad som är vad. När jag själv har mått dåligt kan jag se en blandning. När du har ont i kroppen kan det bidra till stress och olust. Att du känner dig stressad leder inte i sig till fysisk skada, men det ökar risken för det. Olust för att gå till jobbet kan göra det svårt att sova och leda till besvär med kroppen som du kanske kopplar till något annat. Och så vidare.”

I intervjuer framkom att det främst är orkeslösheten och utmattning som de intervjuade kan märka hos sig själva och kollegor:

”I perioder har jag känt mig helt slut varje dag när jag kommer hem. Och man kan se att många är väldigt trötta. Det är det man kan se. Kroppspråket med huvuden ner mot marken. Släpiga rörelser. Sorgsenhet i blicken. Ju mer pressen ökar ju mer blir det av den varan, men det finns ju massa andra saker i miljön som också gör en trött.”

Det fanns också intervjuade som jämförde den egna situationen med hur det kan vara att arbeta med andra typer av jobb:

”Trött på grund av jobbet kan du nog bli av alla möjliga jobb. Generellt tror jag det jobbas för mycket och för hårt idag. Och samtidigt har vi arbetslösa, det är tokigt. Men just att jobba med tunga uppgifter, då blir man fysiskt trött på ett sätt som många inte blir, man har värk som man oroar sig för förutom att man blir slut i huvudet och uttråkad av att göra samma saker gång på gång. Det är nog det som är lite speciellt, den dubbla utmattningen.”

Gravare fysiska problem är däremot svårare för de arbetande att upptäcka bland sina kollegor trots att det är vanligt förekommande, av flera orsaker som intervjuade nämner:

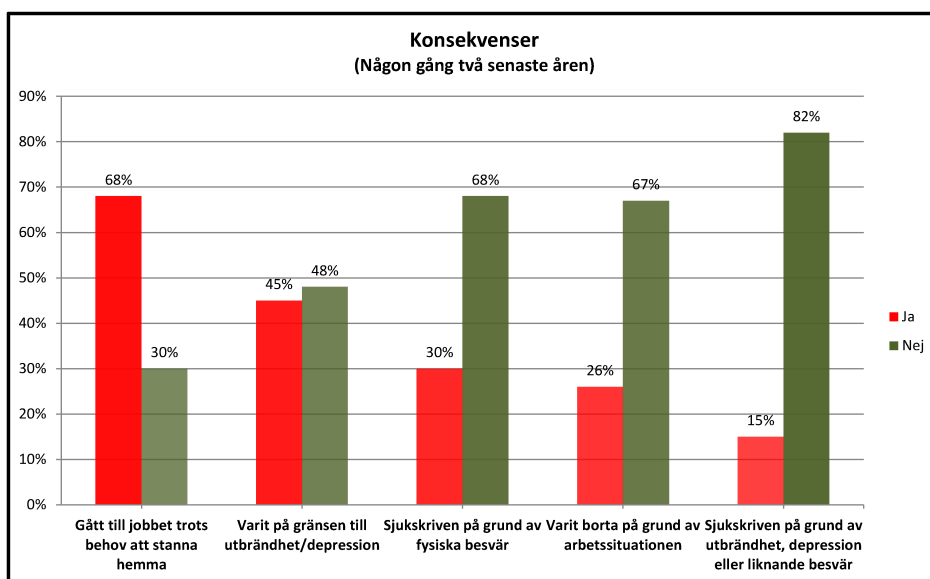
”Det kan vara väldigt svårt att se hur slitna kropparna är. Dels så känner nog många en stolthet som får dem att bita ihop. Och sen blir det ju svårt att veta eftersom att man ofta pratar om det. Och jag tror också, även om det bara är en misstanke att man inte vill visa sina problem med rädsla för att bli granskade eller utbytta.”

Då de kroppsliga symtomen maskeras kan det dåliga fysiska måendet gå långt innan det uppdagas.

3.3 Konsekvenser av hälsosituationen

Anställdas symtombild får konsekvenser. För de anställda som mår bättre blir den enda konsekvensen fortsatt arbete utan en allvarligare ohälsa. De med sämre mående ställs däremot inför en svårare situation där problemen behöver hanteras. En möjlig utveckling vid ohälsa är att den arbetande går till jobbet trots ohälsa.

När de arbetande fortsätter att arbeta vid ohälsa kan situationen förvärras. Produktiviteten kan gå ned och i det långa loppet kan situationen bli ohållbar, med depression, utbrändhet och fysiska symtom. Långa sjukskrivningar kan vänta, vilket får konsekvenser både för individ och för företag. I värsta fall drabbas individen av kronisk ohälsa. Förslitningsskador med ständig smärta och kronisk depression hör till de värsta riskerna.



Samtliga resultat i tabellen beskriver situationer som orsakats av arbetet. Att svaren ja och nej inte kan summeras till 100 procent beror på att vissa svarande har svarat ”vet ej”, som var ett tredje svarsalternativ. Undersökningen innefattar vad som har hänt de två senaste åren för att undersökningen ska vara aktuell och meningsfull.

Som vi ser från tabellen har en begränsad andel av de anställda varit sjukskrivna för utbrändhet och depression de två senaste åren (15%). Vad som dock är alarmerande är att nästan hälften av de anställda upplever sig ha varit på gränsen till depression eller utbrändhet någon gång under de senaste två åren. Många jobbar alltså på gränsen till vad de känner att de klarar av. Flera andra resultat pekar också på att de e-handelsanställda fortsätter att arbeta så långt det bara går trots ohälsa. Detta kan vi exempelvis se i den höga siffran på andelen anställda som gått till jobbet trots att hade behövt stanna hemma på grund av orsaker som har med arbetsituationen att göra (68%).

Arbetet kan vara fysiskt slitsamt. 30 % av de anställda säger sig ha varit sjukskrivna de två senaste åren på grund av fysiska besvär. Men det finns som sagt mycket som inte talar för att det verkligen speglar siffran över vilken andel av de anställda som är i behov av sjukskrivning för fysiska besvär, eftersom de anställda tenderar att arbeta trots ohälsa. Detta spår på ohälsan i en negativ spiral. Många intervjuade vittnade om detta:

”Du kör i princip på tills du stupar. Det är knappast bra för verksamhetens resultat ens i det långa loppet, så jag vet inte varför dom driver på. För dom flesta, utifrån vad jag hör från kollegorna är att det finns en kultur av att bara jobba på. Det är knappast självvalt även om man nog kan säga att det inte bara har med kraven högre uppifrån att göra utan också från kulturen. Man ska visa sig stark.”

Det verkar således finnas en kultur som uppmanar till att fortsätta arbeta trots ohälsa. Anställda ska inte visa sin svaghet för kollegor. Men arbete under dålig hälsa kommer sig också av en rädsla för att olika former av frånvaro ogillas av arbetsgivaren. Det finns en rädsla för att det kan få negativa konsekvenser, vilket intervjuade berättade om:

”När jag har känt det som att kroppen ska gå i bitar och när verken gjort att jag somnar i bästa fall två har det aldrig varit något alternativ för mig. Du tänker alltid på vad chefer ska säga, och fast jag är fast anställd tänker jag att det kan påverka hur jag min situation. Som fast anställd kan du visserligen inte bli sparkad hur som helst, men ditt schema kan påverkas, arbetstider kan strypas, du kan bli omplacerad till andra uppgifter som tar mer på kroppen. Det finns många sätt att straffa dig på och driva ut dig på om du upplevs som en belastning.”

Att chefer skulle straffa anställda som är frånvarande från jobbet eller sjukskrivna på finns det varken bevis för eller emot i denna undersökning. Vad som däremot är tydligt är att chefer kan bidra till ett klimat där de arbetande känner att det finns sådana risker, som ett hinder mot att ta hand om sin hälsa och söka hjälp då de mår dåligt. Materialet visar att det finns chefer som insinuerar att de inte uppskattar att anställda är frånvarande på grund av dålig hälsa. En anställd beskrev sin egen situation som följer:

”Jag har bara varit sjukskriven en gång. Det var mest för min vänstra axel som var förstörd. Axeln kan aldrig bli helt bra, men sjukskrivningen kunde i alla fall hindra viss skada. Jag funderade länge på hur jag skulle göra och under tiden blev det bara värre och värre. Innan jag till slut bestämde mig för att söka hjälp pratade jag med närmaste chefen. Jag hade väntat mig lite förståelse och medlidande, men det enda han sa var ”det kan du ju göra, men du vet väl att det kan få konsekvenser här.”

Det som pressar på anställda att känna att de inte får vara sjuka kan också komma i mer subtil form. Exempelvis kan det finnas en ordning av att arbetsgivaren ringer upp dem som är frånvarande på grund av ohälsa för att fråga när de är tillbaka:

”Nu börjar dom här cheferna ringa hem och se när man kommer tillbaka till jobbet när man är sjuk och det blir man ju inte friskare av. Och ledningarna säger att de vill bara visa att ”vi bryr oss”, ja men då kan de ju komma hem och handla åt oss istället. Det vill dom ju inte.”

Vilket mått av omtanke det egentligen finns i att ringa de sjukfrånvarande och fråga när de kan förväntas vara tillbaka är omöjligt att säga, men som anställd verkar det upplevas som en kontrollfunktion för att sätta press.

3.4 Sammanfattning

I det här kapitlet har hela kedjan av ohälsa från omständigheter som skapar ohälsa till sjukdomssituationen behandlats. Rent generellt kan det konstateras att det finns en utbredd ohälsa bland e-handelsanställda orsakade av en mängd omständigheter som hänger ihop. Hur de hänger ihop och hur de påverkar har de intervjuade beskrivit ingående, återspeglade i de citat som återgetts i kapitlet. Resultaten och berättelserna visar att utbredd ohälsa kommer i såväl formen av fysisk skada, psykisk ohälsa och kroppsliga symtom orsakade av arbetssituationen. Kapitlet visar samtidigt på konkreta möjligheter att förbättra situationen bland annat genom ökat medbestämmande, strukturella förändringar och åtgärder som främjar bättre social kontakt inom företagen. Ytterligare analys av hur omständigheter, symtom och hälsosituation hänger ihop görs i rapportens avslutande kapitel.



4 Arbetsituationen ur ett genusperspektiv

Ett tydligt genomgående mönster i undersökningen är att e-handelsanställda kvinnor mår sämre än män. Framförallt finns det en större andel kvinnor än män som i stor utsträckning upplever symtom av ohälsa. Det här kapitlet fokuserar på att belysa denna situation utifrån tabeller som sammanställer symtomen, konsekvenserna av hälsotillståndet och källorna till ohälsa.

Det hävdas inte sällan att det är olämpligt att göra en kategorisk åtskillnad mellan dikotomin ”kvinnor” och ”män” eftersom det kan ha en stigmatiserande effekt. Här är det dock relevant sett till att de som uppfattas som kvinnor behandlas annorlunda och de har generellt andra fysiska förutsättningar än män, även om det finns en stor variation inom ramen för gruppen.

E-handelsanställning verkar alltså innebära en mer ogästvänlig miljö för många kvinnor, därför att:

- De uppfattas som kvinnor och därigenom behandlas annorlunda i ett socialt klimat som är mer ogästvänligt för dem. Tyvärr är detta inte unikt för e-handelsföretag. Men givet en hög andel män accentueras problematiken.
- Därför att de som genetiskt och hormonellt är att betrakta som kvinnor har andra förutsättningar för att bygga muskler och klara fysisk belastning än män.

4.1 Symtom

Andelen kvinnor som ofta lider av olika symtom av dåligt mående kan ses i följande tabell:

Kvinnor- Symtom (ofta)	Andel
Känner dig orkelös eller utmattad	57%
Psykosomatiska sjukdomssymtom (t.ex. magont, huvudvärk, hjärtklappning)	53%
Fysiska problem på grund av arbetet (t.ex. värk och förslitning)	52%
Olust inför att gå till jobbet	39%
Svårt att sova på grund av jobbet	36%
Oro för att förlora jobbet	14%

Framförallt orkeslöshet/utmattning, kroppsliga sjukdomssymtom orsakad av jobbet och kroppslig skada sticker ut som vanligt förekommande. Andelen kvinnor som uppvisar ett i princip konstant dåligt mående är dock hög i nästan alla avseenden. Från följande tabell ser vi att symtomen av ohälsa också är mer utbredda än bland män:

Symtom- Differens mellan kvinnor och män (ofta)	Kvinnor	Män	Diff
Psykosomatiska sjukdomssymtom (t.ex. magont, huvudvärk, hjärtklappning)	53%	37%	16%
Fysiska problem på grund av arbetet (t.ex. värk och förslitning)	52%	42%	10%
Känner dig orkelös eller utmattad	57%	49%	8%
Olust inför att gå till jobbet	39%	34%	5%
Svårt att sova på grund av jobbet	36%	31%	5%
Oro för att förlora jobbet	14%	17%	-3%

I alla avseenden förutom gällande oron för att förlora jobbet finns det bland kvinnor en mer utbredd frekvent ohälsa. Framförallt yttrar sig den utbredda ohälsan i symtom såsom huvudvärk, magont och hjärtklappning, och kroppsliga symtom i form av värk och förslitning direkt kopplat till belastning. Denna bild stämmer väl överens med hur intervjuade ser det. I samtal med ordföranden på en fackklubb fick jag följande redogörelse över hur situationen kan se ut:

”Ett problem här är att kvinnor kanske inte alltid känner sig helt välkomna. Jag kan inte förneka att det kan vara en ganska rå och grabbig kultur. Det är väldigt olyckligt. Ingen mår bra av det men särskilt inte kvinnor som både kan drabbas och bli utestängda av det där. Ibland har det tyvärr övergått till rena trakasserier. Så ja, kvinnor är utsatta, men ju mer man blandar och tar in ju bättre blir det och det är ju det vi kämpar för. Det ger resultat, men det går sakta.”

Flera kvinnliga anställda berättade också om hur den fysiska bördan särskilt drabbar kvinnor. Ett målande exempel gavs av en kvinna som jobbar med varuplockning:

”Det är väl individuellt. Men om man ser på mig och kollegor jag har så kan man väl säga rent allmänt att det finns mer problem bland kvinnor. För mig är det axeln, för en annan är det ryggen och så. Det där får man leva med och som om det inte vore nog händer det olyckor. Det är både och. Slitsamma saker och olyckor. Och att klaga hjälper inte mycket. Det har jag gjort i fem år. Och många vågar inte göra det. De vet inte eller vågar inte. Särskilt dom som kommer in kort.”

I citatet nämner den intervjuade förutom arbetsbördan också arbetsplatsolyckor. Det finns inga belegg för att säga att de är vanligare bland kvinnor, däremot kan konsekvenserna bli allvarigare om kroppen inte är lika kraftigt byggd.

4.2 Konsekvenser av hälsosituationen

Konsekvenserna av hälsosituationen hos kvinnor kan ses i nedanstående tabell:

Kvinnor- Konsekvenser (två senaste åren)	Andel
Gått till jobbet trots att du på grund av hälsan hade behövt stanna hemma	71%
Varit på gränsen till att känna dig utbränd eller deprimerad	45%
Varit sjukskriven på grund av fysiska besvär	34%
Varit borta från jobbet på grund av din arbetssituation	30%
Varit sjukskriven på grund av utbrändhet, depression eller liknande besvär	19%

Vi kan se från tabellen att en stor andel av kvinnor har gått till jobbet trots att de på grund av ohälsa hade behövt stanna hemma. Också arbete på gränsen till utbrändhet/depression, sjukskrivning på grund av fysiska besvär och bortavaro på grund av arbetssituationen är utmärkande. Särskilt intressanta blir resultaten om vi sätter dem i relation till motsvarande andel män:

Konsekvenser- Differens kvinnor och män (två senaste åren)	Kvinnor	Män	Diff
Varit sjukskriven på grund av fysiska besvär	34%	25%	9%
Varit borta från jobbet på grund av din arbetssituation	30%	21%	9%
Varit sjukskriven på grund av utbrändhet, depression eller liknande besvär	19%	11%	8%
Gått till jobbet trots att du på grund av hälsan hade behövt stanna hemma	71%	64%	7%
Varit på gränsen till att känna dig utbränd eller deprimerad	45%	46%	-1%

Tabellen visar en större andel sjukfrånvaro och sjukskrivning bland kvinnor och en större tendens att gå till jobbet trots att de mår dåligt. Detta återspeglar tydligt det sämre måendet hos kvinnor. Annars borde rimligtvis dessa sjukdomssituationer inte vara högre bland kvinnor än män samtidigt.

Möjligen kan det vara så att kvinnor i vissa avseenden kan vara bättre på att söka hjälp innan det går alltför långt. Den högre andelen kvinnor som varit sjukskrivna för utbrändhet/depression tillsammans med en lägre andel som upplever sig vara på gränsen till utbrändhet/depression skulle kunna tyda på det. Att kvinnor kan vara bättre på att ta signaler på ohälsa med större allvar nämndes av en intervjuad:



”Jag tror att kvinnor kanske är bättre på att se var gränsen går. Kanske har det att göra att de inte är en del av någon slags machokultur. Och det är ju i och för sig bra för då behöver det inte gå lika långt. Men jag tror tyvärr inte att det hjälper så mycket i det långa loppet eftersom miljön är sämre för kvinnor. Du kommer tillbaka och sen möts du av samma skit igen.”

Kvinnors hälsosituation är alltså bekymmersam och som citatet visar är inte sjukskrivning och annan frånvaro själva lösningen på de problem som finns i arbetsmiljön. Källorna till ohälsa bland kvinnor finns oftast kvar när de återvänder till arbete. Ohälsan fortsätter då att drabba kvinnor mer frekvent än män.

Att differensen mellan kvinnor och män är störst när det kommer till ”sjukskrivning på grund av fysiska besvär” och ”bortavaro på grund av arbetssituationen” är logiskt sett till symtombilden. Undersökningen visade att fysiska besvär är vanligare bland kvinnor. Den höga andelen kvinnor med psykosomatiska besvär kan likaledes förklara varför bortavaro på grund av arbetssituationen är vanligare bland kvinnor.

4.3 Källor till ohälsa

Det som kan förklara ohälsa och sjukskrivning för kvinnor kan vi se i följande sammanfattande tabell:

Kvinnor- Källor till ohälsa (i stor utsträckning)	Andel
Fysiska moment som påverkar hälsan negativt	52%
Stress som påverkar mående negativt	49%
För bullrig/högljudd arbetsmiljö	43%
Otillräcklig förståelse från arbetsgivaren för dåligt mående	41%
Inte tillräcklig stimulans/för monotont	37%
Görs inte tillräckligt för att undvika dåligt mående	36%
Förekommer konflikter på arbetsplatsen	33%
Saknar möjlighet att planera och styra arbetet	29%
Lön så låg att du oroar dig för ekonomin	28%
Saknar inflytande på arbetsplatsen	25%
Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare	24%
Någon gång utsatts för kränkning	24%
Dålig stämning på arbetsplatsen	23%
Tvång att arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar	20%
Saknar avsatt tid för alla arbetsuppgifter	16%
Inte tillräckligt med tid för rast och vila	14%
Någon gång utsatts för våld eller hot om våld	0%

Inga resultat är direkt överaskande sett till symtombilden. Det fysiskt krävande i arbetsmiljön återspeglar sig i en hög andel kvinnor som upplever att de i stor utsträckning jobbar under fysiskt skadliga förutsättningar. Den stora stress som upplevs bland e-handelsanställda överlag återfinns också hos många kvinnor, för att nämna ytterligare en observation som kan göras. Riktigt intressanta ur jämförelsepunkt blir dock resultaten först om vi sätter dem i relation till vilka källor till ohälsa som ofta upplevs av män:

Källor till ohälsa- Differens mellan kvinnor och män (i stor utst.)	Kvinnor	Män	Diff
Fysiska moment som påverkar hälsan negativt	52%	42%	10%
Förekommer konflikter på arbetsplatsen	33%	23%	10%
För bullrig/högljudd arbetsmiljö	43%	35%	8%
Lön så låg att du oroar dig för ekonomin	28%	20%	8%
Inte tillräcklig stimulans/för monotont	37%	31%	6%
Saknar inflytande på arbetsplatsen	25%	19%	6%
Någon gång utsatts för kränkning	24%	18%	6%
Otillräcklig förståelse från för dåligt mående	41%	36%	5%
Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare	24%	21%	3%
Dålig stämning på arbetsplatsen	23%	20%	3%
Görs inte tillräckligt för att undvika dåligt mående	36%	33%	3%
Saknar möjlighet att planera och styra arbetet	29%	27%	2%
Tvång att arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar	20%	20%	0%
Någon gång utsatts för våld eller hot om våld	0%	0%	0%
Saknar avsatt tid för alla arbetsuppgifter	16%	20%	-4%
Stress som påverkar mående negativt	49%	54%	-5%
Inte tillräckligt med tid för rast och vila	14%	26%	-12%

Från tabellen ser vi att det den mer utbredda ohälsan bland kvinnor har en mängd orsaker som är mer vanligt förekommande än bland män. Att förslitning och värk är vanligare bland kvinnorna återspeglar sig i att det är vanligare att uppleva fysiska moment som skadliga. Att uppgifter i högre grad upplevs som monotona kan också hänga ihop med fysisk skada. Med värk och förslitning blir det mer påtagligt att du utför samma moment gång på gång.

Övergripande tyder resultaten på att det sociala klimatet och bemötandet från andra anställda påverkar kvinnors hälsa negativt. Fler kvinnor upplever att de saknar inflytande, att deras hälsoproblem bagatelliseras och att de utsätts för kränkningar. Därav upplever de i högre grad att det är dålig stämning på arbetsplatsen, vilket också kan hänga ihop med upplevelsen av konflikter.

Kvinnor vittnar om att det kan finnas en grabbig företagskultur som exkluderar kvinnor, men också med att kvinnor bemöts på ett annat sätt än män:

”Jag behandlas inte med samma respekt som kvinna. Det händer väl i och för sig överallt. Men i en miljö som den här blir det extra tydligt. Jag upplever det ofta som att det jag säger inte tas på allvar, framförallt inte av chefer, men inte heller av kollegor. Utan skägg och ölmage blir det svårare. Mycket ligger på gränsen till kränkning, med du håller tyst och går hem och mår dåligt.”

Att det finns kvinnor som känner sig för bagatelliserade och förlöjligade berättar flera intervjuer om. Ett grundläggande problem är att inte ens de allvarligare kränkningar i form av trakasserier alltid beivras. Chefer ser ibland mellan fingrarna. Med oklara ledningsstrukturer i de växande organisationerna kan kränkningarna fortgå:

”Det kan ta lång tid innan du får någon respons överhuvudtaget. Det finns så mycket förvirring om vem som ansvarar för vad att mycket av dålig behandling kan få pågå länge om inte en enskild chef tar problemen på allvar. Vi hade ett fall av allvarliga trakasserier som pågick länge. Det blev flera anmälningar men under lång tid negligerades de för att den närmaste överordnade såg mellan fingrarna eftersom att dom var polare. Hur tror du då att man ska tycka att det är lönt att påpeka alla dagliga orättvisor som kvinna när inte ens stora problem är viktiga?”

När inte ens allvarliga kränkningar beivras kan det minska kvinnors benägenhet att tala om hur de behandlas, vilket gör att kvinnors ohälsa i mångt och mycket kan förbli dold. Kvinnor mår sämre än vad de visar öppet, och det förstärker problematiken ytterligare.

4.4 Slutkommentarer

Kvinnors ohälsa inom arbetslivet och handeln i stort är problematiskt. En ny rapport från Handels visar på den breda ohälsan bland kvinnor inom handeln (Berggren, 2016). Denna studie har visat att e-handeln inte är något undantag. Däremot innebär e-handeln andra förutsättningar än butiksjobb och eventuellt andra källor till ohälsa att hantera för att förbättra situationen. E-handel innebär fler tyngre jobb som leder till stor fysisk skada så som arbetsuppgifterna ser ut idag. Givet detta kan ökad e-handel få effekter för kvinnors situation inom handeln utan ett aktivt arbete för att förändra arbetssituationen. Rapporten har identifierat tre olika scenarior:

- Allt fler kvinnor jobbar i ogästvänliga och slitsamma miljöer där de mår dåligt
- Kvinnor väljs bort i selektionsprocessen med en svårare arbetsmarknad för kvinnor som konsekvens
- Fler kvinnor tvingas själva välja bort handelsyrket, med samma effekt

Kvinnors ohälsa inom e-handelsföretag manar därför till åtgärder för att förbättra situationen ur flera synvinklar. Kvinnor ska inte behöva må sämre än män och kvinnor ska kunna jobba i e-handelsföretag i framtidens handel.



5 Arbetsituationen som tidsbegränsat anställd

En annan viktig observation utifrån enkätsvaren är att den pekar på att ofta förekommande symtom av ohälsa är vanligare bland tidsbegränsat anställda än tillsvidareanställda. Urvalet är inte sådant att det går att dra säkra slutsatser, men mönstret av en större ohälsa är tydligt. Kapitlet går igenom symtomen, sjukdomssituationen och källor till ohälsa. Varje av dessa delar innehåller en sammanfattande tabell och en jämförelse mellan tidsbegränsat anställda och tillsvidareanställda.

5.1 Symtom

Av nedanstående tabell framgår andelen tidsbegränsat anställda som ofta uppger sig lida av de symtom som de tillfrågats om:

Tidsbegränsat anställda- Symtom (ofta)	Andel
Fysiska problem på grund av arbetet (t.ex. värk och förslitning)	64%
Känner dig orkelös eller utmattad	60%
Psykosomatiska sjukdomssymtom (t.ex. magont, huvudvärk, hjärtklappning)	53%
Oro för att förlora jobbet	49%
Olust inför att gå till jobbet	42%
Svårt att sova på grund av jobbet	41%

Fysiska problem såsom värk och förslitning är det symtom som flest tidsbegränsat anställda ofta känner av, tillsammans med utmattning/orkeslöshet och symtom som huvudvärk, magont och hjärtklappning. Men alla symtomen upplevs ofta av en förhållandevis hög andel tidsbegränsat anställda, såväl fysiska som psykosociala symtom. Sätter vi resultaten i relation till tillsvidareanställda framträder en oroväckande bild:

Symtom- Differens mellan TB och TV (ofta)	TB	TV	Diff
Oro för att förlora jobbet	49%	11%	38%
Fysiska problem på grund av arbetet (t.ex. värk och förslitning)	64%	45%	19%
Svårt att sova på grund av jobbet	41%	32%	9%
Psykosomatiska sjukdomssymtom (t.ex. magont, huvudvärk, hjärtklappning)	53%	45%	8%
Känner dig orkelös eller utmattad	60%	52%	8%
Olust inför att gå till jobbet	42%	35%	7%

Från diagrammet kan det utläsas att samtliga symtom är vanligare bland de tidsbegränsat anställda än bland tillsvidareanställda. Särskilt oron för att förlora jobbet som sannolikt har många negativa följd effekter sticker ut, tillsammans med fysiska problem orsakade av arbetet.

Dessa resultat stämmer överens med den bild som de intervjuade har skildrat. Oro för att förlora jobbet som gör sig påmind varje dag ligger på cirka 50 %, 38 % högre än bland tillsvidareanställda. Till detta kan tilläggas att närmare 90 % av de tidsbegränsat anställda någon gång känner denna oro.

Rädslan för att förlora jobbet hos den tidsbegränsat anställda skapar en oro som har stor effekt på hälsan i många avseenden. Detta vittnade intervjuade om. Följande citat från en anställd som länge jobbat under otrygga anställningsförhållanden beskriver situationen tydligt:

”Obehaget av att jobba på korta anställningar, en månad eller någon månad går inte att beskriva. Man lever med en ständig obehagskänsla. Du vet aldrig om du får fortsätta och du kan aldrig tacka nej till något och du kan heller inte planera ditt liv. För mig som har familj har det varit extra jobbigt, man blir rent ut sagt desperat när man dessutom har andra munnar att mätta. I perioder går man i spinn, och sen är man helt slut.”

Oron för att förlora jobbet verkar driva de tidsbegränsat anställda till att arbeta extra intensivt med förhoppningen om att få en förlängning och med drömmen om att bli fast anställd. I hetsen att prestera är det lätt att den fysiska hälsan får stryka på foten i strävan efter att visa sig vara effektiv. Detta återspeglar sig i den höga andelen arbetande med fysiska problem, och bilden förstärks av de intervjuer som gjorts. En annan anställd som en gång jobbade på korta kontrakt beskrev målande sin situation:

”Jag minns hur det var att komma hem, hela kroppen värkte så att det var svårt att sova eller göra något meningsfullt överhuvudtaget. Till slut blev man som en robot med delar som höll på att gå av. Framförallt fick jag problem med ryggen och det är inte bra är [...] Varför jag gjorde allt det där? Det var för att jag inte hade något val. Så länge det är under dom villkoren du jobbar är du slav och piskad att försöka jobba hårdare än någon annan.”

5.2 Konsekvenser av hälsosituationen

Med en utbredd frekvent ohälsa borde det finnas ett stort behov av både sjukskrivning för de fysiska skadorna och kortare bortavaro från jobbet för att kurerat kroppsliga symtom som är stressrelaterade. I tabellen nedan ser vi hur sjukdomssituationen ser ut enligt vår undersökning:

Tidsbegränsat anställda- Konsekvenser (två senaste åren)	Andel
Gått till jobbet trots att du på grund av hälsan hade behövt stanna hemma	63%
Varit på gränsen till att känna dig utbränd eller deprimerad	38%
Varit sjukskriven på grund av fysiska besvär	23%
Varit borta från jobbet på grund av din arbetssituation	17%
Varit sjukskriven på grund av utbrändhet, depression eller liknande besvär	13%

Utmärkande är att en hög andel tidsbegränsat anställda har gått till jobbet trots att de mår dåligt. Konsekvenserna i termer av sjukskrivning och bortavaro är däremot betydligt mer sällsynta. Detta tyder på att tidsbegränsat anställda känner sig tvungna att gå till jobbet trots ohälsa. Denna bild förstärks av att jämföra sjukdomssituationen för tidsbegränsat anställda med den för tillsvidareanställda:

Konsekvenser- Differens mellan TB och TV (två senaste åren)	TB	TV	Diff
Varit sjukskriven på grund av utbrändhet, depression eller liknande besvär	13%	15%	-2%
Gått till jobbet trots att du på grund av hälsan hade behövt stanna hemma	63%	68%	-5%
Varit på gränsen till att känna dig utbränd eller deprimerad	38%	44%	-6%
Varit sjukskriven på grund av fysiska besvär	23%	31%	-8%
Varit borta från jobbet på grund av din arbetssituation	17%	27%	-10%

Värt att notera är att betydligt färre tidsbegränsat anställda har varit borta från jobbet på grund av arbetssituation trots sämre hälsa. Färre har också varit sjukskrivna. Dessa resultat indikerar att tidsbegränsat anställda arbetar under ohälsa i större grad än tillsvidareanställda³.

³ Det resultat som kanske inte ter sig helt logiskt vid en först anblick är att den lägre andelen tidsbegränsat anställda som säger sig ha gått till jobbet trots behov av att stanna hemma. Andelen som uppger det är ändå hög och skillnaden mellan TB och TV skulle kunna förklaras av att tidsbegränsat anställda måste blockera upplevelsen av ohälsa i vardagen. De är tvungna att gå till jobbet oavsett och har inte råd att lyssna på kroppen.

Situationen kan bero på att tidsbegränsat anställda känner sig piskade att gå till jobbet trots ohälsa. Att det kan förhålla sig så, och att det troligen är vanligt bekräftas av intervjuer. Flera berättade om hur tidsbegränsat anställda känner sig tvungna att arbeta oavsett hur de mår. Här följer ett exempel på det:



”Det jag vet utifrån att ha pratat med folk och sett med egna ögon är att situationen vad gäller att vara borta ser helt annorlunda ut för dom med kortare anställningar. Jag själv som är fast anställd har lite lättare att säga till. Men du förstår själv. Har du ingen garanti om framtiden, hur ska du då kunna känna eller tänka på något annat än att du måste dit [till jobbet]. Bitar ihop, harva på och förstöra kroppen mer... Hur ska du annars få fortsätta? Och hur ska du kunna få något annat jobb? Dom som bestämmer gillar inte folk som krånglar. Så enkelt är det.”

5.3 Källor till ohälsa

Vad är det då som orsakar ohälsa hos tidsbegränsat anställda? I linje med symtombilden sticker de fysiskt skadliga momenten ut som källa till ohälsa tillsammans med stress som påverkar måendet negativt:

Tidsbegränsat anställd - Källor till ohälsa (i stor utsträckning)	Andel
Fysiska moment som påverkar hälsan negativt	64%
Stress som påverkar mående negativt	55%
Saknar möjlighet att planera och styra arbetet	46%
För bullrig/högljud arbetsmiljö	42%
Görs inte tillräckligt för att undvika dåligt mående	38%
Otillräcklig förstäelse från för dåligt mående	38%
Inte tillräckligt med tid för rast och vila	35%
Inte tillräcklig stimulans/för monotont	30%
Dålig stämning på arbetsplatsen	29%
Tvång att arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar	28%
Saknar inflytande på arbetsplatsen	21%
Lön så låg att du oroar dig för ekonomin	21%
Saknar tid för alla arbetsuppgifter	19%
Förekommer konflikter på arbetsplatsen	17%
Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare	15%
Någon gång utsatts för kränkning	15%
Någon gång utsatts för våld eller hot om våld	0%

Att avsaknaden av möjlighet att planera och styra över hur arbetet utförs ofta förekommer är också logiskt sett till de tidsbegränsat anställdas svaga förhandlingsposition. I deras position kan de inte ställa några krav. De ”får vara glada över” att ha ett jobb och göra det de blir tillsagda. Just att de får vara glada för att ha ett jobb överhuvudtaget kan förklara varför det är jämförelsevis ovanligt att oro sig över att lönen är för låg. För de tidsbegränsat anställda är det knappast lönenivån som är det primära problemet. Det stora problemet är risken för perioder utan anställning där det inte kommer in någon lön överhuvudtaget. I förhållande till det är alla perioder av lön ett lyft i en tillvaro som kan behöva anpassas till att ligga på ett existensminimum.

Tidsbegränsat anställda mår sämre än tillsvidareanställda och en jämförelse mellan vad som orsakar ohälsa hos tidsbegränsat anställda och tillsvidareanställda ger följande resultat:

Källor till ohälsa - Differens mellan TB och TV (i stor utst.)	TB	TV	Diff
Saknar möjlighet att planera och styra arbetet	46%	25%	21%
Fysiska moment som påverkar hälsan negativt	64%	45%	19%
Inte tillräckligt med tid för rast och vila	35%	17%	18%
Dålig stämning på arbetsplatsen	29%	20%	9%
Tvång att arbeta övertid eller obekväma arbetstimmar	28%	20%	8%
Stress som påverkar mående negativt	55%	51%	4%
Görs inte tillräckligt för att undvika dåligt mående	38%	35%	3%
För bullrig/hög ljud arbetsmiljö	42%	40%	2%
Saknar tid för alla arbetsuppgifter	19%	19%	0%
Otillräcklig förståelse från för dåligt mående	38%	40%	-2%
Saknar inflytande på arbetsplatsen	21%	23%	-2%
Någon gång utsatts för våld eller hot om våld	0%	3%	-3%
Lön så låg att du oroar dig för ekonomin	21%	25%	-4%
Inte tillräcklig stimulans/för monotont	30%	35%	-5%
Någon gång utsatts för kränkning	15%	22%	-7%
Saknar uppskattning från kollegor eller arbetsgivare	15%	23%	-8%
Förekommer konflikter på arbetsplatsen	17%	31%	-14%

Vi kan se från tabellen att tidsbegränsat anställda upplever sig ha en klart lägre möjlighet att planera och styra arbetet, att de fysiska moment som påverkar hälsa negativt i stor utsträckning är betydligt vanligare och att pressen och stressen i jobbet leder till att det inte finns tillräcklig tid för återhämtning. Allt detta är logiskt sett hur sjukdomssymtomen ser ut hos tidsbegränsat anställda. Exempelvis återspeglas de många fallen av fysisk skada av att moment som är fysiskt skadliga upplevs vara vanligt förekommande.

De tidsbegränsat anställda upplever också i större utsträckning att stämningen på arbetsplatsen är dålig. Konflikter, avsaknad av uppskattning och kränkningar är däremot betydligt ovanligare. Dessa resultat kan tyckas motsägelsefulla, men genom intervjuer får vi en förklaring:

”Anställda som kommer och går är i princip osynliga. De jobbar på och vi pratar ärligt talat inte så mycket med dom vilket kanske får dem att inte känna sig så välkomna. Men det blir så när de kör sitt race och när vi inte orkar bygga något med folk som antagligen försvinner.”

Det verkar alltså som tidsbegränsat anställda kan uppleva klimatet som ogästvänligt på grund av att de blir isolerade. Men de blir aldrig tillräckligt integrerade i det sociala samspelet för att kunna förvänta sig uppskattning, se konflikter eller bli utsatta för rena kränkningar. Att det är så återspeglar sig också i den högre andel tidsbegränsat anställda som inte säger sig kunna veta om det exempelvis förekommer konflikter på arbetsplatsen.

Att det också verkar som tidsbegränsat anställda upplever arbetet som mindre monotont har också sin förklaring. Arbetande som vandrar mellan olika arbetsplatser får olika uppgifter på olika arbetsplatser. Även om alla är slitsamma blir det en viss variation.

Deltidsanställda

Statistiken ger inget entydigt bevis på att deltidanställda mår sämre. Genom att de är deltidanställda är de inte utsatta för hälsovådliga faktorer i samma utsträckning, vilket ger utslag i resultaten. Samtidigt tycks en del jobba deltid just för att de har varit sjuka, vilket också ger utslag. Detta bidrar till en splittrad bild som är svåranalyserad.

5.4 Slutkommentarer

Vad som framträder tydligt i resultaten från vår undersökning är att tidsbegränsat anställda ofta mår sämre i många avseenden. Trots det är de mer sällan borta från arbetet på grund av ohälsa eftersom att de känner sig tvingade att arbeta för att kunna försörja sig och för att kunna få en ny anställning. Detta verkar få dem att ofta slita ut sig.

Ser man problemet från ett större perspektiv visar resultaten något annat som är centralt. Tidsbegränsat anställdas ohälsa är inte bara kopplad till arbetsplatsen som sådan utan också till en arbetsmarknad som går mot otrygga anställningar. Förhållandena på arbetsplatsen kan inte förklara all ohälsa. Ytterst handlar problematiken om att det finns ett system och en lagstiftning som i väldigt hög grad tillåter extrema former av otrygga anställningar.

De tidsbegränsat anställdas sämre mående är oroväckande. Särskilt oroväckande är det sett till att det inom e-handeln finns en stark drivkraft till att ”behovsanställda” sett till hur beställningsmönstren uppges se ut. Otrygga anställningar blir överlag allt vanligare inom handeln och det är högst osäkert om e-handeln kommer att bryta denna trend. Lagermiljön som liknar miljön för många e-handelsanställda har hittills haft en relativt stor andel tillsvidareanställda. Med ökad e-handeln riskerar denna situation att förändras. För att kunna uttala sig med säkerhet om detta behövs ytterligare studier som tittar särskilt på frågan.



6 Avslutande analys och sammanfattning

Denna rapport har undersökt arbetssituationen och hälsosituationen bland anställda i e-handelsföretag, en grupp som på många sätt varit osynlig. Rapporten har gått på djupet i kartläggning av e-handelsanställdas arbetssituation, med fokus på anställdas egna berättelser. Jämförelser mellan anställda i e-handel och andra sektorer ingår inte i den här rapporten, men kommer att analyseras framgent. Ett viktigt syfte har varit att i detalj beskriva de hur anställda upplever sin arbetssituation för att förbättringar i arbetsmiljön ska kunna åstadkommas.

Rapporten visar hur hälsofrågor är kopplat till hur e-handelsföretag är uppbyggda och fungerar. Att analysera detta är viktigt, inte minst sett till allt fler handelsanställda kan förväntas jobba inom e-handelsföretag i framtiden.

I detta avslutande kapitel fortsätter analysen samtidigt som att resultaten summeras. Först sammanfattas hälsosituation för e-handelsanställda. Därpå analyseras orsakssambanden mellan de symtom och de källor till ohälsa som vi har kunnat se i rapporten. På detta följer en analys av vad som kännetecknar e-handelsföretag och dess hälsosituation. Att analysera detta kan vara viktigt för att förstå vilken typ av miljö allt fler handelsanställda kan komma att befinna sig i framtiden. Rapporten avslutas med en genomgång av identifierade förbättringsområden och nycklar till att förbättra hälsa bland e-handelsanställda.

6.1 Hur mår den e-handelsanställda?

Symtom av ohälsa är vanligt förekommande bland e-handelsanställda. Alla symtom av ohälsa förutom sömnsvårigheter och oron för att förlora jobbet upplevs någon gång av nästan alla e-handelsanställda i den undersökning som gjorts. Oro för att förlora jobbet har lägst andel fall, med 67 % och den något lägre siffran här kan troligen förklaras av att relativt många har fast anställning. Såväl stressrelaterat dåligt mående och skador till följd av arbetets fysiska natur är också ofta förekommande hos relativt många. 37 % lider av arbetsskadesymtom en eller flera gånger per vecka.

De stressrelaterade symtomen som förekommer varje vecka är än mer markanta. Över hälften upplever orkeslöshet på grund av arbetet och nästan hälften upplever fysiska symtom såsom magbesvär och huvudvärk som är delvis stressrelaterade. Intervjuerna tyder på att orkeslöshet och utmattning ofta märks som symtom på ohälsa hos de arbetande. Att symtom såsom magbesvär och huvudvärk orsakad av arbetssituationen är vanligt förekommande är de intervjuade däremot inte medvetna om. Detta visar att det finns ohälsa hos anställda som de själva inte kan se hos varandra. Ohälsan är mer utbredd än vad de arbetande själva kan upptäcka när de bedömer hur arbetskolligor mår.

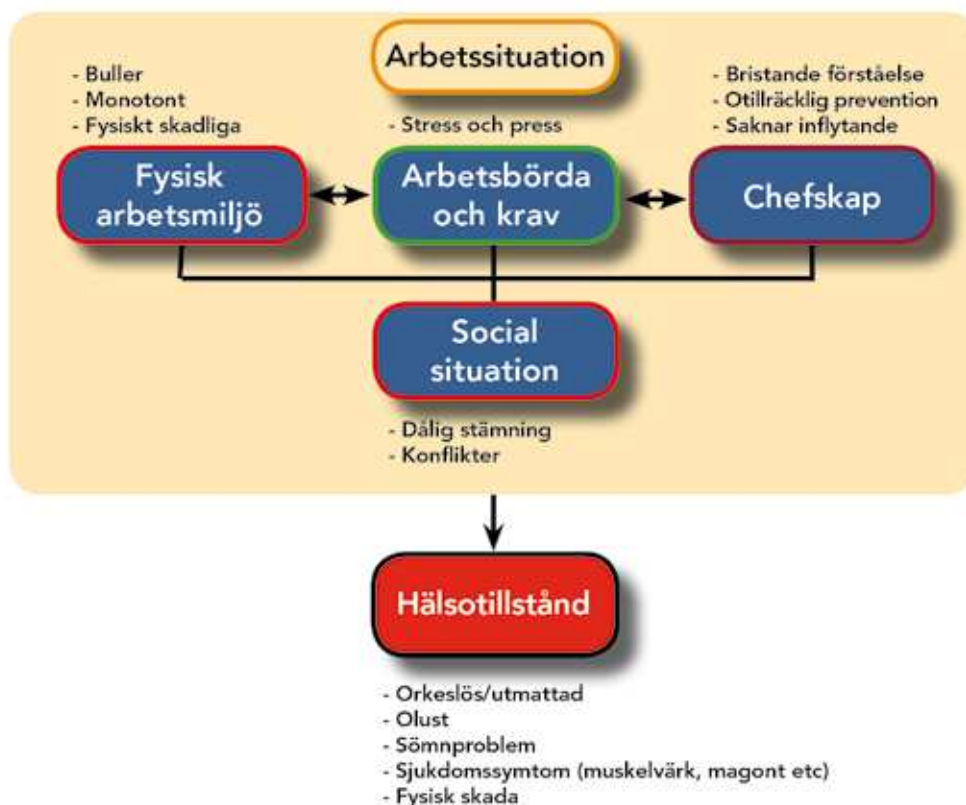
Svårigheter med att upptäcka symtom av ohälsa bland de arbetande kan också finnas för dem som befinner sig i en chefsposition. Här kan svårigheterna vara ännu större på grund av att de ofta befinner sig på distans från sina anställda.

Sammantaget visar analysens resultat på ett behov av att arbeta för att förbättra arbetssituationen för e-handelsanställda. Resultaten visar också ett behov av att arbeta för att utveckla sätt att upptäcka och synliggöra ohälsan. Närmare relationer mellan anställda och chefer är en viktig förutsättning för att detta ska vara möjligt. God samverkan mellan företag och fackliga representanter likaså.

Rapportens resultat tyder också på att det finns en mer utbredd allvarlig ohälsa hos personer med tidsbegränsad anställning än hos fast anställda och att kvinnor i e-handelsföretag generellt mår sämre än män. Förklaringar till den ohälsa som finns bland e-handelsanställda kommer nu att diskuteras.

6.2 Samband mellan källor till ohälsa och mellan källor och symtom

En helhetsbild av vad som skapar ohälsa bland e-handelsanställda har blivit tydlig genom rapportens analys. Det kan nu konstateras att det verkar finnas orsakssamband mellan de vanligaste källorna till ohälsa. Orsakssambanden kan något förenklat sammanfattas under fyra problemområden som framgår av nedanstående bild:



Den stora stressen och pressen i arbetet är något som de intervjuade ständigt återkommer till. De höga kraven och arbetsbördan löper som en röd tråd i de intervjuandes berättelse. Stressen bidrar till att moment i arbetet blir skadliga i den fysiska arbetsmiljön. När det uppkommer skador ökar också stressnivån ytterligare. Chefskapet är också en stor orsak till stress och press. De höga kraven sätts av ledningen och vandrar nedåt genom chefsstrukturen. Genom detta upplever även cheferna en stress och press som får återverkningar i relationen till de anställda.

Stressen kan bidra till att chefer kommer längre ifrån de anställda, vilket minskar förståelsen för dåligt mående. En vanlig bild av chefen är att det är en person som inte är ute på golvet tillräckligt mycket för att förstå hur de anställda mår eller vilka krav som är rimliga att ställa på dem. Chefers distans från de arbetande kan delvis förklara varför många anställda hamnar i situationer där man upplever det finnas för lite förståelse för dåligt mående. Distansen kan också bidra till att det inte görs tillräckligt för att undvika ohälsa. Här spelar dock också ledarskapet och synen på den anställda en roll.

Från ledningens horisont kan det finnas ett krasst ekonomiskt tänkande där personalen ses som utbytbar. Under de förutsättningarna upplevs det som mindre viktigt att lyssna på de anställda, att ge dem inflytande, att arbeta med åtgärder som hindrar ohälsa och att förbättra arbetsvillkoren. Anställdas maktposition i förhållande till ledningen är svag. Flera anställda vittnar om att facket har varit räddningen i problematiska situationer. Men som individ verkar många anställda mötas av attityden att någon annan kan ta deras plats om de klagat eller upplevs bli någon form av belastning.

Det finns en uppenbar skillnad mellan den tillsvidareanställdas situation och den som arbetar på kortare kontrakt. En stor skillnad är den stora oron för att förlora jobbet som drabbar tidsbegränsat anställda. Denna oro och osäkerhet har en mängd negativa effekter. En av dem är att det i en svag position och under osäkerhet är svårt att ställa krav på arbetsgivaren i syfte att förbättra arbetssituationen. För de fast anställda finns en större möjlighet att ställa krav på arbetsgivaren utifrån sin tryggare position. Men rapporten har visat att även tillsvidareanställda kan drabbas av reprimander och hot om nedskärning av arbetstiden (hyvling). I och med att chefer sällan kommer att tigga på sina bara knän för att behålla den anställda som blir ”besvärlig”, sitter även den fast anställda, som på egen hand vill förbättra sin arbetssituation, i en relativt svag förhandlingsposition.

Särskilt när det kommer till att ge synpunkter som kan förändra den fysiska miljön tycks det vara svårt för någon anställd att ha en påverkan eftersom chefer kan uppleva slitaget som en naturlig del av jobbet. Passar det inte kan man mötas av inställningen att man borde arbeta med något annat. Problemet är att vägarna över till något annat ofta inte står vidöppna.

Med detta sagt går det inte att påstå att de flesta chefer är illvilliga. De tycks själva präglade av ett starkt resultat tänk som genomsyrar organisationer och agerar på de order de får. Lojalitet till företaget och en vilja att göra ett bra jobb kan bidra till åtgärder som späder på källor till ohälsa. Även organisationernas strukturer har en påverkan.

Undersökningen visar dock på att det finns exempel på ledarskap där makten medvetet tycks användas för att trycka ned anställda eller hålla dem i schack genom något som skulle betecknas som ett ”hårt ledarskap”. Olika former av kränkningar förekommer. Det finns ledare som ägnar sig åt svågerpolitik och ledare som har som strategi att göra anställda osäkra genom hur och var de kommunicerar med anställda.

Den fysiskt krävande miljön, de höga kraven och den stress de innebär, tillsammans med ledarskapet, samverkar till att ge dåliga förutsättningar för ett bra socialt klimat. Stress, isolation, negativ påverkan av ledarskap gör att det både blir svårt att ha tid och ork att bygga fungerande relationer, vilket bidrar till konflikter och dålig stämning. Undersökningen har också visat att sammansättningen av personal har betydelse för i vilken mån det går att skapa ett gott arbetsklimat. En heterogen uppsättning av arbetande där olika kön, bakgrund och erfarenhet verkar vara en bättre grund för att skapa ett gott arbetsklimat. Med detta kan också arbetsplatsen bli ett verktyg för integration och öppnar möjligheter att komma in i det svenska samhället snabbare för dem som är nya i Sverige.

Omständigheter i den fysiska arbetsmiljön, i arbetsbördan och kraven, i chefskapet och i den sociala situationen bidrar sammantaget till ohälsa. Alla former av ohälsa har visat sig vara vanligt förekommande bland e-handelsanställda, men att det inte alltid syns utåt är ett problem som gör det så viktigt att undersöka arbetssituationen. Att arbetande håller sin ohälsa för sig själva verkar vara vanligt och det går eftersom alla tecken inte visar sig på arbetsplatsen.

I intervjuer vittnar anställda om att det ibland går att se på personer att de mår dåligt genom att de hänger med huvudet, är tystlåtna eller irriterade, men bakom jobbfrånvaro som ser ut som vanlig sjukdom finns det olust, oro, sömnproblem och fysiska symtom som har med jobbet att göra. Ohälsa kopplat till arbetet kan därför vara större än vad någon arbetande eller chef kan se omkring sig. Även den drabbade kan ha svårt att se sin egen ohälsa. Sambandet mellan arbetssituationen och symtom som magont, diffus smärta, huvudvärk och arbetssituationen kan vara svårt att härleda. Detta gör det så viktigt att uppmuntra anställda att själva reflektera över sin situation. Här kan facket fylla en viktig funktion.

Även om rapportens intervjuer ofta skildrat en bild av problematiskt ledarskap finns det undantag. Det finns exempel på företag som satsat på medbestämmande och nära kontakt mellan chefer och anställda för att kunna minska personalomsättning och sjukfrånvaro. Resultatet har blivit en bättre arbetsmiljö, goda prestationer och ökade vinster, vilket visar på möjligheten för företag att utveckla en annan form av chefskap.

6.3 Riskfaktorer för ohälsa inom e-handelsföretag

Finns det karaktärsdrag hos e-handelsföretag som skapar en grogrund för ohälsa? Rapporten kommer nu att titta närmare på denna fråga genom att diskutera vad som verkar karakterisera verksamheter inom e-handeln.

Beställningar när som helst och tidsbegränsade anställningar

E-handel har inneburit möjligheten för kunden att handla när som helst, vilket tilltalar kunden, som idag tycker att smidighet vid köp är viktigt. Detta har inneburit en konkurrensfördel, men den fysiska butiken har fortfarande fördelen av att leveransen sker i det ögonblick kunden betalar varan. I det avseendet är det fysiska köpet mer bekvämt. För att matcha den konkurrensfördelen finns en ökande press på e-handelsföretagen att åstadkomma snabba leveranser. Detta har inneburit att företagen får en mer ojämn arbetsbörda eftersom att inköpen är mer koncentrade till vissa tider av veckan.

Privatkunder tenderar att beställa under helgen medan företagskunder i stor utsträckning gör sina beställningar under måndagen. Effekten blir att det finns en lockelse i och ett argument för att anställa på deltid eller på kortare kontrakt. Intervjuade på företag menar att bilden av hur koncentrerade köpen är till vissa dagar är överdriven och att det finns en fara i att inte ha en jämn bemanning på grund av de problem som kan uppstå i driften. Oavsett om det är så eller ej har utvecklingen öppnat upp för att kunna rättfärdiga otrygga anställningar i en lagerliknande miljö, även om det i undersökningen finns exempel på företag som självmant gör satsningar på trygga anställningar utifrån erfarenheten av att det lönar sig.

Korta kontrakt och timanställningar är inget som är unikt för e-handel. Men när det sker i e-handelsföretag innebär det ändå nya förutsättningar för handelsnäringen:

1. Lagerliknande miljöer som hittills haft en hög andel fast anställda riskerar att präglas mer av deltid och korta kontrakt.
2. E-handel innebär sannolikt en ännu större frestelse till korta kontrakt i och med kunders möjlighet att beställa när som helst. Detta kan motiveras både utifrån att belastningen är ojämn och att den är förutsägbar.

När fler jobbar tidsbegränsat inom e-handel kan det få delvis andra följder än om det sker i butik. Förutom den osäkerhet som alltid är förknippad med en annan form av anställning än fast anställning finns ofta en risk för fysisk förslitning när det sker i en e-handelsmiljö. E-handelsmiljön innebär en hög grad av möjlighet att exakt mäta anställdas prestation när de utför moment som är tunga och monotona.

Detta medför stora fysiska hälsorisker för de tidsbegränsat anställda. Under kontraktstiden behöver de bevisa hur hårt de kan jobba för att få vara kvar. Intervjuerna vittnar om hur stressen leder till skador. Detta speglas av den höga andelen tidsbegränsat anställda som uppvisar fysiska problem i undersökningen som rapporten bygger på. Skadorna kan bero på begränsad kännedom om ergonomi, men framförallt verkar de bero på stressen som får den tidsbegränsat anställda att tumma på säkerheten för att snabba upp arbetet.

Undersökningen visar också på en relativt låg grad av sjukfrånvaro bland tidsbegränsat anställda trots att allvarliga hälsoproblem är vanligare bland dem än bland tillsvidareanställda. De tidsbegränsat anställda upplever helt enkelt inte att de har utrymme för sjukskrivning om de ska kunna få nya uppdrag. Detta skapar en negativ spiral av ohälsa som kan komma att eskalera om åtgärder inte vidtas. I fler av de företag där vi har gjort intervjuer har insatser och engagemang från anställda med facklig anknytning kunnat bromsa utvecklingen, men det krävs en mobilisering för att kunna stå emot den i framtiden.

Tidsbegränsade anställningar tycks också innebära sociala riskfaktorer när de finns i ett e-handelsföretag. Arbetsmiljön är ofta bullrig och momenten utförs ofta enskilt och utan samarbete. Detta hämmar de med korta kontrakts möjlighet att komma in i en social gemenskap. Att det på arbetsplatser i vissa fall uppges vara förbjudet att prata med varandra under arbetstid underlättar inte heller. Vi kan se denna sociala problematik i den relativt sett höga andelen tidsbegränsat anställda som upplever en dålig stämning på arbetsplatsen. Intervjuer vittnar om hur de känner sig osynliga på arbetsplatsen och att det är värre än att vara en del av gemenskap där det någon gång uppstår konflikter.

Detta får sammantaget effekter på hälsan hos tidsbegränsat anställda, en hälsa som i alla avseenden verkar vara sämre än bland tillsvidareanställda.

Ledarskapet och organisationen

Ledarskap som får anställda att må dåligt existerar tyvärr i alla arbetsmiljöer. Intervjuer vittnar dock om att det inom e-handelsföretag är ett ökande problem och enkätundersökningen visar att det är utbrett. I undersökningen ser vi tecken på detta i den höga andelen anställda som upplever att de har lite inflytande på arbetsplatsen, att det inte görs tillräckligt för att undvika ohälsa och att det visas otillräcklig förståelse för ohälsa.

Intervjuerna ger en klarare och mer målande bild av vad det bristfälliga chefskapet kan bestå i inom ett e-handelsföretag. Anställda upplever att det finns strategier för att kontrollera de arbetande som kan sammanfattas i några punkter:

Osynliggörande

- Chefer som inte hälsar
- Chefer som undviker att prata med sin personal
- Chefer som presenterar idéer från underställda som sina egna

Undanhållande av information

- Chefer som väntar med att ge information om förändringar i organisationen
- Chefer som väntar in i det längsta med besked om man får vara kvar i organisationen när kontraktet går ut
- Chefer som inte upplyser de anställda om sina rättigheter och förmåner

Missnyttjande av befogenheter

- Chefer som ser till att släktingar och vänner anställs i första hand oavsett meriter
- Chefer som begår allvarliga förseelser och missköter sig grovt utan att förlora jobbet
- Chefer som hotar anställda med att bli uppsagda utan att ha sakliga skäl till att göra det

Hot och tillrättavisande i informella sammanhang

- Chefer som på ett skämtsamt sätt nedvärderar sina anställda
- Chefer som tillrättavisar anställda i en skämtsam ton i vardagen
- Chefer som systematiskt ser till att uttrycka klagomål inför andra arbetande

Handlingar som visar att man inte tar arbetsmiljöproblem på allvar

- Chefer som förlöjligar arbetsmiljöproblem
- Chefer som säger att de arbetande kan söka sig någon annanstans när de påpekar arbetsmiljöproblem
- Chefer som vägrar att anmäla arbetsskador

Den här typen av ledarskapsproblem är inte unika för e-handeln. Vad som dock är oroande är att de kan bli större. Det som talar för det är att förvärrandet av problemen verkar vara kopplat till företagets tillväxt. Forskning har visat att tillväxt ofta är förknippad med många organisatoriska problem, och just tillväxt är något som kommer att präglade e-handelsföretag under en lång tid framöver.

Tillväxt är det överordnade målet för de flesta e-handelsföretag och det påverkar inte minst chefskapet. Allt fler chefer har tillsatts i de växande organisationerna, rollerna dem emellan är oklara, och kommunikationen chefer emellan är ofta bristfällig. Dessa resultat stämmer överens med vad forskning visat om svårigheter med ledarskapet i växande företag och det kommer i hög grad gälla framtidens e-handelsföretag (Fombrum & Wally, 1989; Willard, Krueger & Feeser, 1992). Många e-handelsföretag är dessutom förhållandevis unga organisationer utan etablerade strukturer över tiden att bygga på. Dessa förutsättningar ger tillsammans grogrund för precis de typer av tillväxtrelaterade problem som forskning visat på:

- Missförstånd
- Bristfällig information
- Frågor som hamnar mellan stolarna
- Chefer som missköter sig får vara kvar
- Chefer kan ta sig befogenheter som de inte har på grund av en otydlig chefsstruktur där missnyttjande inte blir synligt

För anställda verkar det ibland vara oklart vart de ska vända sig för att information om risker för ohälsa och förekomsten av ohälsa ska få någon verkan. Det är oklart för dem vilka befogenheter olika chefer har och de kommunicerar inte alltid med varandra. Intervjuade berättade om hur avdelningschef och arbetsledare kan vara frikopplade från högre chefer som i sin tur inte alltid kommunicerar väl med varandra. I strukturen finns det dessutom en HR-avdelning med otydliga kopplingar till organisationen i övrigt. Mitt i denna miljö återfinns fackklubb och skyddsombud som strävar efter att förbättra ledningen i organisationen.

I den växande organisationen förekommer dessutom en hög omsättning både på chefspositionerna delvis på grund av ständiga organisationsförändringar. Detta bidrar till att det ofta kommer nya chefer som enligt de anställda i början ”ska visa sig på styva linan”. Med nya chefer kommer nya ledare som ska sätta sig i respekt genom att införa en hårdare form av chefskap. Även detta är i linje med tidigare forskningsresultat om växande organisationer (Hambrick & Crozier, 1985; Kotter & Sathe 1978).

På ett sätt är således såväl anställda som chefer i någon mån utsatta för problem som den egna organisationsstrukturen skapar. Organisatoriska problem av den här arten kopplat till struktur och chefskap är att förvänta så länge e-handeln växer kraftigt. De är därför att vänta i många e-handelsföretag under en långt tid framöver såvida företaget inte ser över sin struktur. Det positiva är att det finns lösningar. Dessa kan upptäckas när organisationens uppbyggnad kartläggs utifrån denna rapport.

Könsstrukturer

Det går inte att säga att kvinnor inom e-handeln mår sämre än någon annanstans i arbetslivet utifrån den analys som gjorts. Den analysen kommer att göras framöver. Men det går däremot, att som denna rapport gör, peka på ohälsa och källor till ohälsa som finns bland kvinnor i e-handelsföretag, samt identifiera risker för ohälsa bland kvinnor i en framtid av ökad e-handel.

Enkätundersökningen visar tydligt att kvinnor inom e-handelsföretag generellt mår sämre än män och resultaten stöds också av intervjuer. Undersökningen tillsammans med intervjuerna ger flera möjliga förklaringar till att det förhåller sig så:

- Kvinnor är inte sällan i minoritet i en manligt dominerad miljö, i synnerhet då i delar av verksamheten som kräver tyngre lyft. Denna situation kan skapa en utsatthet som verkar återspegla sig i att kvinnor oftare känner sig allvarligt kränkta, utsatta för dålig stämning och konflikter på arbetsplatsen.
- Kvinnor upplever sig ofta som bagatelliserade. Fler kvinnor än män känner att de i stor utsträckning saknar uppskattning från kollegor och att de saknar inflytande på arbetsplatsen.
- Kvinnor upplever också i högre utsträckning än män att det finns fysiska moment som är negativa för deras hälsa. Detta kan förklaras av att många moment är fysiskt krävande, vilket i sin tur kan innebära att färre kvinnor söker dem och att kvinnor väljs bort.

Intervjuerna vittnar också om att det finns företag som har satsat mer på att anställa kvinnor och i dessa företag tycks den psykosociala arbetsmiljön för kvinnor vara bättre, även om fysisk belastning förvisso kvarstår. Men det finns några omständigheter som stoppar upp förbättringar i kvinnors arbetssituation. Det uppstår lätt en ond cirkel:

- Många moment i ett e-handelsföretag kräver fysisk styrka eller repetitiva fysiska inslag som kan vara skadlig för hälsan. Detta verkar göra att färre kvinnor söker jobben och att företagen undviker att anställa kvinnor.
- Med färre kvinnor i företaget upprätthålls en obalans mellan antalet män och kvinnor. Av obalansen upprätthålls den sociala kultur som får de kvinnor som finns att känna sig exkluderade och som dessutom kan leda till olika former av kränkning.

Om e-handeln växer och samtidigt som att de problem som beskrivs kvarstår kan vi stå inför en oroande utveckling där många kvinnor mår dåligt på grund av fysisk skada. Det finns också en risk för att antalet kvinnor i e-handelsföretag blir fler, men fortfarande i minoritet inom vissa arbetsmoment. Då finns det risk för att fler kvinnor inom handeln drabbas av ohälsa på grund av organisationskulturen. Det bör därför pågå ett arbete för att förändra organisationskulturer i vissa företag och att göra det mer fysiskt skonsamt att arbeta som e-handelsanställda

Logistikeffektivisering och lönsamhet

Effektiv logistik är en komponent i alla handelsföretag, men i ett e-handelsföretag är det i stor utsträckning den absolut största konkurrensfördelen. Det går visserligen att konkurrera med att ha en bra hemsida, ett nät av fysiska butiker som underlättar e-handelsköpet och bra kundservice, men effektiv logistik är grundbulten för en fungerande e-handelsverksamhet eftersom den kretsar så mycket kring leveranser, returer och effektiv lagerhållning för att vara prismässigt konkurrenskraftig. När kunder förväntar sig allt snabbare leveranser innebär det en stress och en press på de arbetande av ett helt annat slag än vad som tidigare varit typiskt för handelsnäringen. Undersökningarna visar att känslan av press och stress är överhängande för de anställda och intervjuer vittnar om hur denna problematik förstärks ju större företagen blir på marknaden och ju mer kunderna kräver. Prestationskraven höjs, arbetstiderna förskjuts, vilket bidrar till ohälsa.

Krav på effektiv logistik kan innebära att allt fler företag lägger över sin distribution på en tredje part som expert på det området. Sådana företag finns redan idag och kan komma att växa och få fler anställda. Detta är i sig ingen negativ utveckling, men det finns risker med den ur arbetsmiljösynpunkt. När någon form av extern aktör tar hand om logistikled blir e-handelsföretagen en beställare. Personalen inom logistiken är inte längre deras direkta ansvar.

Med den distans och den ansvarsförskjutning som sker finns det en risk för att e-handelsföretagen blir prispressare som inte ser till något annat än varje krona de sparar. Redan idag försöker e-handelsföretag att dra ned på kostnader, men de är fortfarande ansvariga för och ser i någon mån de arbetsmiljöproblem som finns. Då inte de arbetande finns i den egna organisationen finns det risk att spärren helt försvinner för att ställa krav som försämrar arbetsmiljön. För att undvika en sådan utveckling kan tredjepartslogistikerna behöva stöttning och förutsättningar som hjälper dem att säkerställa en god arbetsmiljö för de anställda.

Egentligen är det inte svårt att med utgångspunkt i de problem som identifieras i denna rapport peka på vad som behövs för att förbättra e-handelsanställdas arbetsmiljö. Men det är inte heller svårt att se vilka hinder som företagen upplever sig stå inför. Dessa hinder har just med logistikeffektivisering och lönsamhet att göra, i stor utsträckning kopplat till hotet från utländska e-handlare.

Utifrån ökad konkurrens från utländska e-handlare hävdas det att svenska e-handelsföretag inte har råd med något annat än att slimma organisationen och effektivisera logistiken om de ska vara konkurrenskraftiga, även om det går ut över anställdas arbetssituation och hälsa. I dagsläget är e-handelsmarknaden långt ifrån att domineras av utländska e-handlare, men deras marknadsandel ökar ständigt, och det går att hävda att svenska e-handlare är underinvesterade för att klara denna konkurrens. Det är därför viktigt att följa utvecklingen av internationella e-handlares etablering, eftersom det delvis är utifrån den utvecklingen som diskussionerna om arbetsmiljö och arbetsvillkor inom e-handeln kommer att föras framöver.

Diskussionen om konkurrens från utländska e-handlare är starkt kopplad till diskussion om lönsamhet. Något som framkom i flera intervjuer var att problem med lönsamhet och pressade marginaler ofta används av chefer som en förklaring till att hänsyn till arbetsmiljöproblem fick stryka på foten. I vissa företag kan det vara så bland annat eftersom många företag offerar lönsamhet för att uppnå tillväxt och därför har svårt att få medlen att räcka, vilket är vanligt i växande organisationer (Jarillo, 1989). Då ställs ofta anställda inför krav som är orimliga (Hambrick & Crozier, 1985; Kotter & Sathe, 1978). I en del andra företag verkar budskapet om dålig lönsamhet som möter arbetande mer vara ett sätt att förklara varför förbättringar inte kan ske än en realitet.

Oavsett hur det förhåller sig med lönsamheten bidrar själva tankesättet till den press och stress som ställs på dem som arbetar inom e-handel. Prestationskraven höjs, förståelsen för de problem som kan finnas i verksamheten minskar och satsningen på ergonomiska lösningar och säkerhet kan bli lidande. Så länge e-handeln fortsätter att växa med många ”uppstickarföretag” som kämpar för att ta marknadsandelar finns en stor risk att lönsamhetsfaktorn kommer att fortsätta bidra starkt till att påverka e-handelsanställdas arbetssituation negativt, utan aktivt arbete och mobilisering för att undvika det. Fokus på företagets vinstutveckling inom e-handeln leder tillbaka till den övergripande frågan: Ska företags perspektiv på lönsamhet vara överordnad anställdas rätt till arbete under skäligena villkor i en god arbetsmiljö?

Många av de källor till ohälsa som identifierats i denna rapport har dock egentligen ingenting att göra med att det kostar pengar att ha en bra arbetsmiljö. Det är här som företag ofta präglas av ett tänkande som får dem att dra fel slutsatser, vilket är en av rapportens viktigaste lärdomar. Istället handlar det om hur organisationer är uppbyggda och på vilken kultur de bygger. Här vilar ett tungt ansvar på företag och ett viktigt uppdrag för ett fackförbund att identifiera de problem som finns och verka för rätt typer av åtgärder. Ansvaret är dock ytterst företagets och förhoppningsvis ger också denna rapport vägledning och inspiration i företagets eget förbättringsarbete. Alla problem som beskrivits gäller inte alla företag, men läser man rapporten och känner igen sig i någon problembeskrivning öppnas möjligheter att förbättra arbetssituationen för anställda på ett sätt som är till gagn för alla.

Överhuvudtaget öppnar fackligt engagemang utmärkta möjligheter för företag att upplysas om arbetsmiljöproblem som utan tvekan är en ekonomisk belastning. Rapporten har visat hur facklig representation kan hjälpa företag att upptäcka och åtgärda problem som faktiskt gynnar företagen ekonomiskt. Organisatoriska tillkortakommanden, problem som har med hur företagen är strukturerade att göra och dysfunktionell organisationskultur som skapar arbetsmiljöproblem är kostsamma och hindrar företag från att optimera sin verksamhet.

6.4 Slutord och potentiella förbättringsåtgärder

Underlaget i rapporten har visat hur fackligt arbete och engagemang på arbetsplatser har lett till en bättre arbetssituation för anställda. Rapporten visar också hur facklig närvaro kan gynna och hjälpa företagen. Samtidigt visar rapporten på behov av mer fackligt arbete på arbetsplatser givet de hälsoproblem som identifierats. Ett hinder för detta är att många arbetsplatser inom e-handel saknar fackliga representanter, medlemmar och kollektivavtal.

Mycket behöver göras för att förbättra arbetsituationen för e-handelsanställda, och om utbredd ohälsa ska kunna undvikas i framtiden krävs åtgärder. Utifrån rapporten kan några särskilda förbättringsåtgärder nämnas:

- ✓ **Bekämpande av otrygga anställningar**
Otrygga anställningar har en stark koppling till ohälsa på arbetsplatser. Ett mål ska därför vara att verka för färre otrygga anställningar, som annars kan förväntas bli allt vanligare i e-handelsföretag. Åtgärder bör också vidtas för att säkerställa en god arbetsmiljö för dem som är tidsbegränsat anställda.
- ✓ **Verka för en bättre arbetsmiljö för kvinnor**
Kvinnors komparativt sett sämre hälsa manar till särskilda insatser för att förbättra arbetsituationen för kvinnor i e-handelsföretag. Handels ska verka för en såväl bättre social och fysisk arbetsmiljö för kvinnliga anställda. Arbetsmiljöproblem som är generella ska för den sakens skull inte komma i skymundan, men kvinnors arbetsituation är särskilt bekymmersam.
- ✓ **Verka för fler kollektivavtalsanslutna företag**
Alltför få e-handelsföretag har kollektivavtal. Med detta kommer anställda i en än mer utsatt position. Ökad avtalstäckning är av stor vikt inte minst för att kunna säkerställa en skälig lön och ett skydd mot olika former av utnyttjande. Även företag kan vinna på en sådan utveckling.
- ✓ **Öka den fackliga närvaron på e-handelsarbetsplatser**
Flera intervjuade vittnar om hur fackligt engagemang på arbetsplatsen har förbättrat deras situation. Idag finns det alltför få företag där det finns en facklig organisation.
- ✓ **Förbättra förutsättningar för att synliggöra**
Att arbeta vidare med att utveckla metoder för att upptäcka symtom av ohälsa är centralt. Många anställda tycks av en eller annan anledning vara obenägna att prata om sina problem. Förklaringar kan finnas i rädsla för att förlora jobbet, uppgivenhet på grund av inte bli lyssnade på och i dålig stämning på arbetsplatsen. För att förbättringsåtgärder ska kunna ske måste en helhetsbild av problemen göras tydlig i varje enskilt företag. Anställda behöver också uppmuntras till att tala om sina upplevelser.
- ✓ **Verka för ett gott chefskap**
Översyn av hur chefskapet i de växande e-handelsföretagen utvecklas och upprättandet av en stark facklig organisation på arbetsplatserna för att kunna säkerställa att ledarskapet eller ledningsstrukturer inte går ut över de anställda är av största vikt.
- ✓ **Fortsätta analysera arbetsituationen för e-handelsanställda**
E-handelsföretag brottas ofta med strukturella problem och omställningar. Genom att identifiera de problem som uppstår och de förbättringsåtgärder som finns kan vi hjälpa företag att hitta sina strategier för att tackla de källor till ohälsa som finns inom e-handelsföretag.
- ✓ **Partsöverskridande samarbeten för att hitta lösningar som minskar arbetsmiljöproblem**
Tillsammans med andra aktörer behöver facket verka för att skapa gemensamma mål för att förbättra arbetsförhållanden inom svenska e-handelsföretag. De vinster som kommer av en god arbetsituation behöver synliggöras och strategier som möjliggör en förbättrad arbetsituation för e-handelsanställda behöver diskuteras.



Källförteckning

- Andersson, T. Kazemi, A. & Wickelgren, M. (2016:3). *"Karriärvägar i detaljhandeln"*. Stockholm: Handelsrådet.
- Berggren, C. (2016). *"Hur mår handeln?"* Stockholm: Handelsanställdas förbund
- Berggren, C. & Carlén, S. (2016). *"En dålig affär - en studie av otrygga anställningar i detaljhandeln"*. Stockholm: Handelsanställdas förbund.
- Czarniawska, B. (2004). *"Narratives in social science research"*. Thousand Oaks: Sage.
- E-handel.se (2015-03-31). *"Swedbank tar pulsen på Sveriges E-handel"*.
- Foucault, M. (1977). *"Discipline and punish"*. New York: Pantheon Books.
- Fobrum, J. & Walley, S. (1989). *"Structuring small firms for rapid growth"*. Journal of Business Venturing, 4:2, s.107-122.
- Hambrick, D. & Crozier, L. (1985). *"Stumblers and stars in the management of rapid growth"*. Journal of Business Venturing, 1:1, s.31-45.
- HUI Research (2013). *"Scenarion för e-handelns framtida tillväxt"*. Stockholm: HUI Research (HUI research på uppdrag av GS1 Sweden.)
- Jarillo, C. (1989). *"Entrepreneurship and growth - the strategic use of external resources"*. Journal of Business Venturing, 4:2, s.133-147.
- Kotter, J.P. & Sathe, V. (1978). California Management Review, 21:2, s.29-36.
- Market.se (2015-01-14) *"En av tre e-handlare backar"*.
- Pearson, C. & Porath, C. (2009). *"The cost of bad behavior - How incivility is damaging your business and what to do about it"*. New York: Portfolio (Penguin Group).
- Postnord, Svensk Digital Handel & HUI Research (2015). *"E-barometern - Årsrapport 2015 (Q4)"*.
- Rosenström, M. (2016). *"Tar e-handeln över? – en analys och prognoser för svensk detaljhandel"*. Stockholm: Handelsanställdas förbund.
- SCB (2015). *"Arbetskraftsundersökningen (AKU)"*. (Statistiksammanställning).
- SCB (2016) *"Företagens ekonomi"* (Statistiksammanställning).
- Silverman, D. (red.) (2004). *Qualitative methodology*. London: Sage.
- SOU (2009:47). *"God arbetsmiljö en framgångsfaktor?"*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- Swedbank (2015). *"Megatrendet i detaljhandeln"*. Stockholm: Swedbank.
- Schilpzand, P., De Pater, I. & Erez, A. (2014). *"Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research"*. Journal of Organizational Behavior, 37, s.57-88.
- Willard, G.E, Krueger, D.A. & Feeser, H.R. (1992). *"In order to grow, must the founder go: A comparison of performance between founder and non-founder managed high-growth manufacturing firms"*. Journal of Business Venturing, 7:3, s.181-194.





Nu når du
Handels Direkt
på 0771-666 444

Hos Handels Direkt får du personlig rådgivning i frågor som rör ditt medlemskap, jobbet och arbetslivet. Det kan vara allt från anställningsvillkor, löner, arbetsmiljön, rättigheter och medlemsförmåner till frågor om din medlemsavgift.

Du når Handels Direkt alla vardagar 8-18 på 0771-666 444.



Handelsanställdas förbund