



Manuellt orderplock på ICAs Frukt och Grönt Avdelning.

Manual order pick at ICA's Fruit and Green Department

Haris Behlilovic
Herney López Arcos

Företagsekonomi, inriktning Transport Management
Kandidatnivå
15 Höskolepoäng
Vårterminen 2018
Handledare: Désirée Nilsson

Abstract

The purpose of the paper is to investigate and analyze how order picking affects the ergonomics of workers at ICA Fruit and Green Department. The purpose is supplemented with two issues that are answered in the analysis and conclusion. The two questions are: What aspects do the order picks of Fruit and Green department consider to be the main ones that affect their ergonomics, and what is the importance of the ergonomics of ICA and Randstad employees who perform order picking activities at Fruit and Green department. The study is based on a qualitative research, where seven interviews were used as our foundation. The interviewees were a head of department, a group manager and five order pickers at ICA Fruit and Green department. ICA Fruit and Green department has employees of the crew company Randstad and its own employees.

Order pickers at ICA Fruit and Green Department do not work with an ergonomic setting. The reason why they do not work ergonomically is because of their piecework contract. The piecework contract stresses workers to work harder with inadequate lifting technology, which increases the risk of physical strain. ICA DE provides workers with information and training on lifting technology both formally and electronically, but despite that, the staff at Fruit and Green department is using wrong lift techniques due to a several factors. Work rotation is a factor that benefits both employees of ICA and Randstad, with the opportunity to rest the body from picking and at the same time recovering the body from physical stress. We also found that although managers believe that employees receive short education on ergonomics and there is no follow-up or control of how employees lift heavy products. The responsibility lies with employees, since ICA is sufficient to provide brief information. Finally, we can note that factors such as stress, work rotation and performance (Accord) have an impact on ICA and Randstad employees' ergonomics.

Keywords: Ergonomics, stress, performance, packaging and injuries

Sammanfattning

Syftet med uppsatsen är att undersöka och analysera hur orderplockning påverkar arbetarnas ergonomi på ICAs Frukt och Grönt avdelning. Syftet kompletteras med två frågeställningar som besvaras i analysen och slutsatsen: vilka aspekter anser orderplockarna på Frukt och Grönt avdelningen vara de främsta som påverkar deras ergonomi och vilken betydelse har ergonomin för ICA- och Ranstads anställda som utför orderplocknings aktivitet på Frukt och Grönt avdelningen. Studien baseras på en kvalitativ forskning där sju intervjuer användes som vår grund. De Intervjuade var: en avdelningschef, en gruppchef och fem orderplockare på ICAs Frukt och Grönt avdelning. ICAs Frukt och Grönt avdelning har anställda från bemanningsföretaget Randstad och sina egna anställda. Orderplockarna på ICAs Frukt och Grönt avdelning jobbar inte med en ergonomisk inställning. Anledningen till varför de inte jobbar ergonomiskt är på grund av deras ackord. Ackordet stressar arbetarna till att jobba slarvigare med sämre lyftteknik som i sin tur ökar risken för fysiska påfrestningar. ICA DE förmedlar information och utbildning om lyftteknik både formellt och elektroniskt, men trots detta plockar personalen på Frukt och Grönt avdelning fel på grund av ett antal faktorer. Arbetsrotation är en faktor som gynnar både ICA- och Randstads anställda med att få möjligheten att vila kroppen från plockningen och samtidigt återhämta kroppen från den fysiska påfrestningen. Vi konstaterade också att även om chefer menar att medarbetarna får en kort utbildning om ergonomi, finns det ingen uppföljning eller kontroll på hur anställda lyfter tunga produkter. Ansvar ligger egentligen hos anställda då det räcker för ICA att ge en kort information. Slutligen kan vi konstatera att faktorer som stress, arbetsrotation och prestation (Ackord) har en påverkan på ICA- och Ranstad anställdas ergonomi.

Nyckelord: Ergonomi, stress, prestation, förpackningar och skador

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	1
1.1	PROBLEMBAKGRUND	1
1.2	SYFTE	3
1.3	FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.4	AVGRÄNSNINGAR	3
1.5	DISPOSITION	4
2	METOD	5
2.1	FALLSTUDIE	5
2.2	FÖRETAGSVAL	5
2.3	KVALITATIV METOD	6
2.3.1	PRIMÄRDATA OCH SEKUNDÄRDATA	6
2.4	INSAMLING AV EMPIRISKT MATERIAL	6
2.4.1	URVAL AV INTERVJUSUBJEKT	7
2.4.2	GENOMFÖRANDE AV INTERVJU	8
2.5	ETISKA ASPEKTER	12
2.6	RELIABILITET OCH VALIDITET	13
3	TEORI	14
3.1	FÖRPACKNINGAR INOM LOGISTIK	14
3.1.1	FÖRPACKNINGSLOGISTIK I FÖRHÅLLANDE TILL SUPPLY CHAIN	15
3.2	ORDERPLOCKNING	15
3.2.1	ORDERPLOCKNING I FÖRHÅLLANDE TILL MÄNSKLIGA FAKTORER	16
3.3	ERGONOMI I FÖRHÅLLANDE TILL ORDERPLOCKNING	17
3.4	PRESTATION	18
3.5	MOTIVATION	19
4	PERSONALENS SYNPUNKTER	20
4.1	CHEFER PÅ ICA DE HELSINGBORG- FOG AVDELNING	20
4.1.1	FÖRPACKNINGAR	21
4.1.2	ERGONOMI OCH LYFTTEKNIK	21
4.1.3	FÖRBÄTTRINGSARBETE, SKADOR OCH ÅTGÄRDER	22
4.1.4	VIKTEN AV ARBETSROTATION	24
4.2	ICA- OCH RANSTADS ANSTÄLLDA SYNPUNKTER	25
4.2.1	ERGONOMI	25
4.2.2	ORDERPLOCKNING OCH KONSEKVENSER	26
4.2.3	PRESTATION (ACKORD)	27
4.2.4	ARBETSROTATION	28
4.2.5	HANTERING AV FÖRPACKNINGAR	28
5	ANALYS	30
5.1	FÖRPACKNINGAR I FÖRHÅLLANDE MED SUPPLY CHAIN	30
5.1.1	FÖRPACKNINGAR OCH HANTERING	31
5.2	ORDERPLOCKNING	32
5.2.1	ORDERPLOCKNING I FÖRHÅLLANDE TILL MÄNSKLIGA FAKTORER	33
5.3	ERGONOMI I FÖRHÅLLANDE TILL ORDERPLOCKNING	35
5.4	PRESTATION (ACKORD)	37
5.5	MOTIVATION	39

6 SLUTSATSER	42
REFERENSER	44
BILAGA 1	47
BILAGA 2	48

1 Inledning

ICA:s logistikverksamhet bedrivs på sju logistiksenheter i Sverige och verksamheterna har en identisk arbetsprocess med samma kund, ICA- butikerna. I Helsingborg har ICA en av de modernaste distributionsenheter med ett fullsortimentslager på 64 000 kvadratmeter och där arbetar cirka 600 personer. Större delen av personalen arbetar på lagret och delas i de olika avdelningarna: Frukt o Grönt (FoG), kolonial, frys och färskvaror. FoG är den avdelningen på ICA DE där det finns anställda från Ranstad och från företaget själv. På avdelningen utför anställda i stor del orderplocknings aktivitet som tillsammans med andra arbetsuppgifter kompletterar arbetsrutiner under ett arbetspass. De som plockar varuorder på ackord i lagret, kallas expeditörer och de lyfter på FoG avdelning en massa varor per dag. FoG avdelningen blir då en plats där orderplocknings aktivitet spelar en viktig roll med att varorna levereras rätt till ICA- butikerna.

1.1 Problembakgrund

Dagens logistik använder sig av distributionslager för att utföra aktiviteter. Inom distribution rör sig olika aktiviteter som transportplanering, lagring, lastning-lossning samt produktkonfigurering (Grant, Lambert, Stock & Ellram, 2006). Rollen av ett lager i distributionens aktivitet är att tillhandahålla tillfällig förvaring, skydd av varor som utför mervärdetjänster såsom plockning av kundorder, förpackning, service samt försäljning etc. (Bartholdi & Hackman, 2005; Frazelle, 2001; Heragu, 1997).

Distributionslager använder sig dagligen av förpackningar för att förvara varor (produkter) både i lager och för butiker som är ICAs slutkunder. Då blir förpackningshantering genom orderplocknings aktivitet en gemensam nämnare inom distributionslager. Chan och Chan (2011) definierar orderplockning som en process där nödvändigtvis hämtas de varorna från lagring enligt kundorderna. Vidare menar forskarna att orderplockning har blivit mer övervägd eftersom processen länge har identifierats som den mesta arbetsintensiva och kostsamma verksamheten för nästan alla varuhus. Lin och Lu (1999) beskriver också orderplockning är en aktivitet med stor betydelse och en kritisk uppgift inom ett distributionslager. Aktiviteten förbrukar

60 procent av arbetskraften och med förbättringar i plockningsaktiviteten kan i hög grad ökas produktiviteten hos en distributionslager (Lin & Lu, 1999). Labus och Gajsek (2018) beskriver plockning som en oberoende process av den tekniska förfiningen i lagret fysiskt krävande. De påpekar även att plockning är den väsentliga processen inom logistik, där orderplockaren förbereder varorna enligt en kundorder (Labus & Gajsek, 2018).

Rushton, Croucher och Baker (2014) beskriver att förpackningar kan finnas på tre olika nivåer, den ena beskrivs som en direkt omslutande av produkten och detta kallas för primär förpackning. Den andra innehåller ett antal primära förpackningar och kallas för sekundärförpackning. Den tredje består av ytterförpackningar som normalt används för att underlätta transport och hantering, detta kallas för tertiär förpackning. Inom ett distributionslager finns ett samspel mellan arbetare och förpackningar genom orderplocknings process. Detta krävs ett fysiskt arbete som blir repetitiv och intensiv för orderplockare. Labus och Gajsek (2018) framställer plockningsprocessen "picker-to-parts" som den mest arbetsintensiva processen i lagret. Labus och Gajsek (2018) menar vidare att processen är flexibel, och kräver minimala investeringskostnader jämfört med automatiserade lösningar. Produktiviteten i sådana system beror till stor del på orderplockare som utför riskabelt arbete som att höja eller sänka belastningen genom att vrida eller böja kroppens övre del.

Günthner, Deuse, Rammelmeier och Weisner (2014) poängterar att utföra plockningsaktivitet för att öka produktiviteten samt avskiljningen av produktions- och logistikaktiviteter, kan detta leda till en ökning av den fysiska bördan hos anställda. Skador i ländryggen känd som en erkänd arbetsskada orsakad av långvariga störningar, bärande av tunga belastningar eller långsiktiga aktiviteter i extrema situationer (Günthner et al., 2014). Nämnda aktiviteter har negativ inverkan på ryggmärgen hos orderplockare som inkluderar smärta, sjukdom, skada och tillfällig eller permanent arbetsförmåga (Goldscheid, 2008; Günthner et al., 2014).

Med tanke på föregående omständigheter vill vi undersöka och belysa situationer som finns inom ett distributionslager angående samspelet mellan orderplockning, förpackningar och medarbetare ur ett ergonomiskt perspektiv. Där perspektivet blir att

få en ökad förståelse på vilka påverkningar har orderplockarens ergonomi under utförande arbetet med sekundära förpackningar på ICA:s FoG avdelning.

1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka och analysera hur orderplocknings aktivitet påverkar arbetarens ergonomi på FoG avdelning.

Eftersom på ICA:s FoG avdelning sker all arbete manuellt, så blir det intressant att undersöka den ergonomiska aspekten på hur manuellt arbete kan påverka orderplockare negativt.

1.3 Frågeställningar

- Vilka aspekter anser orderplockarna på FoG avdelningen vara de främsta som påverkar deras ergonomi?
- Vilken betydelse har ergonomin för ICA- och Ranstads anställda som utför orderplocknings aktivitet på FoG avdelningen?

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa undersökningen till en fallstudie av ICA:s FoG avdelning på ICA DE i Helsingborg. Vi har endast fokuserat oss på FoG avdelning där ett stort antal förpackningar hanteras manuellt jämförd med resten av ICA:s avdelningar som styrs via automation. Vi har använt oss av information från chefer samt anställda som har direkt kontakt med FoG avdelningen och vi kommer främst att kunna uttala oss om orderplocknings aktivitet samt allt som anställda och chefer upplever under sina arbetspass.

Eftersom det finns direkta och indirekta anställda på ICA DE, då väljer vi att inrikta oss till dessa två grupper, ICA och Ranstad. Anledningen till varför vi valde ICA och Ranstad som två olika grupper är för det råder olika strukturer på arbetsplatsen som exempelvis mer arbetsrotation för ICA, men mindre för Ranstad. Med information från de anställda får vi intressant information om hur dem upplever och resonerar kring aspekter som ergonomi, förpackningar, prestation och orderplocknings aktivitet. ICA- och Ranstads anställda har varit den viktigaste källan i denna uppsats. Med alla våra intervjurespondenter har vi också avgränsat och fokuserat på tre viktiga aspekter

förpackning, orderplockning och ergonomi. Detta för att de tre aspekter ger oss en konkret bild av den som vi vidare ska analysera.

1.5 Disposition

I det inledande kapitlet avses att introducera läsaren till det valda ämnesområdet. Det inleds med en presentation av ICAs avdelning för att sedan presenterar problembakgrund, syfte, frågeställningar och avgränsningar. I följande kapitel behandlas metoden och tillvägagångssätt för insamling av det empiriska materialet utifrån kvalitativa intervjuer. Det presenteras även hur materialet har genomförts och bearbetats. Därefter presenteras teorikapitlet, där tas upp relevanta teorier för uppsatsens syfte och frågeställningar. I kapitlet presenteras övergripande teorier och framställs de tre centrala ramar för analysen som är orderplockning, ergonomi och förpackning. I det fjärde kapitlet presenteras empirins del där behandlas primärempiri som bygger på de sju gjorda intervjuerna samt resultatet av den empiriska undersökningen. I analyskapitel har använts teorierna i referensramen för att analysera det empiriska materialet med syfte att svara på frågeställningar. I detta kapitel behandlas även teoretiska insatser för att underbygga slutsatserna. I det sista kapitlet presenteras resultatet av analysen i form av slutsatser.

2 Metod

I detta kapitel beskrivs hur fallstudie om FoG avdelningen har genomförts. I kapitlet redovisas också metodval och hur det har gått tillväga för att uppnå uppsatsens syfte och besvara på frågeställningar.

2.1 Fallstudie

Denna uppsats genomförs som en fallstudie av företaget ICA DE Helsingborg och undersökningen utfördes på avdelning FoG. Termen ”fall” sammankopplas med fallstudie av en specifik plats till exempel ett litet samhälle eller en organisation (Bryman, 2011). Tanken med fallstudiens undersökning är enligt Alvehus (2013) att belysa ett fenomen där fallet ska vara en sektion med avgränsning.

I genomförandet av denna fallstudie valde vi att använda oss av intervjuer för att skapa en bättre bild av situationerna och samspelet mellan orderplockning, ergonomi och förpackningar. Med intervjufrågorna har vi fått möjlighet att beskriva processer och relationer i den miljö som vi studerar i ett verkligt sammanhang.

2.2 Företagsval

Vår ambition med denna fallstudie var att få ett nära samarbete med en organisation där vi skulle kunna fördjupa oss ytterligare inom logistikområdet. En av oss som är timanställd på ICA DE (Distributionslager) i Helsingborg kontaktade en avdelningschef på FoG avdelning. Med hjälp av denna person kunde vi ordna ett möte där kunde vi förklara vad vi hade som preliminär ide för vårt examensarbete. Vid mötet diskuterade vi tillsammans med en avdelningschef och en förpackningsutvecklare vilka problem skulle finnas i samband med fallstudiens omfattning. I samband med mötet fick vi möjlighet att göra en rundvandring genom ICAs FoG avdelningen.

Rundvandring gav oss en bredare och bättre förståelse av hur orderplockningen fungerade på FoG avdelning där de två cheferna visade oss vilka produkter som var krångliga. Lagerstyrningschefen och förpackningsutvecklare hjälpte med att hitta ett ämne som skulle vara intressant för oss att undersöka vidare. Utifrån de diskussioner som vi hade med cheferna och de tips som vi fick valde vi att fokusera på ämnen förpackningar, orderplockning och ergonomi.

2.3 Kvalitativ metod

För denna fallstudie har vi valt kvalitativ metod. Datainsamling har vi gjort genom intervjuer mellan berörda aktörerna som interagerar med varandra inom ICA DE.

Widerberg (2002) menar att en kvalitativ forskning riktar sig till att redovisa ett fenomenets karaktär och söker fundamentalt efter fenomenets mening. Med en kvalitativ undersökning söks en djup kunskap om ett samhällsfenomen där det finns en interaktion mellan människor och omvärlden (Ahrne & Svensson, 2015). Vidare beskriver Alvehus (2013) att i en kvalitativ metod fokuseras på innebörder snarare än för ett statistiskt verifierbart samband.

2.3.1 Primärdata och sekundärdata

Primärdata är enligt Alvehus (2013) ett empiriskt material som samlas för den undersökningen som utförs. Vi bestämde oss för att fokusera på intervjuer som primärdata. Syftet med att använda oss av intervjuer som primärdata, är att kunna applicera svaret från respondenterna och koppla dessa i utvalda teorier. Under intervjuerna presenterade respondenterna till oss övergripande fakta om ICAs lager och hur produkterna kan lyftas rätt till att förhindra skador och slitage på kroppen. Den informationen har vi använt med syfte att samla data om ICAs arbetssätt och göra en jämförelse med det verkliga arbetet som utförs på ICAs FoG avdelning.

Vidare menar Alvehus (2013) att sekundärdata är empiriskt material som redan existerar och någon annan har samlat in. Denna fallstudie har också övriga källor som sekundärdata. Det utgörs av ett fåtal internetkällor, böcker och vetenskapliga artiklar som hade fokus på problemområdet. En del källorna hämtade vi från databaser Google Scholar och Libsearch. Vi använde även en kombination av sökord på litteratursökning exempelvis ergonomi, order picking, packaging warehouse, distributionslager och ergonomics. Att skriva och formulera passande sökord är enligt Bryman (2011) viktigt för att få ett relevant material för det som söks.

2.4 Insamling av empiriskt material

Vi ville samla in material genom intervjuer. Under intervjuer gav vi till våra respondenter flexibilitet för att exponera deras upplevelser och berätta om olika aspekter som skulle ge oss en bred förståelse av ämnet. Bryman (2011) beskriver en kvalitativ intervju som flexibel och rekommenderar att låta intervjuerna röra sig i

olika inriktningar för att få den relevanta och viktiga från intervjupersonens upplevelse.

Vi valde att använda oss av kvalitativa intervjuer och dess semistrukturerade typ för att vi ville ge våra respondenter möjlighet att svara med frihet. Syftet med respondenternas frihet var att få veta detaljerad information som skulle leda oss till brett empiriskt material. Vi lade fokus på specifika ämnen som ergonomi, orderplockning och förpackningar för att konstruera två olika intervjuguide anpassade för gruppchefer och anställda. I enlighet med detta beskriver Bryman (2011) att en semistrukturerad intervju karaktäriseras av frihet och intervjupersonerna kan utforma svaren på eget sätt men också att intervjuaren kan använda sig av uppföljningsfrågor vid behov.

Med intervjuguiden skapade vi en viss ordning angående ämnena men detta betyder inte att vi ställde frågorna i samma ordning till respondenterna. Ibland uppkom andra frågor som inte ingick i den ursprungliga intervjuguiden. I semistrukturerade intervjuer behövs inte att intervjuaren ställer frågorna i samma ordning som i intervjuguiden (Bryman, 2011).

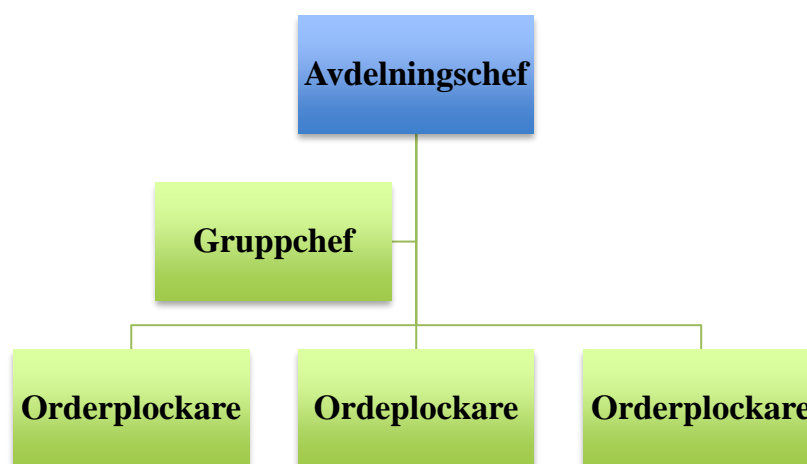
2.4.1 Urval av intervjuobjekt

I vår fallstudie finns olika respondenter med anledningen till att inkludera olika synvinklar. I urvalet av intervjuobjektet menar Ahrne och Svensson (2015) att man ofta är beroende av ett samarbete med någon som tillhör i organisationen eller någon som har tillgång till anställda eller medlemmar. I vårt fall är det en av oss som jobbar på ICA DE och kunde ta kontakt med gruppchefer och anställda.

I figur 1 nedanför visas hierarkierna för respondenter som jobbar på ICAs FoG avdelning. Vi valde att intervjua utifrån tre olika positioner inom ICA DE Helsingborg. En avdelningschef, en grupp chef och fem orderplockare som jobbar på ICAs FoG avdelning. Anledningen till att varför vi valde att intervjua personalen i respektive position var för att vi ville ha en övergripande förståelse och kunskap från de olika nivåerna. Avdelningschefen gav oss ett större och bredare perspektiv från ICAs FoG avdelning. Å andra sida använde vi oss av gruppchefen som hade en direkt

kontakt med orderplockare på golvet. Gruppcheferna i detta fall svarar till avdelningschefen.

Den sista kategorin behandlar orderplockarna och de svarar direkt till gruppcheferna. Med orderplockarna hade vi möjligheten att intervjua tre anställda som jobbar på ICA DE genom Ranstad och två andra som är direkta anställda på ICA DE.



Figur 1: **Positioner inom FoG respektive varje intervjurespondent.**

Vi valde att tre intervjugrupper: en avdelningschef, en gruppchef och fem anställda varav två är anställda från ICA och tre är anställda från bemanningsföretaget Randstad. Under kontakten med de tre intervjugrupporna på ICA DE begränsade vi oss på olika aspekter som exempelvis plats för att träffas med andra respondenter, tid för att mötas med dem och framför allt hens bekantskapskrets. Vi måste också betona att anonymitet på respondenterna var en viktig faktor framför allt för orderplockarna. Den anonymiteten gav de en bekvämlighet under intervjumomenten med respondenterna för att få en riktig bild av deras upplevelser.

2.4.2 Genomförande av intervju

Tabell 1 förklarar de sju intervjurespondenterna och deras befattning och företagets position. Vi skapade tabellen för att skilja och ge läsaren en tydlig förståelse av vilka var intervjurespondenter och sin respektive befattning. I början ville vi att alla intervjuer med respondenterna skulle utföra på arbetstid men det var inte möjligt på grund av olika tidschemat som hade respondenterna. Vi ville att intervjun inte skulle betyda ett ekonomiskt avbräck för anställda. De två cheferna kunde vi intervjua under

arbetstid men för vissa av anställda utförde vi intervjun utanför företaget och i företagets matsal.

Intervjunummer	Befattning
1	Avdelningschef- ICA anställd
2	Gruppchef- ICA anställd
3	Orderplockare- ICA anställd
4	Orderplockare- ICA anställd
5	Orderplockare- Ranstads bemanningföretag anställd
6	Orderplockare- Ranstads bemanningföretag anställd
7	Orderplockare- Ranstads bemanningföretag anställd

Tabell 1: **Genomförda intervjuer.**

2.4.2.1 Intervju med chefer

Vi träffades upp på ICA DE där vi välkomnades av avdelningschefen som tog oss till sitt kontor där intervjun började. Vi förklarade till cheferna om vårt ämnesval och varför vi valde att skriva om ergonomi bland orderplockare. Sedan informerade vi också till cheferna om att vi skulle spela in intervjun med deras godkännande. Syftet med frågorna var att ge till respondenten möjlighet att svara så öppet som möjligt för att få ett brett informationsinnehåll.

Frågorna som ställdes var övergripande i sin form och besvarades med långa svar. För cheferna använde vi öppna frågor och i andra fall använde vi oss av uppföljningsfrågor för att be respondenterna att få tydlig beskrivning av svaret. Det var viktigt under intervjuerna vår tystnad som gav respondenterna tid att fundera på svaret. Tystnad är en faktor som, enligt Bryman (2011), ger intervjupersonen möjlighet att tänka efter eller komplettera ett svar. Att ställa öppna frågor innebär att intervjuare inte styr respondent för mycket. Med uppföljningsfrågor menas att intervjuare be respondenten att utveckla sitt svar (Bryman, 2011).

Vi delade in våra frågor till avdelningschefen i tre delar: Första delen behandlade information om ICAs FoG avdelning, där vi ville ha bättre förståelse på hur det fungerade på FoG avdelningen. Efter att ha fått en isbrytare med första delen av intervjun, inled vi den andra delen av intervju som behandlade frågor som berör förpackningar på FoG avdelningen. Syftet med frågorna som ställdes under intervjun var att få en klarare bild av vilka förpackningar som var mest svåra att hantera och hur ICA arbetar med att hantera eventuella ergonomiska problem som förpackningarna bidrar med.

Det sista och den mest väsentligaste delen var om ergonomi där vårt syfte med frågorna var att införskaffa så mycket information som möjligt angående ergonomi på ICA:s FoG avdelning. I detta avsnitt ställdes frågorna inte i ordning utan mer utifrån vilka svar vi fick. Syftet med att inte ställa i ordning de frågorna från vår intervjuguide var för att under intervjun fick vi information från vissa delar som bidrog med ett mer extra utvecklat svar från avdelningschefen. De frågorna som vi valde att ställa under avsnittet ergonomi, gav oss ett bredare perspektiv till att förstå ergonomin bättre på ICA:s FoG avdelning.

Intervjun med gruppchefen tog också plats på ICAs distributions lager. Vi möttes upp av gruppchefen i receptionen där han tog oss till sitt kontor och där började intervjun. Vi trodde först att vi enbart skulle ha intervju med en gruppchef, men samtidigt kom gruppchefens kollega in och det blev en intervju med två gruppchefer istället. Vi började intervjun med att förklara syftet med intervjun, att fråga om deras anonymitet och tillåta inspelning av intervju samt vilket ämne vi skulle fokusera på.

Vi valde att fokusera på att ställa frågor angående ergonomi till gruppcheferna eftersom det är de som har mest kontakt med orderplockarna. Under intervjuens gång gav de båda gruppcheferna omfattande information angående ergonomi, lyftteknik, skador och allmän information om hur FoG avdelningen ser på ergonomin i förhållandet till produktivitet. När vi upplevde att gruppcheferna avvek lite från ämnet så ställde vi en liknande fråga för att få leda dem till det samma ämnet.

Vi ställde också följdfrågor när respondenten behandlade ett ämne som vi insåg vara ett bra underlag till vår empiri. Fördelen med intervjuguide, enligt Bryman (2011), i kvalitativ metod är att intervjuerna kan avvika i frågeordning som har formulerats. Intervjuaren kan ställa frågor som uppföljning av det som respondenter har svarat samt kan variera ordningsföljden i frågorna (Bryman, 2011).

2.4.2.2 Intervju med orderplockare

Förutom gruppchef och avdelningschef ville vi också intervjua aktuella orderplockare på ICAs FoG avdelning. Vi tog beslutet att intervjua 5 stycken orderplockare från ICAs FoG avdelning. Anledningen till varför vi valde fem respondenter var främst eftersom vi skulle kunna få olika synpunkter från anställda som direkt upplevde rollen av orderplockaren i lagret. Med gruppchef och avdelningschef blir det svårare eftersom de främst tog hand om administrativa arbetsrutiner. Vi valde ställa öppna frågor då vi enbart ville ha en exakt information om ergonomin på ICAs arbetsplats i förhållande till orderplocknings aktivitet. Vi ville egentligen få medarbetarnas syn på arbetsplatsen och hur de upplevde ergonomin när de utförde sitt arbete. Vi valde att alla fem respondenter skulle vara anonyma och samtliga godkände inspelning av intervjun:

- Intervju 1 genomfördes på campus Helsingborg i anslutning med Lunds Universitet. Respondenten är student och kombinerar studierna med jobbet som orderplockare på ICA via Ranstad.
- Intervju 2 genomfördes på Väla centrum i Helsingborg. Respondenten är heltidsanställd på ICA DE Helsingborg.
- Intervjun 3 genomfördes i respondentens bil på ICAs DE parkering i Helsingborg. Respondenten jobbar som timanställd på Ranstad och kunde bara

prata en kort stund, men intervjun fortsatte och avslutades dagen efter på ICAs DE matsal.

- Intervju 4 genomfördes på Espresso House i Helsingborg. Respondenten är heltidsanställd på ICA DE.
- Intervju 5 genomfördes på ICAs DE matsal i Helsingborg. Respondenten kombinerar också studierna och jobbar som timanställd på ICA DE via Randstad.

2.4.2.3 Transkribering

Vi valde att transkribera varenda intervju för att samla in informationen och analysera denna på det bästa möjliga sättet. Efter att ha intervjuat alla respondenterna bestämde vi att dela de sju intervjuerna för att sedan transkribera dem. Under transkribering upplevde vi att vissa inspelningar krävdes mer tid än andra. Detta på grund av några respondenter som inte uttalade sig tydlig och att intervjuer som skedde vid ICAs matsal och Espresso House blev det svårt med inspelning på grund av hög ljud. Bryman (2011) förklarar att det kan uppstå misstag i transkriberingen på grund av ljud, trötthet på lyssnandet och slarv.

2.5 Etiska aspekter

Alla våra respondenter valde att vara anonyma och godkände att vi spelade in hela intervjun. Innan varje intervju och när vi träffades första gången med cheferna, förklarade vi tydligt till dem vårt syfte med examensarbetet och varför valde vi ICA som fallstudie. Vi informerade också till respondenterna innan inspelning att intervjuens information bara skulle användas och analyseras under examensarbetets genomgång. Vi förklarade också i förväg att informationen skulle delas denna i fall vår examinator eller handledare skulle kräva den. Alltså alla våra respondenter var upplysta om allting innan intervjuerna startades. I samband med detta beskriver Ahrne och Svensson (2015) att alla som tillfrågas om att delta i undersökningen måste informeras fullständig om studiens syfte samt vad ska det användas till. Vidare påpekar de att datainformation ska vara anonym, därför datainformation inte kan sändas till enskilda personer.

2.6 Reliabilitet och validitet

Vi anser att reliabiliteten var en viktig aspekt i denna fallstudie. Vi förklarade fallstudiens tillvägagångssätt för att öka reliabiliteten. Detta gjorde vi genom att intervjua gruppchefer och anställda från ICA och Ranstads bemanningsföretag samt beskriva olika situationer som uppstod i varje moment under dessa genomförda intervjuer. Intervjuguide var ett viktigt verktyg som hjälpte oss att strukturera med relevanta frågorna en rätt väg för att svara på uppsatsens frågeställningar. Vi var två personer som rådfrågade varandra och med hjälp av vår handledare ville vi undersöka tillförlitlighet i uppsatsens resultat. Dock ansåg vi att det fanns svagheter med uppsatsens reliabilitet eftersom det uppstod i bedömningar av olika situationer vissa missuppfattningar. Vi anser att ett liknande resultat skulle kunna göras då samma förhållande råder. I vårt fall behövdes olika synpunkter från ICA och Ranstads personal för att redovisa oberoende resultat. Reliabilitet rör frågan om i fall resultat av en undersökningsmetod ger samma svar eller resultat vid olika tillfällen men då det i övrigt föreslår samma förutsättningar (Bryman, 2011; Ejvegård, 2003).

Validitet handlar enligt Bryman (2011) om huruvida man observerar, identifierar eller mäter det man säger sig mäta. Vi säkerställde validitet i denna uppsats genom intervjuer och ett strukturerat antal frågor med olika formuleringar till ICA och Ranstads personal. Våra respondenter fick möjlighet att veta i förväg, vad intervjus struktur skulle handla om. Vi gjorde det muntligt innan varje intervju både med chefer och orderplockare. Vi använde oss av vår handledare för att verifiera intervjufrågorna och dess lämplighet.

3 Teori

I detta kapitel beskrivs den teoretiska referensramen som kommer att användas för att analysera den insamlade empirin och besvara på frågeställningar. Kapitlet struktureras från övergripande teorier för att sedan djupas ner med specifika teorier. Teorierna delades i fem typer av inriktningar: förpackningar, ergonomi, orderplockning, prestation och motivation.

3.1 Förpackningar inom logistik

Chan, Chan och Choy (2006) beskriver förpackningen som ett medel med syfte att skydda den primära produkten under transporthantering och vid olika logistiska aktiviteter. Vidare menar författarna att förpackning anses vara en av de viktigaste aktörerna i distributionen och Supply Chain. Vikt och volym är två karakteristiker av förpackningen som bör uppvisas för att kunna använda kring alla delar inom Supply Chain. (Chan et al., 2006).

Förpackningar ska uppfylla ett antal krav som är essentiella för att säkerställa rätt funktion, att produkterna transporteras på ett säkert sätt och underlätta hantering (ECR Sverige, 2012). Förpackningar behöver uppfyllas följande krav:

- Skydda konsumentförpackningen
- Väga maximalt 15 kg
- Vara stabil
- Vara enkel att hantera, lagra, lasta och lossa
- Vara enkel att efterhantera
- Vara gjord av förpackningsmaterial som minimerar den sammanlagda miljöbelastningen
- Vara enkel att öppna utan hjälpmedel

Chan et al. (2006) presenterar förpackningar på en hierarkisk nivå och indelar förpackningar i tre olika undergrupper: primära, sekundära och tertiära förpackningar (se figur 2). En primär förpackning beskrivs som den produkten som konsumenter köper från butik eller affär (Chan et al., 2006). Sekundärförpackningar eller ytterförpackningar är ett slags skydd till konsumentförpackningar. Deras främsta uppgifter är att hålla och skydda konsumentprodukten tills den anländer på hyllan i olika butiker. Sekundärförpackningar ska anpassas på sådant sätt att den enkelt kan identifieras, hanteras, lossas och lastas hela vägen från producent till butiken (ECR,

2012). Den tertiära förpackningen syftar till att skydda förpackning av omgivningen av olika transportsätt och lastbärare (Chan et al., 2006).

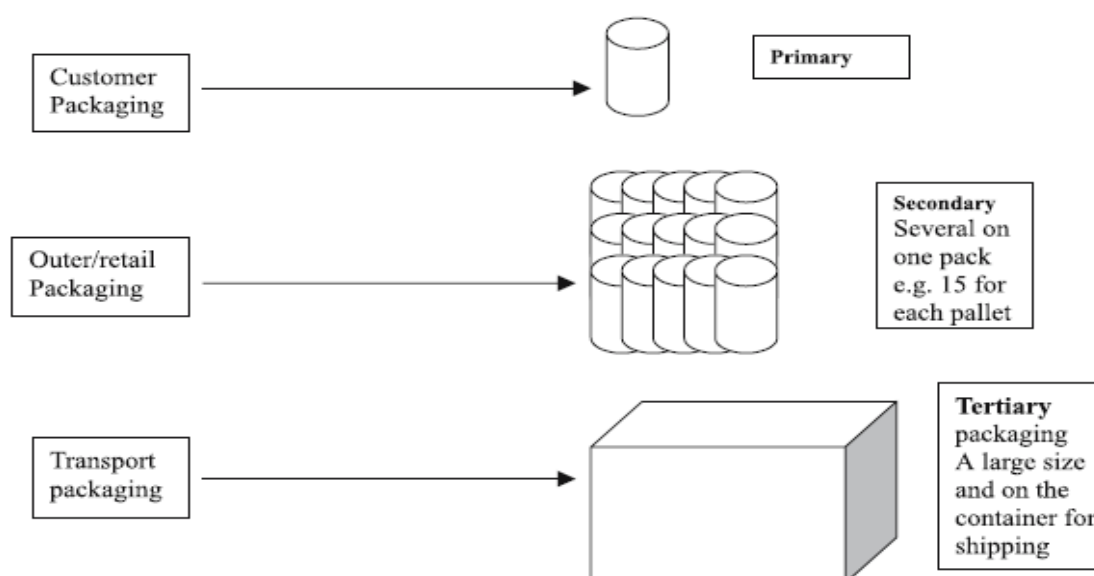


Figure 2: **Förpackningens hierarki inom logistik** (Chan et.al, 2006:1090)

3.1.1 Förpackningslogistik i förhållande till Supply Chain

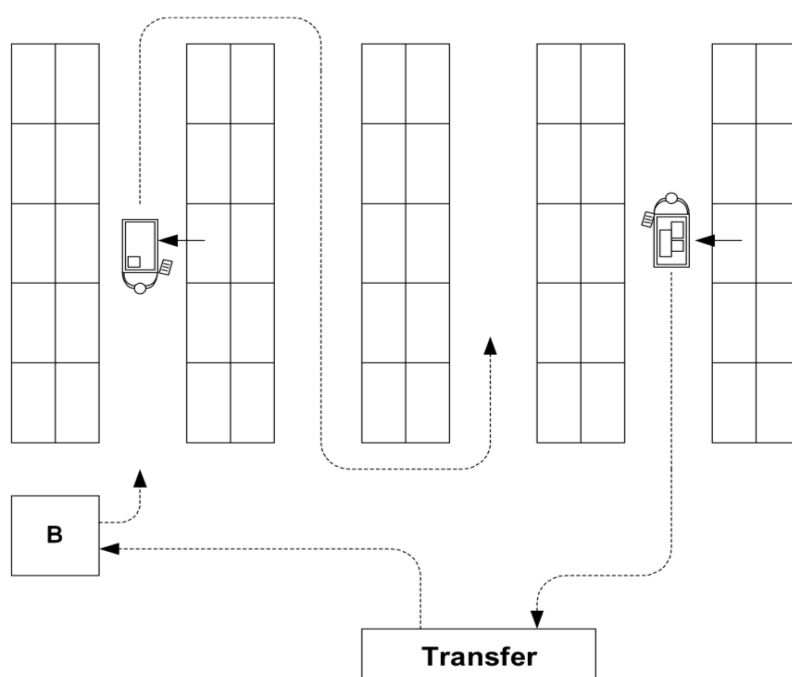
De funktionerna som en förpackning måste utföra är mångsidiga och komplexa. Hellström och Saghir (2006) hänvisar till Paine (1981) som menar att alla förpackningar måste anpassas till enkel hantering, enkel lagring och till en effektiv transport. I logistiska termer, det vanligaste angripningssätt gentemot förpackningar är att fokusera på förpackningsutveckling till syfte att få fram relaterade logistiska aktiviteter. Det poängteras vidare att ett problem med förpackningen är att den måste tillfredsställa många steg inom Supply Chain, vilket blir anledningen till svårigheter med att isolera relationer och funktioner i en orsak och effekt perspektiv (Hellström & Saghir, 2006).

3.2 Orderplockning

Orderplockning definieras enligt Weisnera och Deusea (2014) som en logistisk aktivitet eller process. Orderplockning omfattar cirka 50 procent av den totala lagerkostnaden och är en mycket intensiv och viktig aktivitet inom logistikkedjan (Weisnera & Deusea, 2014). Under orderplockningsaktivitet blir prestation en viktig

aspekt för orderplockare för att kunna uppnå produktivitet på lagret och samtidigt nöja kunder som får sina varor i tid (Weisnera & Deusea, 2014). Lin och Lu (1999) betonar att orderplockning förbrukar 60 procent av arbetskraften. Med förbättringar i plockningsaktiviteten kan produktiviteten ökas i ett distributionslager.

Den grundläggande formen av orderplockning visas nedanför i figur 3. Plockaren flyttar med sin vagn längs hyllans framsida (flöde, pall eller hyllställ) och griper förpackningar enligt information på orderlista. Vagnen har en eller flera arbetsbehållare där artiklarna kan placeras enligt kundordern. Rundan börjas vid en basstation (B), där tas upp de tomma behållarna eller lastbärare. Plockaren rör sig mellan gångarna och beroende på orderlistan kan enskilda gångar hoppas över eller skickas endast delvis (Hompel & Schmidt, 2007).



Figur 3: **Orderplockningssystem (man-to-goods)** (Hompel & Schmidt, 2007:42)

3.2.1 Orderplockning i förhållande till mänskliga faktorer

Grosse, Glock och Neumann (2016) beskriver de olika komponenterna som samverkar med orderplockning: Målen med orderplockning, mänskliga aspekter och orderplocknings utfall. Enligt Grosse, et al. (2016) vill målen med orderplockning uppnå följande:

- Minimera transportsträckan
- Minimera de totala kostnaderna
- Minimera genomströmningstiden, som förklarar minskning av plocknings tid.
- Maximal användning och utnyttjande av yta.
- Minimera misstag i plockningen, där misstag är fel plockning av produkter, fel i plocknings process.
- Minimera risken för skador under plocknings arbete.
- Maximera säkerheten på lagret och undvika skador.

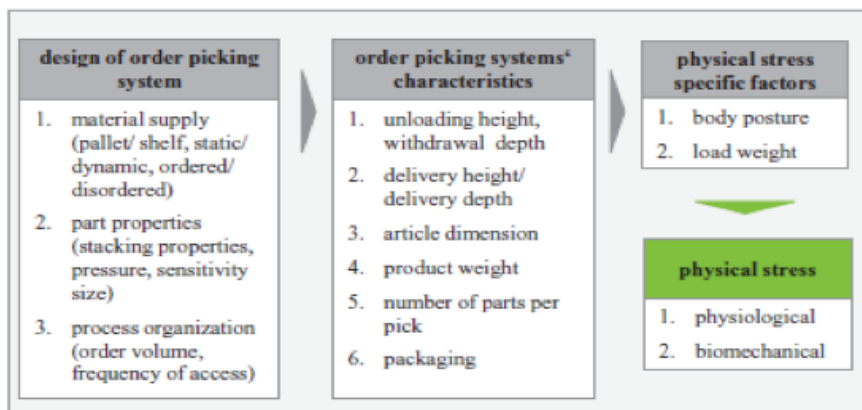
Mänskliga aspekter är den andra komponenten som är kopplad med orderplockning. Grosse et al. (2016) beskriver att den andra komponenten omfattas av ergonomiska faktorer, riskerna med arbete och den fysiska delen som skador och belastningar för kroppen. Grosse et al. (2016) beskriver också att mänskliga aspekter är kopplade också med hantering av förpackning, trötthet, dålig motivation på en arbetsplats och stress.

Den sista komponenten handlar om orderplockningsutfall. I denna komponent gäller aspekter som prestation i form av tid och effektivitet inom plockning, arbetarnas hälsa i form av ryggsmärtor och välmående, samt hög kvalitet på arbetsplatsen med lite misstag och korrigeringar som möjligt (Grosse et al., 2016).

3.3 Ergonomi i förhållande till orderplockning

Hantering av produkter manuellt är en av det mest fysiskt krävande som orderplockning präglas av, och dessa är: Tunga produkter, hög monoton under arbetet och ogynnsamma kroppshållningar. Dessa faktorer orsakar stress för kroppen samt långtidsskador (Weisnera & Deusea, 2014).

Weisnera och Deusea (2014) förklarar att det finns faktorer som beskriver effektorsaks samverkan mellan ett orderplockning system och stress specifika faktorer kring plockningsarbetet (Se figur 4). Exempel på dessa faktorer är: utformningen av lagret och olika greppområden på förpackningen. Dessa faktorer kan påverka kroppshållningen beroende på om en förpackning har bättre eller sämre greppningsytor (Weisnera & Deusea, 2014).



Figur 4: **Effekt-orsaks samverkan som leder till fysisk stress** (Weisnera & Deusea, 2014:425)

Weisnera och Deusea (2014) framställer att de främsta faktorerna som påverkar orderplockarens fysiska belastning och stress kommer ifrån den anpassade kroppshållningen som plockare har under arbetets gång. Kroppshållningen omfattar kroppsområden som nacke, rygg och ben. Beroende på var de olika produkterna befinner sig i lagret, anpassar arbetarna sin kroppshållning efter var produkten ska plockas. Om produkten ska plockas högt uppe respektive nere på marken så har arbetarna olika kroppshållningar (Weisnera & Deusea, 2014).

3.4 Prestation

Grosse, Glock, Jaber och Neumann, (2014) hänvisar till Azizi, Zolfaghari och Liang (2010) som förklarar att det finns en positiv samverkan mellan prestationsförmågan av upprepande arbetsuppgifter och tråkighet på arbetsplats. Detta kan underlättas och minimeras genom att implementera olika rotations system eller strategier. I enlighet med det beskriver Reinhold, Tint, Tuulik och Saarik (2008) också att förändringar som kan göras på arbetsplatsen i hopp om att förbättra arbetskraftsförhållandena för anställda, kan delas in i tre grupper: tekniska interventioner (ombyggnad av fysisk miljö, assistans till arbetare och verktyg), organisatoriska och administrativa insatser (skiftrotation, ökad uppmärksamhet på chefer, införande av ergonomi) och beteendeförändringsinterventioner (främjar fysisk träning och motion, ökad medvetenhet om hälso- och säkerhetsfrågor på arbetsplatsen).

3.5 Motivation

Alvesson och Sveningsson (2007) beskriver att motivation inom ett företag handlar om att: stimulera personal till vidare utveckling, attrahera, behålla och att få anställda att anstränga sig och utför ett bra arbete. Vidare menar Alvesson och Sveningsson (2007) att om människor tilldelas arbetsuppgifter som anses vara tråkiga och monotona, kan det mynna ut i att regler dämpas. Resultatet blir att den anställde kan legitimera varför de inte arbetar.

Motivationsnivån, arbetets tillfredsställelsegrad och den mentala hälsan beror på olika faktorer: nivå på arbetsuppgifter, arbetsinnehållet, krav och inriktning på kompetens, graden av frihet och hur stor vikt anställda tycker att sina arbetsinsatser har (Alvesson, 2009). Om anställda inte uppnår målet på arbetsplats, kan engagemanget vara negativt. Misslyckandet leder till att anställda känner sig kraftlös, psykiskt utmattad och otillräcklig (Wikman, 2005).

4 Personalens synpunkter

I detta kapitel visas det empiriska materialet som har insamlats genom utförda intervjuer på chefer och anställda. Det valdes att uppdelat materialet i olika område med egen rubrik för att underlätta innehållets förståelse.

Termer

- Servare: Orderplockaren som kör en höglyftare på ICA:s FoG avdelning
- Expeditör: ICA:s arbetare som plockar varorna på olika avdelningar på ICA DE.
- Ackord: Annat ord för prestationslön. Där lönen baseras på arbetarnas prestation som dem har under arbetspasset. Ju högre ackord en orderplockare har, desto högre lön för hen.

4.1 Chefer på ICA DE Helsingborg- FoG avdelning

ICA DE Helsingborg hanterar 75 procent av alla kollin manuellt, och resten utförs genom automatiserade plockning. På FoG avdelning börjas det med en inköpsorganisation, vilket ser till att köpa hem de artiklarna som kunder förväntas behöva. Sedan finns det en transportavdelning som styr när dessa artiklar skall komma till distributionslager (Intervju 1-Avdelningschef). Då tar varumottagning och kvalitetsavdelningen emot artiklarna och kontrollerar om varorna är säljbara och skadefria. Därefter körs artiklarna in i buffert för att fylla på expeditions platser, och där tar expeditörerna över och plockar kolli till varje butik. Produkterna på FoG avdelning fylls på hela tiden så att expeditörerna inte ska behöva köra många stopp med trucken. Produkterna delas in på hyllorna som hög- och lågfrekventa, högfrekventa produkter får oftast två till tre platser samtidigt på hyllorna. Exempel på högfrekventa produkter kan uppstå under en viss kampanj, eller vid påsk (Intervju 1-Avdelningschef).

Orderplockningsaktiviteten på ICA handlar om att plocka artiklar som ICA:s butiker har beställt och som avläses på en datorskärm. För ICA är en av de viktigaste rollerna i logistikkedjan att få ut varorna till kund på rätt sätt. Avdelningschefen förklarar att orderplockarens arbete är relevant och det finns en stor del av personal som utför orderplockning. Avdelningschefen betonar också att utan orderplockarna på ICAs FoG blir det svårt att få lagret att fungera korrekt. Det viktigaste under plockningen

är ju att plocka rätt artikel, rätt antal och på ett sådant sätt att varorna kommer fram i tid och att det är säljbara varor (Intervju 1-Avdelningschef).

4.1.1 Förpackningar

På ICA DE Helsingborg används tre olika förpackningar: säckar, SRS backar och kartonger. Säckar är främst de förpackningar expeditörerna tycker är svårast att hantera. SRS backar beskrivs att inte vara anpassade för manuell hantering, de är lätta att lasta men samtidigt är de krångliga (Intervju 1-Avdelningschef).

En fullständig statistik om hur mycket det kan plockas finns inte, men det finns ett stort antal kollin som avrundas till cirka 1500–2000 på ett 8 timmars pass. Det räknas ut att under plockningen kan det finnas 30 procent SRS backar, 2 procent säckar och resten kartonger (Intervju 1-Avdelningschef).

Förpackningarna på FoG avdelning varierar i design och dimension. Artiklarna förpackas och ses olika ut eftersom leverantörer ofta ändras. Avdelningschefen beskriver att en konstant ändring av leverantörer medför det att en dag är en förpackning som inte alls passar in. Därför blir expeditörerna mer nöjda när de plockar SRS backar för dem är lätta att hantera. Vidare påpekas att bananerna är de jobbigaste artiklarna för plockningen och det blir tungt att fylla fyra RC (rullcontainers) med bara bananerna (Intervju 1-Avdelningschef).

4.1.2 Ergonomi och lyftteknik

På ICA DE Helsingborg görs en satsning till att förmedla information till anställda angående ergonomi på arbetsplatsen. ICA DE har en skyldighet att informera om hur en arbetare ska lyfta kollin. Det är lika mycket viktigt att en anställd får kännedom om information som ICA DE förmedlar. ICA försöker göra det så enkelt som möjligt för alla anställda (Intervju 2-Gruppchef).

För de som är nya på ICA ges en kort utbildning angående hur man expedierar på arbetsplats. Det rekommenderas att använda de stora muskelgrupperna vid lyft och tänka på följande: God lyftteknik, lyft med två händer så ofta du kan, flytta fötterna ofta eller håll dig inom axlarnas inre arbetsområde (Intervju 2-Gruppchef).

Efter första veckans utbildning blir orderplockarna på ICA DE inkallade till ett diagram samtal. Under diagram samtalet får orderplockarna lära sig om att använda kroppen rätt men framför allt rekommenderas att de ska vara ”smartlat”, det vi säga att använda huvudet och inte kroppen (Intervju 2-Gruppchef). Det betonas också att de som har varit anställda ett tag, mer än tre år har inte fått den här informationen. Det är viktigt för ICA att alla anställda få information om vad som är rätt och fel. Informationen gäller för alla anställda, det vill säga ICA:s anställda och de som jobbar genom Ranstad (Intervju 2- Gruppchef).

Enkla rekommendationer som till exempel: att inte dra kolli och inte vrida sig betonas under instruktionen. ICA:s gruppchef beskriver att instruktionen innehåller information om benskada, att lyfta många kilo och att hantera trucken rätt. Introduktionen erbjuds varje år och ges till alla nyanställda (Intervju 2-Gruppchef).

Det ges också information om säkerhet exempelvis att köra lugnt och stanna rätt med trucken. Detta ses inte som ergonomi och lyftteknikens information men ICA försöker alltid informera om regler och rutiner för anställda. Gruppchefen betonar också att det blir svårt att nå alla anställda med informationen och därför använder sig företaget av TV apparater för att informera de anställda (Intervju 2-Gruppchef).

Gruppchefen beskriver också att de använder sig av ett verktyg i form av ett samtal för att få kontakt och kontrollera olika aspekter med anställda. På ICA används ett samtal som heter PANK och det består av: prestation, attityd, närvaro och kvalité. Under PANK samtalet med de anställda betonas det mycket om attityd, som till exempel hur anställda beter sig i slingan. Gruppchefen påpekar att rasterna är viktiga att skötas och det spelar ingen roll om man är bäst på att plocka. På ICA är prestation och attityd viktiga aspekter som betonas under PANK samtalet och det ska finnas en balans mellan de två. Dock beskrivs det att anställdas attityd är ännu viktigare än prestationen (Intervju 2-Gruppchef).

4.1.3 Förbättringsarbete, skador och åtgärder

ICA har arbetat i år med förbättringar genom att minska förpackningar med syfte att underlätta orderplockningen. Dock saknas det ett system för att kontrollera samspelet mellan orderplockare och förpackningar. Det finns också en strategi som används

med anledningen att sortera förpackningar. ICA använder den strategi genom att lägga artiklarna som passar i utvalda kartonger. Problemet i vissa fall kommer att finnas när plötsligt ändrar leverantörerna kartonger (Intervju 1-Avdelningschef).

Det finns inga direkta klagomål som kommer från plockarna, eller rapporteringar angående skador på FoG avdelning. Emellertid får cheferna speciella synpunkter angående vissa förpackningar i slingorna, ergonomin och begränsad plats i Rullcontainern. Efter varje synpunkt diskuteras det fram en lösning och det åtgärdas direkt (Intervju 1-Avdelningschef). Gruppchefen stämmer också med att det inte finns många arbetsskador på grund av ergonomin, men att ha en skadad arbetare är för mycket för ICA. Det påpekas också att det finns exempel på anställda som inte tänker lika mycket på sin kropp när de lyfter, och i stället för att plocka ett kolli i taget, plockar fem på en gång. Det måste man också titta på och då brukar vi säga till vissa anställda som betar sig så:

”... Ska du inte bli pensionär med en frisk kropp? Och då svarar vissa: ”Jag är 25 år gammal och jag har lång tid” (Intervju 2-Gruppchef)

Gruppchefen förklarar vidare att skador på arbetsplatser sker på grund av eget slarv och dålig lyftteknik. Gruppchefen betonar vidare att orderplockarna inte tänker på de skador som kan ske när hen använder fel lyftteknik. Därför får orderplockaren problem med ryggen under det första året på ICA DE. Därefter lär orderplockaren sig att det är viktigt att böja och lyfta med benen. Gruppchefen upplevde själv när han jobbade som plockare att aspekter som att vara väl tränad spelar inte stor roll utan att det är lyfttekniken som är viktig under arbetet. Aspekter som genetik eller slarv är inte så relevanta jämförd med lyftteknik, menar gruppchefen. Det viktigaste är att böja sig rätt. Om orderplockaren lyfter rätt då får hen inte problem i kroppen (Intervju 2-Gruppchef).

I slingan, där rör sig dagligen alla orderplockare, har gruppchefen märkt att de som stressar med ackordet under arbetet är de orderplockare som tar långa raster. Orderplockarna ska sköta sina raster och på detta sätt håller de en rätt prestationsnivå och ingen stressituation. Gruppchefen beskriver att det finns anställda som tar långa raster eller gå ut och röker tio minuter. Dessa anställda går in sedan och jobbar hård för att komma upp till prestationsnivå och detta är något som vi kanske inte märker. Å

andra sida finns anställda som sköter sina raster och jobba ordentligt i slingan. De som skadar sig på grund av stress i slingan förklarar gruppchefen att det egentligen är deras fel (Intervju 2-Gruppchef).

ICA använder sig också av incidentrapportering som illustreras genom att tala om AHA, OJ och AJ (Se figur 5). Inrapporteringssystem heter HIA och där rapporteras incidenter inom arbetsmiljö, säkerhet, informationssäkerhet och miljöområdet. Gruppchefen beskriver att de försöker hitta åtgärder för incidenter som uppstår men det händer ibland att information i rapporter blir för lite eller anställda vill inte heller rapportera incidenterna.



Figur 5: Ur ICAs ergonomiutbildning för medarbetare- I samarbete med Previa.

Mot incidenter exempelvis OJ och AJ, beskriver gruppchefen att vid slingan är platsen där man lär sig mer om lyftteknik. Om en anställd visar dålig lyftteknik vid slingan kommer detta att pratas med anställd (Intervju 2- gruppchef).

4.1.4 Vikten av arbetsrotation

ICA jobbar med skaderisker och tack vare bland annat arbetsrotation som åtgärd har skador och sjukskrivningar minskats. Syftet med arbetsrotation är att undvika risk för slitage. Avdelningschefen påpekar att på ICA DE ska arbetarna ha den mesta arbetsrotation som möjligt för det är ett krav från arbetsmiljöverket och de vill inte ha långtidssjuka (Intervju 1- Avdelningschef).

Gruppchefen poängterar vidare att med Ranstads anställda tillämpas arbetsrotation genom att kombinera orderplockning och truckkörning. Detta hjälper anställda med möjligheten att variera sina arbetsuppgifter, men arbetsrotationen är dock inte accepterad för vissa anställda. Vissa anställda väljer i stället att jobba en hel dag med orderplockning i en enda avdelning, eftersom de känner det är mycket lättare för dem (Intervju 2-Gruppchef).

4.2 ICA- och Ranstads anställda synpunkter

4.2.1 Ergonomi

Orderplockarna från Ranstad förklarar att ergonomi handlar om att använda rätt teknik för att undvika skador på arbetsplatsen. Ergonomi är viktigt på ett företag som ICA där orderplockaren lyfter hela tiden tunga produkter (Orderplockare 5). En annan orderplockare förklarar att man ska böja på knäna i stället för att lyfta med ryggen hela tiden, då det är mer skonsamt i längden. Orderplockaren beskriver vidare att tid och ackord är också aspekter som tänks över under arbetets gång. Orderplockaren ska lyfta rätt och ergonomisk från början men det händer ibland att orderplockare inte hinner eller inte orkar tänka på det under hela arbetspasset, på grund av tid och ackordet (Orderplockare 1-Ranstad).

Den första gången som Ranstads anställda får kontakt med aspekter som ergonomi eller lyftteknik sker under första arbetsintervju. Där får visas upp hur skulle lyftas upp en läskback och de kollar på om personen lyfter rätt eller fel (Orderplockare 1-Ranstad). En annan orderplockare beskriver att det var en kort grundutbildning och att det enbart handlar om att lyfta upp ett tungt kolli (Orderplockare 4- Ranstad).

Vidare beskriver anställda att efter den första veckans utbildning de inte har fått mer information om ergonomi eller lyftteknik. De har fått dock i vissa fall möjlighet att höja sin kompetens genom att arbeta på andra avdelningar inom lagret (Orderplockare 1,4,5- Ranstad). ICAs anställda stämmer överens med samma information. De påpekar att efter första veckans utbildning att de inte har fått vidare information angående ergonomi eller lyftteknik. De betonar också att det är viktigt att ta reda på lyfttekniker som gör plockningen lättare och mer säker på arbetsplats (Orderplockare 2,3- ICA).

Anställda från både ICA och Ranstad är medvetna om konsekvenserna när det plockas fel i detta jobb. De erkänner att deras arbete är tungt samt att varje gång efter deras pass kan de få ont i rygg, axel, ben eller knä. De anser att det är vanligt att få ont i kroppen när man jobbar som orderplockare. Det finns dock andra aspekter som prestation eller ackordet som gör att man tänker på kroppens hälsa. I samband med detta beskriver orderplockare 5 att man vill bevisa och prestera bra i början med detta jobb. Orderplockaren beskriver även att fast orderplockningen blir slitsamt, funderas det lite om konsekvenserna. Emellertid poängterar orderplockaren att prioriteten i detta jobb är att sköta kropp och hälsa. Trafik i slingorna och stress på grund av ackordet är svåra att kontrollera efter två timmars plockning. Då resten av arbetspasset glömmer orderplockaren tempot och kör snabbare, samt plockar varorna utan att bry sig om ergonomin (Orderplockare 5-Ranstad).

4.2.2 Orderplockning och konsekvenser

ICA:s anställda påpekar att orderplockningen blir lång när det gäller ett 8–9 timmarspass, och de beskriver att det skulle fungera bättre med ett 6–7 timmarspass. De blir trötta av arbetet för de måste plocka oavsett tidspasset (Orderplockare 2-ICA).

Även om anställda är medvetna om att orderplocknings aktivitet kan vara fysisk krävande, beskriver de att det finns olika anledningar till att skada sig. De beskriver att slarv och stress över ackordet kan leda till att orderplockaren lyfter fel och därmed skadar sig. Orderplockare 1 berättar att de måste hinna med ett antal orders per timme då de inte tänker på hur de lyfter utan att man de tänker mer på att avsluta så många orders som möjligt (Orderplockare 1-Ranstad).

Den andra orderplockaren beskriver vidare att anledningen till att man kan bli skadad under plockningsaktivitet kommer från stress på grund av ett högt ackord eller prestation som krävs. Under slingorna kör man trucken hastig för att hinna plocka produkterna snabbare. Man tänker inte på ryggen för man lyfter fel vilket gör att man skadar sig (Orderplockare 3- ICA).

För båda ICA- och Ranstads anställda är det viktigt att få en utvärdering och att bli tipsad när man lyfter fel. De beskriver att de inte har fått ett enda tips under första

veckans utbildning utan att tipsen om rätt lyftteknik kommer ibland från arbetskollegor (Orderplockare 1-Ranstad; Orderplockare 3- ICA).

4.2.3 Prestation (Ackord)

För alla anställda på ICA DE krävs att hålla ett ackord. Både Ranstad- och ICAs anställda tolkar denna aspekt olika, men för Ranstads anställda är prestationen (ackord) den första prioritet.

Det var stressigt i början att hålla ackordet eftersom orderplockaren vill packa rätt och det tar längre tid. Men efter en viss tid anpassar orderplockaren sig till tempot och behöver inte stressa lika mycket för att hinna med ackordet. När det gäller nyanställda, blir det stressigt på grund av högt tempo och att komma upp i högt ackord (Orderplockare 1-Ranstad). Vidare beskriver den andra plockaren att det tog nästan ett halvt år att med att komma upp i ett högt ackord. Att fokusera på ergonomi från början kommer väldigt långt ner i prioriteringen eftersom orderplockaren upplever att först hålla fokus på ackordet för att behålla jobbet. Orderplockaren beskriver också att ackordet speglas av i slarv och att ar arbetarna skulle kunna jobba lättare om ackordkravet sänks (Orderplockare 4-Ranstad).

Orderplockarna 4 och 5 instämmer överens om att det krävs ett högt ackord och detta leder till en viss stress under de första sex månaderna. Orderplockning kan leda till hög monoton som i sin tur leder till brist på motivation. Orderplockare 5 beskriver att om man plockar fel kan det leda till stress för kroppen. Detta på grund av ackordet som krävs eller för man upplever en monoton på arbetsplatsen. Orderplockaren poängterar vidare att ICA som arbetsgivare skulle ge extra information till anställda med syfte att förbättra arbetsrutinerna. ICA som arbetsgivare bör motivera anställda eftersom arbetet är monotont (Orderplockare 5-Ranstad)

En orderplockare från ICA beskriver att orderplockaren lätt skadar sig om de bara tänker på ackord och pengar. Att tänka på hälsan är första prioritet och om orderplockaren jobbar lugnt och stabilt kommer arbetsgivaren ändå att vara nöjd (Orderplockare 2-ICA). Den andra orderplockaren påpekar att det finns en prestation att uppnå men att det inte är svårt att uppnå. Prestationen är inte så hög och det kan

avklaras rätt och lätt, samt att det också beror på hur plockaren arbetar (Orderplockare 3- ICA).

4.2.4 Arbetsrotation

För ICA anställda råder det mer arbetsrotation vilket innebär mindre slitage för kroppen än vad det gör för Ranstads anställda som inte har lika mycket rotation. Det beskrivs att ICA:s anställda roterar mer än de andra vilket gör att vissa anställda inte känner sig nöjda med den arbetsuppgiften de utför dagligen. En orderplockare från ICA poängterar att de andra anställda från Ranstad sällan har någon arbetsrotation. I många fall får de plockar till exempel 8 timmar och det är jobbigt. För ICA anställda blir arbetsrotationen cirka 75–80 procent av arbetstid. Arbetsrotationen innebär att kombinera olika arbetsuppgifter exempelvis att köra trucken, plocka på olika avdelningar, städningen etcetera. Meningen med arbetsrotation är att anställda inte får stort slitage då gruppcheferna kontrollerar denna aspekt (Orderplockare 3- ICA).

För Ranstads anställda blir rotationen helt annorlunda eftersom de har bara två arbetsuppgifter. ICAs anställda har dock det bättre med arbetsrotation för de varierar arbetsuppgifter under varje arbetspass. Även om det finns möjlighet för kompetensutveckling på Ranstad, innebär det inte att arbetsrotationen kommer att öka. De som enbart jobbar heltid som orderplockare har det jobbigt varje dag eftersom de har en enda arbetsuppgift jämförd med ICAs anställda (Orderplockare 5- Ranstad).

4.2.5 Hantering av förpackningar

På FoG plockas dagligen olika produkter med sekundära förpackningar som primära aktörer. Orderplockarna beskriver att det finns svårigheter med vissa produkter där finns olika aspekter som påverkar hanteringen och därmed ergonomi under orderplocknings aktivitet. Varje anställd, oavsett om det är från ICA eller från Ranstad, stämmer överens om att det finns gemensamma produkter som är tunga att lyfta som till exempel bananer och apelsiner. Andra nämner att det inte finns en bra anpassning för produkternas hantering. I samband med detta beskriver en orderplockare att på FoG avdelningen finns kollin med apelsiner som är tunga. Dessa kollin saknar handtaget och blir besvärliga att hantera (Orderplockare 1- Ranstad).

Orderplockare 3 beskriver att bananer, apelsiner och vattenmelonerna är tunga att hantera och det blir svårare om man jobbar ett helt arbetspass med dessa produkter (Orderplockare 3-ICA). I motsatsen beskriver en orderplockare att alla kollin som plockas på FoG avdelningen inte är anpassade eller skapta för manuell hantering. Det finns mellan 85–90 procenten av produkter som inte är anpassade för manuell hantering (Orderplockare 4- Ranstad). Orderplockare 5 (Ranstad) instämmer över att bananer och apelsiner är tunga men att med vattenmelonerna går det snabbare att lyfta för de är lätta att bära. Problemet med dessa produkter är att om orderplockaren jobbar till exempel ett 8 timmars pass kan det leda till utmattning efter ett par dagar. Detta jobb är repetitiv och orderplockaren blir ändå trött oavsett vilka produkter hen plockar (Orderplockare 5- Ranstad).

5 Analys

I detta kapitel används teorins del som presenterades i kapitel 3 för att analysera resultatet av personalens synpunkter i föregående kapitel.

5.1 Förpackningar i förhållande med Supply Chain

Avdelningschefen på FoG avdelning förklarar att den primära uppgiften av en orderplockare är att plocka rätt kolli som effektivt ska distribueras vidare till slutkund. På FoG avdelning utför expeditörerna orderplockning på olika produkter som kan hänvisas till enkel hantering. I lagret har expeditörerna i stor omfattning platser att plocka produkter ifrån. Produkterna kan finnas på frekventa eller ofrekventa platser beroende på var i lagret de befinner sig. I denna process i samband med produkternas placering kan lagring hänvisas. Effektiv transport hänvisas till att få ut varorna till kunderna på rätt sätt (Intervju 1-Avdelningschef). Det kan tolkas som att ICA sköter distributionen av sekundära förpackningarna för att komma fram till butiker felfritt. I enlighet med denna information kan vi referera till Hellström och Saghir (2006) som förklarar att förpackningar behärskas av enkel hantering, lagring och effektiv transport. Vidare kan vi också koppla Hellström och Saghir (2006) med informationen om att förpackningarna på ICA ska skötas felfritt och ha ett bra flöde, har inte verksamheten dessa aspekter då kan det leda till komplikationer som slutkunden rapporterar ifall förpackningarna inte kom fram i tid, lagrats fel, eller har haft hanteringskador som påverkar produktens egenskaper.

Hellström och Saghir (2006) förklarar vidare att ett problem med förpackningen är att den måste tillfredsställa många steg inom Supply Chain. I detta sammanhang beskriver avdelningschef att på FoG finns det personal i stor omfattning som utför orderplockning. Därför är det viktigt att orderplocknings aktivitet fungerar ordentligt annars skulle det inte fungera som det ska på lagret.

Avdelningschefen påpekar vidare att det viktigaste är att plocka rätt artikel, rätt antal och på ett sådant sätt att varorna kommer fram i tid. På ICA har expeditörerna en viktig roll, det vill säga att utan expeditörerna kan det bli svårt att få en väl fungerande orderplockningsaktivitet på ICA:s FoG avdelning. Om ICAs Supply Chain inte fungerar som det ska, eller om en artikel plockas fel, kan det leda till att kunderna blir

missnöjda och att det kan leda till komplikationer för slutkunden och ICA som är en del av försörjningskedja.

5.1.1 Förpackningar och hantering

På ICAs FoG avdelning plockas 75 procent av kollin manuellt. Detta gör att det krävs förpackningar för att förvara dessa produkter under aktiviteterna som sker på ICA DE. Avdelningschefen beskriver också att transportavdelning kontrollerar artiklarna i fall det finns skador. Sedan görs en mottagning för att fylla på expeditions platser. Processen slutförs med orderplocknings aktivitet och butikerna som slutkund. Enligt Chan et al., (2006) anses förpackningar vara ett viktigt moment i distributions process, och där beskriver avdelningschefen att på ICA DE spelar förpackningar stor roll i distributions process. ICA DE använder sig av förpackningar för att kontrollera att inga produkter blir skadade.

Enligt avdelningschefen slutar processen på distributionslager när expeditörernas aktiviteter plockar färdigt order till butikerna. Med denna information kan vi konstatera att på ICA DE används i stor mått sekundärförpackningar och det stämmer med ECR Sverige (2012) när det beskrivs att sekundärförpackningarnas primära uppgifter är att sammanhålla och skydda konsumentprodukter tills den anländer på hyllan i butikerna.

För ICA DE har förpackningar viktiga funktioner under transport och lagret. Förpackningarna fyller några av de essentiella krav som ECR Sverige (2012) menar: att säkerställa transport på rätt sätt och enkelhet när de lastas, lagras, lossas och hanteras. Men det sista essentiella krav som handlar om att underlätta hantering inte fyller kraven på ICA DE. Å ena sida menar avdelningschefen att SRS- backar inte är anpassade till manuell hantering. Förpackningarna kan lastas lätt, men samtidigt är hantering svårt (Avdelningschef- ICA). Å andra sida menar en orderplockare att alla kolli inte är anpassade för manuell hantering samt att det finns en 85- 90 procent som inte är anpassade (Orderplockare 4- Ranstad)

Problemet med svår hantering finns också i exempelvis banan- och apelsins förpackningar. Orderplockarna (Intervjupersoner- 1,3,4,5) på FoG avdelning menar att dessa två artiklar har en svårighet när det gäller att lyfta dem. Apelsins

förpackningar som saknar handtag är besvärliga och bananer är tunga och jobbiga. I detta sammanhang överensstämmer också avdelningschefen som påpekar att bananer tillhör de jobbiga artiklarna att plocka. Denna information tyder på att det finns brister för en enkel hantering av förpackningar i enlighet med att fylla det essentiella kravet som beskrivs i ECR Sverige (2012).

Dessutom de besvärligheter som beskrivs av orderplockarna och avdelningschefen i samband med brist av enkel hantering för artiklar, finns det också en variation av leverantörer på FoG avdelning. Avdelningschefen (Intervju 1-ICA) menar att FoG avdelning dagligen använder sig av olika leverantörer med olika förpackningar. I denna situation uppstår ett problem med förpackningarna som inte kan passa in alla dagar för en bra hantering. Detta stämmer överens med Chan et al. (2006) som menar att om förpackningar inte är utformad på ett hanterbart sätt riskeras till en arbetsbelastning störning. Att förpackningarna inte är utformade på ett hanterbart sätt kan leda till långsammare avklarade orders, där plockarna ska hitta ett bekvämt grepp och lyfta förpackningen från respektive plats som i sin tur kan leda till arbetsbelastning ifall produkterna är tillräckligt krångliga för hantering. Detta kan vi också koppla med informationen som Chan et al. (2006) beskriver om förpackningar

5.2 Orderplockning

Rutinen för en orderplockare på FoG avdelningen baseras på att plocka frukter eller färskvaror, lastar dem på en pall eller RC (Rullcontainer) och sedan görs de klara för utleverans i lastbilar. Orderplockare använder sig av en skanner, loggar in på en truck och därefter får orderplockaren upp en order. Beroende på hur stor orden är, hur många pallar eller burar som behövs så följer orderplockaren en slinga och gör en runda genom hela avdelningen tills ordern är färdig (Orderplockare 1- Ranstad). Hompel et al. (2007) beskriver orderplockningssystemet ”man- to – goods” som den grundläggande formen av orderplockning. Plockaren använder RC vagnar för att plocka förpackningar enligt en orderlista. Vidare görs en runda genom gångarna och beroende på orderlistan kan hen hoppa över gångarna.

ICA DE Helsingborg distribuerar varor till olika butiker. För att denna distributionsprocess ska fungera, behöver orderplockningen på FoG avdelning vara en väsentlig logistiksaktivitet. Avdelningschefen (Intervju 1) menar att rollen av

orderplockare är viktig eftersom syftet med denna aktivitet är att få ut varorna till kunder på rätt sätt. I enlighet med denna informationen kan vi tolka orderplockning på ICA DE som en logistisk aktivitet enligt Weisnera och Deusea (2014) eftersom orderplockningen sker på ICA:s distributionsenhet, och distribution är en del av logistiken och försörjningskedjan.

Vidare tillägger avdelningschefen att det viktigaste med aktiviteten är att plocka rätt artikel och att varorna kommer fram i tid och på det viset att då blir varorna säljbara till slutkunder. Weisnera och Deusea (2014) menar att orderplocknings aktivitet är viktigt för att nöja kunderna som ska få varorna levererade i rätt tid. Orderplockningsaktivitet handlar enligt avdelningschef (Intervju 1) om att plocka artiklar som butik (kund) har beställt och som avläses på en datorskärm. För Hompel et al. (2007) ses orderplockning som en gruppering av anpassade enheter och deras konsolidering för leverans.

5.2.1 Orderplockning i förhållande till mänskliga faktorer

ICA DE jobbar mycket på skaderisker genom arbetsrotationen och detta för att minska skador och sjukskrivningar (Intervju 1- Avdelningschef). ICA DE försöker variera arbetsuppgifter som exempelvis orderplockning med syfte att eliminera kroppsslitage och möjliga skador under varje arbetspass. En av ICAs anställda beskriver också att de har andra arbetsuppgifter som till exempel städning eller serva med höglyftare. Gruppcheferna kontrollerar aspekten med arbetsrotation med syfte att anställda inte får slita på kroppen. Orderplockare menar också att det skulle vara lättare om man får ett 6-7 timmarspass i stället för 8-9 timmarspass som de brukar få (Orderplockare 3- ICA). Denna information kan vi koppla med Grosse et al. (2016) som beskriver om att orderplockningens mål är: att minimera risker för skador under plocknings arbete och minimera genomströmningstiden som förklarar minskning av plocknings tid. Genom att implementera exempelvis ett kortare arbetspass och mer rotation av arbetsuppgifter, kan ICA minska risken på slitage hos sina anställda och få de att samtidigt må bättre men också att bli skadefrie under en längre tid.

Det finns dock på ICA DE vissa anställda som inte vill anpassa sig till en rätt lyftteknik under orderplockning. Gruppchefen påpekar att vissa anställda inte utför

rätt lyftteknik under orderplockningen. De tänker inte lika mycket att använda rätt lyftteknik och i stället för att plocka ordentligt till exempel ett kolli i taget, plockar de fem kolli på en gång (Intervju 2- Gruppchef). Denna situation med anställda och deras snabbhet med plockning, kan leda till misstag och gör att de plockar fel. Grosse et al. (2016) menar att för att nå målet med plockning behövs minska antalet misstag med plockning av fel produkter. Risker med att plocka snabbt och välja fel produkt kan påverka verksamheten negativt då arbetarna kanske jobbar för snabbt och för slarvigt där de ej tänker på om det är rätt produkt som ska lastas på

I samband med hantering av produkter beskriver orderplockarna från både ICA- och Ranstad att det finns svårigheter med vissa produkter. Hantering av exempelvis bananer eller apelsiner beskrivs som svåra och tunga att lyfta (Orderplockare 5- Ranstad). Dessutom beskriver vidare en orderplockare att på FoG är det vanligt att hitta apelsins förpackningar utan handtag (Orderplockare 1). Detta argument kopplas med Grosse et al. (2016) som menar att förpacknings hantering tillhör delen av de mänskliga faktorerna som är en komponent som samverkar med orderplockning.

Orderplockarna på FoG avdelning är medvetna om att arbetet är tungt och vilka konsekvenser uppstår om man plockar fel. En orderplockare beskriver att i slingorna ser man att vissa arbetare kör trucken snabbare än andra för att kunna plocka. I dessa situationer tänker de inte på att lyfta på ett ergonomiskt sätt utan att de bara plockar och efter en viss tid kommer skadorna (Orderplockare 4- Ranstad). Dessa föregående situationer kopplades med mänskliga faktorer som omfattar enligt Grosse et al. (2016) av ergonomiska faktorer, riskerna med arbete och skador. Dessa mänskliga faktorer kan också kopplas med Grosse et al. (2016) och vad orderplockare 4 berättade med att skadorna kan dyka upp efter en längre tid, och behöver inte komma i början. Det finns alltid en risk med arbetet, men om man lyfter rätt och använder rätt lyftteknik kan man minimera de ergonomiska faktorerna, skador och riskerna med arbetet

Den sista komponenten som samverkar med orderplockning är orderplockningsutfall. Avdelningschefen på ICA DE förklarar att ICA har jobbat i flertal år med att förminska förpackningar. Företagets syfte med detta förbättringsarbete är att underlätta orderplockningen. De får också dagligen synpunkter från anställda om exempelvis ergonomi och begränsad plats i Rullcontainer vagnen. För dessa

synpunkter diskutera företaget fram en lösning och åtgärda det direkt (Intervju 1-Avdelningschef). Grosse et al. (2016) förklarar att orderplockningsutfall är speglad i hög kvalitet på arbetsplatsen med lite misstag och korrigeringar som möjligt. Vi tolkar dessa förbättringar som att ICA vill höja orderplocknings kvaliteten till arbetarna genom att lyssna på vad som händer på golvet och samtidigt försöka hitta en lösning på eventuella problem som kommer upp och kan åtgärdas. Detta kan vi koppla med Grosse et al. (2016) om hög kvalitet på arbetsplatsen. Ifall det sker mindre misstag och ändringar på ICA:s FoG avdelningen, kan det tyda på att ICA har bra arbetare och att ICA som arbetsgivare lyssnar på sina anställda och vill gynna deras arbetssituation så mycket som möjligt.

5.3 Ergonomi i förhållande till orderplockning

Både ICA- och Ranstads anställda erkänner att orderplocknings aktivitet på FoG avdelning är tungt och att efter varje arbetspass får deras kropp ont i rygg, axel, ben eller knä. För de anställda är det vanligt att få sådana ont med detta arbete (Intervju 1-5, ICA; Ranstad). Manuell hantering av produkter är en av de mest fysiskt krävande process genom orderplocknings aktivitet och i enlighet med Weisnera och Deusea (2014) faktorer som höga vikter, hög repetition av arbetet och ogynnsamma kroppshållningar kan leda till stress samt långtidsskador. Vi tolkar att anställdas trötthet och värk är påfallande på grund av orderplocknings aktivitet. Det som vi också har tolkat är att anställda tar för givet ont i kroppen varje arbetspass de utför, vilket kan leda anställda till att få en långsiktig skada.

Om ergonomi och rätt lyftteknik arbetar ICA med att nå ut information till sina anställda. ICA förklarar med denna information att man ska lyfta med två händer, använda stora muskelgrupper, att inte vrida mycket på kroppen samt hur man ska bete sig i slingan. Informationen omfattar också hur dålig lyftteknik kan påverka kroppen fysiskt negativt (Bilaga 2). Vi kopplar samman då denna information med det som Weisnera och Deusea (2014) exemplifiera i figur 4 angående vad som händer med kroppen och hur påverkas av allt som gäller orderplockningssystem och förpackningar.

Weisnera och Deusea (2014) beskriver att ordervolym och tillgänglighetsfrekvens är delarna av den processorganisationen i design av orderplockningssystem. Angående ordervolym förklarar avdelningschef att på FoG avdelning hanteras många artiklar med syfte att expeditörerna kommer lätt åt dem. Statistiker i samband med plockningsflöde beskrivs som att under ett åtta timmar pass kan plockas mellan 1500-2000 kolti. Det beskrivs också att på FoG avdelning finns en stor tillgänglighetsfrekvens i samband med produkterna. Avdelningschef påpekar att produkterna måste ställas i hyllor hela tiden för att expeditörerna inte ska behöva göra många stopp med trucken. produkterna placeras i hyllan som hög- och lågfrekventa. Med dessa argument utifrån avdelningschef kan vi tyda på att ICA DE har en stor volym av produkter som leder hela tiden till stor ordervolym. Orderplockarna enligt statistiker utför ett tung arbetet under ett arbetspass. I samband med tillgänglighetsfrekvens tolkar vi att processen med att fylla på hyllorna inte stoppas och beroende på om produkterna är hög- eller lågfrekventa kan vara dem mer eftertraktade bland butikerna. En tillgänglighetsfrekvens som uttryckas i högfrekventa produkter innebär för orderplockarna extra arbete som kan leda till stress.

ICA ger utbildning och information till anställda om hur man ska dra ut produkterna från respektive hyllplats och hur effektivt kan plockas utan att skada sig. Orderplockarna på FoG avdelning plockar olika sorter förpackningar som skiljer sig beroende på dimension, vikt och klass. Avdelningschefen förklarar att det finns en trettio procent SRS backar, två procent säckar och resten av förpackningar som plockas är kartonger. I detta sammanhang beskriver Weisnera och Deusea (2014) att orderplockningssystemet ska fylla olika karakteristiker angående artiklarnas dimensioner, vikt och förpackningar.

Från alla anställda som jobbar på ICA DE finns också synpunkter som är kopplade med dimension, vikt och förpackning. Anställda beskriver att vissa produkter påverkar ergonomi på det utförda arbetet. De produkterna som till exempel apelsiner har brist i samband med förpackningens handtag medan bananerna är kritiserad på grund av vikten. Enligt anställda är det svårt att plocka en hel dag med samma arbetsuppgift och främst med dessa produkter. Vi tyder att på FoG avdelning rör det sig ett stort flöde av produkter med olika dimensioner. Efter anställdas svar ser vi att

med de nämnda produkterna som apelsiner och bananer kan en orderplockare riskera kroppen med större möjligheterna att skadar sig. Utifrån detta kan vi addera att det är rimligt antagandet att ICA kan åtgärdas det med några förbättringar i förpackningens dimensioner och produkternas vikt.

Weisnera och Deusea (2014) beskriver i figur 4 ett tredje steg där det finns faktorer för fysisk stress som kroppshållning och lastvikten. Att vara välinformerad är en skyldighet som ligger på arbetstagaren samt arbetsgivaren. Ifall en arbetare skadar sig kan ansvaret ligga hos ICA, men samtidigt arbetstagaren ska också använda sig av rätt kroppshållning till att exempelvis hämta paketet från hyllplats. För beroende på hur kroppshållningen är så kan det påverka kroppen negativt med besvär främst i nacke rygg och axlar. Gruppchefen beskriver att tekniken är den viktigaste för att inte skada sig. Genetisk och slarv kan vara andra aspekter men det mest relevant är tekniken. Utan en bra teknik kommer orderplockaren att ha problem i kroppen (Intervju 2-Gruppchef).

Vi poängterar att fysisk stress på FoG avdelningen uppstår när orderplockarna inte använder en bra teknik. Vi stämmer över med gruppchefen om att med en bra teknik och en bra information om lyftteknik inte kommer att få ont i kroppens olika område. Böja sig rätt och med rätt teknik kan leda till att arbetarna får bättre fysisk hälsa och kan jobba effektivare. Produktens vikt kan vi också koppla med det som gruppchefen berättade angående slarv. Om en orderplockare på FoG avdelning underskattar paketets vikt och plockar inte på rätt sätt, kan det leda till att kroppen skadar sig och därmed fysisk stress kan uppstå.

5.4 Prestation (ackord)

Orderplockare 4 och 5 från Ranstad påpekar att på FoG avdelning krävs ett högt ackord och det leder till en stress under de första sex månaderna. Anställda beskriver att utifrån en dålig lyftteknik kommer efter en viss stress på grund av det ackordet som krävs. Därefter upplever orderplockarna en monotoni på arbetsplatsen (Orderplockare 5- Ranstad). Grosse et al. (2014) som hänvisar till Azizi, Zolfaghari och Liang (2010) beskriver att en samverkan mellan prestationsförmågan av repriserade uppgifter och arbetsuppgifts tråkighet kan underlättas och minimeras genom att implementera olika rotation system eller strategier. I enlighet med

författarna tyder vi att de orderplockarna på FoG avdelning som är nya eller saknar erfarenhet känner sig stressad över att kunna komma upp till ackordet som ICA krävs.

En orderplockare menar att ICA skulle motivera mer sina anställda för detta jobb är monoton och det ska finnas en motivationsnivå för att förbättra arbetsrutinerna (Orderplockare 5- Ranstad). Grosse et al. (2014) menar att repriserade arbetsuppgifter och tråkighet kan minimeras genom en implementation av arbetsrotation. Situationen med stress på grund av ackordet kan samtidigt leda till att orderplockaren blir omotiverad över sin dåliga prestation och vill eventuellt ha andra arbetsuppgifter som kan stimulera motivationen. Vi återger denna situation som upplever nya orderplockare på FoG avdelningen som att arbetsrutinen blir repetitiv för de och detta gör att anställda upplever tråkighet på arbetsplats.

Orderplockarna på FoG avdelningen kan också känna att deras arbete är monotont när de bara får plocka på FoG avdelning hela tiden utan någon typ av arbetsrotation. Monotona arbetsuppgifter för orderplockaren kan leda till att prestationsförmågan försämras på sådant sätt att orderplockaren känner sig uttråkad med samma uppgifter (Grosse et al., 2014). Vi arbetsrotation ser som en strategi för att motivera orderplockare och inte känna stress över att underprestera på arbetsplatsen på grund av ackord. Med ett bättre rotationssystem kan få orderplockarna en bättre motivation till att jobba effektivare. Då kan hen bli tilldelad med varierade arbetsuppgifter.

Reinhold et al. (2008) förklarar vidare tre olika kategorier till att förbättra arbetskrafts förhållanden på arbetsplatsen. Tekniska interventioner innehåller assistans till arbetare och där kopplas det med den information som orderplockare 5 (Ranstad) anser att vara avgörande och hur arbetsgivare bör sköta sina anställda. Vi tyder att ICA kan ge sina medarbetare en assistans eller en orientering till de anställda som har svårt att komma upp i ackord. Framst för de nya som blir omotiverade under de första sex månaderna. ICA genom cheferna skulle kunna ge lättare arbetsuppgifter inom orderplockning så motivationen kan hållas och därmed prestation ökas.

Reinhold et al. (2008) menar vidare att organisatoriska och administrativa insatser kopplas med skiftrotation, införande av ergonomi och uppmärksamhet på chefer. Enligt gruppchefen finns det arbetsrotation för båda ICA- och Ranstads anställda.

Med arbetsrotationen vill företaget minska skador och sjukskrivningar (Gruppchef-ICA). Arbetsrotationen skiljer sig dock mellan anställda. För ICA blir det lättare med arbetsrotation eftersom de varierar arbetspasset med olika arbetsuppgifter (Orderplockare 5- Ranstad). För Ranstads anställda beskriver Gruppchefen att det bara finns arbetsrotationen genom att plocka och köra höglyftare. Med denna arbetsrotation vill ICA att Ranstads anställda varierar sitt arbetspass (Gruppchef-ICA). Vi anser att på ICA skiftrotationen kan implementeras mer, speciellt för de anställda som känner att de är trötta på sitt arbete och känner sig slitna. I dessa situationer kan hända att anställd tappar motivationen, inte håller ackord som krävs och bryr sig inte om lyftteknik. Dessa aspekter kan påverka prestandan då orderplockaren sliter på kroppen och kan skada sig snabbare och kanske allvarligt vilket gör att hen inte kan jobba mer exempelvis om det leder till sjukskrivning, då förlorar ICA på det också.

För beteende-förändringsinterventioner beskriver Reinhold et al. (2008) att det innehåller aspekter som att främja fysisk träning och motion, en ökad medvetenhet om hälso- och säkerhetsfrågor på arbetsplats. Gruppchefen påpekar att mot incidenter exempelvis OJ och AJ är slingan platsen där man lär sig mer om lyftteknik. Om orderplockaren har vid slingan en dålig lyftteknik då detta kommer att pratas med anställd (Intervju 2- gruppchef). Enligt detta tolkar vi att ICA jobbar med att förebygga skador genom incidentrapportering och samtal med arbetarna vid slingan. Dessa insatser som görs på ICA främjar, enligt Reinhold et al. (2008), att öka medvetenhet hos orderplockare under arbetspasset. Vi ser även att hälso- och säkerhetsfrågor, från ICA till anställda eller tvärtom, kan leda till att anställda plockar med mer korrekt teknik, kör lugnare i slingan. Dessa aspekter speglar sig på anställdas prestation då risken för skador kan minska för dem.

5.5 Motivation

På ICA DE finns det olika åsikter angående motivation eller på vilket sätt företaget försöker attrahera och behålla personal. Gruppchefen beskriver att de använder sig av ett verktyg i form av samtal som kallas PANK samtal. Genom detta samtal vill företaget ha kontakt med anställda och behandla olika aspekter som prestation, attityd, närvaro och kvalité. Gruppchefer menar vidare att det inte handlar bara om prestation utan att de också kollar nog hur anställda betar sig i slingan angående attityden

(Intervju 2- Gruppchef). Det som menar gruppchefen kan kopplas med Alvesson och Sveningsson (2007) som förklarar att motivationen inom ett företag handlar om att stimulera och attrahera personal. Vi tolkar att ICA jobbar med att ha en närmare kontakt med anställda, stimulera dem och kontrollera viktiga aspekter som är mer relevanta än anställdas prestation eller kvalitet.

Gruppchefen förklarar vidare att det ska finnas en balans mellan aspekterna prestation och attityd, men på ICA prioriteras främst anställdas attityd. Alvesson och Sveningsson (2007) menar att företaget motiverar personalen genom att behålla personal som anstränger sig vid arbete. Gruppchefen beskriver att det inte räcker för ICA anställda att köra trucken snabbare utan att orderplockaren ska bete sig rätt och visa en bra attityd mot andra på arbetsplats. På ICA prioriteras först attityden mot prestationen som en anställd kan visa på arbetsplatsen (Intervju 2- Gruppchef).

En orderplockare på ICA beskriver själv att arbetsrotationen på arbetsplatsen ligger mellan 75-80 procent av arbetstiden. Rotationen kombineras mellan andra arbetsuppgifter som till exempel att serva med truck, städning och plockning. Den här rotationen sker helt annorlunda för Ranstads anställda vilket gör att de känner sig missnöjda med arbetet (Orderplockare 3- ICA). En annan orderplockare menar att ICAs anställda kan ha bättre på jobbet jämförd med andra anställda. Att bara ha två arbetsuppgifter gör inte en stor skillnad för kroppen (Orderplockare 5- Ranstad). Alvesson (2009) beskriver att motivationsnivå och arbetets tillfredställelsegrad beror på faktorer såsom nivå på arbetsuppgifter och arbetsinnehållet. Vi tyder att på ICA DE finns det en skillnad mellan arbetsuppgifter för ICA- och Ranstads anställda. Detta innebär att motivationsgraden för ICAs anställda är större än för Ranstad och det kan spegla om personal är nöjd eller missnöjd i sitt arbete.

Kompetensen som krävs för att kunna rotera på olika avdelningar gäller också för Ranstads anställda. Gruppchefen påpekar att med Ranstads anställda fungerar arbetsrotation genom två arbetsuppgifter men det finns anställda som inte accepterar detta och väljer att endast jobbar på en avdelning. Ranstads anställda kan väl plocka eller köra höglyftare för att variera ett arbetspass. Det byggs för att underlätta arbetet som är tungt men det finns anställda som nekar sig att variera med en annan arbetsuppgift. De anställda väljer att stanna och plocka bara på en enda avdelning

(Intervju 2- Gruppchef). Alvesson (2009) beskriver att motivationsnivån beror på inriktning på kompetens. Vi interpreterar att ICA DE använder sig av kompetensutveckling som en viktig faktor för att motivera anställda. Denna inriktning gör att anställda från ICA och Ranstad kan variera arbetsuppgifter och fastnar inte på att jobba i en enda avdelning. ICA kan dock inte kontrollera situationen med vissa anställda som nekar att utvecklas.

Orderplockarna 4 och 5 upplever att det krävs ett högt ackord på ICA DE. Ackordet leder till stress under de första sex månaderna vilket gör att ackordet stressar i stället att motiverar. Ranstads anställda menar att arbetsuppgifterna blir monotona och repetitiva då de tappar tempo och motivation. En orderplockare menar att det ackordet som krävs är högt och orderplockaren upplever monotoni på grund av det. Sedan menar orderplockare att företaget bör motivera sina anställda eftersom att plocka hela tiden blir en monoton arbetsuppgift. Det behövs motivation på arbetsplats som kan förbättra anställda rutiner (Orderplockare 5- Ranstad). Detta stämmer med Wikman (2005) som beskriver att anställda som inte uppnår målet kan visa en negativ engagemang. Vi tolkar anställdas argument som en negativitet mot arbetsuppgifterna men främst på en hög ackordsnivå som krävs. Denna grupp med negativ attityd tenderar att inte vara engagerad och motiverad på arbetsplatser. Vi ser också att när Ranstads anställda inte håller det ackord som krävs, visar de negativitet på arbetsplatsen.

6 Slutsatser

I detta kapitel redogörs svaren på frågeställningar och presenteras uppsatsen slutsatser.

Uppsatsens syfte var att undersöka och analysera hur orderplocknings aktivitet påverkar arbetarens ergonomi på ICAs FoG avdelning. Vi har undersökt detta genom att utgå från två frågeställningar om vilka aspekter anser orderplockarna på ICAs FoG avdelning vara de främsta som påverkar ergonomi och vilken betydelse har ergonomin för ICA- och Ranstads anställda som utför orderplocknings aktivitet på FoG avdelning.

Analysen utgick från fallstudien av ICA DE Helsingborg och vi kunde se att orderplocknings aktivitet är den primära uppgiften på FoG avdelning. Orderplockningen på FoG avdelning består av 75 procent av manuell hantering, vilket säger oss att orderplockning blir en omfattande del av verksamheten. För ICA blir det också en avgörande uppgift att få ut varorna till butiker som skyddas av sekundära förpackningar. Denna uppgift är viktigt för alla förpackningar inte är anpassade för manuell hantering då ICA ser till att förpackningarna tas väl hand om under arbetet.

Att på FoG avdelningen plockas manuellt, leder det till att orderplockarna belastar sin kropp genom onaturliga positioner när kolli ska plockas. För detta utbildar ICA sina egna anställda och bemanningsanställda under introduktionen i lyftteknik där de går igenom: hur orderplockarna ska scanna, hur de ska plocka kolli, hur de ska bete sig i slingan och vad som kan hända ifall någon inte order plockar korrekt. Faktorer som stress på grund av ackord är något som våra respondenter yttrade sig mycket om. De menar att de inte har tid att använda rätt lyftteknik, då det kommer att ta längre tid att plocka kolli och de riskerar att ha sämre prestation (ackord).

Trots information och utbildning om ergonomi som gruppcheferna meddelar om i förhållande till orderplockning, gör ICA- och Ranstads anställda till största del det motsatta och de plockar fel på grund av ett ackord som leder till stress. Vi är av åsikten att ergonomi inte har stor betydelse när det kommer till orderplockning på grund av stress kring ackordet. Sedan har ICA också PANK samtalet med sina anställda för att gå igenom prestationen under arbetet, uppförandet och allmänt. Detta

samtal har som syfte att få en bredare syn på hur arbetarna mår och vad kan göras så att arbetaren mår bra och presterar bättre.

En osäkerhet som dyker upp för oss har att göra med att för ICA råder det mer arbetsrotation än vad det gör för Ranstads anställda, vilket tolkar vi som att ICAs anställda får en högre arbetsmotivation till att arbeta. Genom olika arbetsuppgifter som till exempel köra servtruck eller städning blir för ICAs anställda varje arbetspass mer varierande. För Ranstads anställda råder det dock mindre arbetsrotation, där det blir mestadels plocknings aktivitet. Med många timmar om dagen med samma arbetsuppgift konstaterade vi att Ranstads anställda stressar mer för ackordet än vad ICAs anställda får.

Sammanfattningsvis har vi kommit fram till att faktorer som: stress, arbetsrotation och prestation påverkar ergonomin. Exempel på ergonomisk påverkan ser vi när orderplockarna har ett dåligt ackord. Vi konstaterade att de inte bryr sig om att använda rätt lyftteknik utan att det blir ett tänk om att kunna vara så snabb som möjligt. Stress är en faktor som påverkar orderplockarna med att använda rätt lyftteknik för att kunna hinna med att plocka så mycket produkter som möjligt på lagret. Stressen leder till att plockningen görs snabbt och slarvigt på grund av ackordet. Arbetsrotationen främjar prestationen positivt då orderplockarna kan variera tid och arbetsuppgift på jobbet samt kunna återhämtas från den fysiska stressen som orderplockningen ger. Vi konstaterade också att även om chefer menar att medarbetarna får en kort utbildning om ergonomi, finns det ingen uppföljning eller kontroll på hur anställda lyfter tunga produkter. Chefer menar att så länge anställda presterar och har en bra attityd så funkar det bra inom lager. Ansvaret ligger egentligen hos anställda då det räcker för ICA att ge en kort information.

Referenser

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB, Stockholm.

Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Liber AB, Stockholm.

Alvesson, M. (2009). *Organisationskultur och ledning*. Liber AB.

Alvesson, M. och Sveningsson, S. (2007). *Organisationer, ledning och processer*. Studentlitteratur AB Lund.

Bartholdi, J. & Hackman, S.T. (2005). *Warehouse & distribution science*. The Supply Chain and Logistics Institute School of Industrial and Systems Engineering Georgia Institute of Technology Atlanta, GA 30332-0205 USA.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*, Malmö: Liber.

Chan, F.T.S & Chan, H.K. (2011). *Improving the productivity of order picking of a manual-pick and multi-level rack distribution warehouse through the implementation of class-based storage*. Expert Systems with Applications 38 (2011) 2686–2700. doi:10.1016/j.eswa.2010.08.058

Chan, F.T.S, Chan, H. K & Choy, K.I. (2006). *A systematic approach to manufacturing packaging logistics*. Int J Adv Manufacturing Technology. 29: 1088-1101. Doi: 10.1007/s00170-005-2609-x.

Ejvegård, R. (2009). *Vetenskaplig metod*. Studentlitteratur.

Efficient Consumer Response. (2012). *Förpackningsguiden*.

Frazelle, E.H. (2001). *World-class Warehousing and Material Handling*. McGraw-Hill, New York, NY.

Goldscheid, C. (2008). *Ermittlung der Wirbelsäulenbelastung in manuellen Kommissioniersystemen*. Dortmund: Technische Universität Dortmund.

Günthner, W. A., Deuse, J., Rammelmeier, T. & Weisner, K. (2014). *Entwicklung und technische Integration einer Bewertungsmethodik zur Ermittlung von Mitarbeiterbelastungen in Kommissioniersystemen (ErgoKom)*. München: Technische Universität.

Grant, D.B., Lambert, D.M., Stock, J.R. & Ellram, L.M. (2006). *Fundamentals of logistics management*. United Kingdom. McGraw-Hill Education.

Grosse, E.H, Glock, C.H, Jaber, M-Y & Neumann, W-P. (2014). *Incorporating human factors in order picking planning models: framework and research opportunities*. International Journal of production Research. 53(3). 695-717. Doi: 10.1080/00207543.2014.919424

Grosse, E.H., Glock, C.H. & Neumann, W.P. (2015). *Human Factors in Order Picking System Design: A Content Analysis*. IFAC-PapersOnLine. 48(3), 320-325. Science Direct.

Grosse, E.H., Glock, C-H. & Neumann, W.P. (2016). *Human factors in order picking: a content analysis of the literature*. International journal of production research. 55(5). 1260-1276. Doi:10.1080/00207543.2016.1186296

Hartman, J. (1998). *Vetenskapligt tänkande: från kunskapsteori till metodlära*. Studentlitteratur, Lund.

Hellström, D. & Saghir, M. (2006). *Packaging and Logistics Interactions in Retail Supply Chains*. Packaging technology and science. 20, 197-216. Doi: 10.1002/pts.754

Heragu, S. (1997). *Facilities Design*. PWS Publishing, Boston, MA.

Hompel, M. & Schmidt, T. (2007). *Automation and Organisation of Warehouse and Order Picking Systems*. Springer- Verlag Berlin Heidelberg.

Labus, N & Gajsek, B. (2018). *Logistics & Sustainable Transport*. Vol. 9, No. 1, February 2018, 11-22. Doi: 10.2478/jlst-2018-0002

Lin, C.H. & Lu, I.Y. (1999). *The procedure of determining the order picking strategies in distribution center*. *Int. J. Production Economics* 60—61 (1999) 301—307

Reinhold, K., Tint, P., Tuulik, V. & Saarik, S. (2008). *Innovations at workplace: improvement of ergonomics*. *Inzinerine Ekonomika- Engineering Economics*, 5, 85–94.

Rushton, A., Croucher, P. & Baker, P. (2014). *The Handbook of Logistics and Distribution Management: Understanding the Supply Chain*. Kogan Page

Weisnera, K & Deusea, J. (2014). *Assessment methodology to design an ergonomic and sustainable order picking system using motion capturing systems*. *ScienceDirect*. (17). 422-427. Doi: 10,1016/j.procir.2 014,01.046

Wikman, A. (2005). *Om arbetsengagemang och andra motiv för arbetet än ekonomiska*. *Arbetsliv i Omvandling* 2005:4. Arbetslivsinstitutet.

Wilson, J., Ryan, B., Schock, A., Ferreira, P., Smith, S., & Pitsopoulos, J. (2009). *Understanding safety and production risks in rail engineering planning and protection*. *Ergonomics*, 52, 774–790.

Bilaga 1

Begrepp och förkortningar

FoG: Frukt och Grönt.

Slinga: Det är vägen på ICA:s FoG avdelning som truckarna, respektive höglyftare färdas på när dem ska plocka varorna från hyllplatsen.

Golvet: Arbetsplatsen där orderplockarna jobbar på som är ICA:s FoG avdelning

Servare: Orderplockaren som kör en höglyftare på ICA:s FoG avdelning.

Höglyftare: Trucken som servare jobbar på. Produkter som plockas från höglyftare är på högre höjd än vanligt och kräver den särskilda kompetensen.

Pall: Standard EU pall med måtten: 1,2 x 0,8. Pallarna används som en staplingsbas för olika produkter och SRS backar att staplas på.

Ackord: Det kallas också prestationslön. Där lönen baseras på arbetarnas prestation som dem har under arbetspasset. Ju högre ackord en orderplockare har, desto högre lön för hen.

SRS- backar: Står för svenska retursystem och syftet med dem är att kunna återanvända dessa backar i hela logistikkedjan.

RC: Rullcontainer

Kolonial: Avdelningen där finns varor som inte är kyllda, frysta eller färska. Exempelvis: flingor, toapapper eller ketchup.

Påfyllning: när produkter flyttas från en icke- expeditiionsplats till en expeditiionsplats.

Bilaga 2

Intervjuguide

Avdelningschef

- En beskrivning av FoG avdelning och vad är för process som utförs I denna avdelning.
- Skulle du kunna beskriva din roll som orderstyrning chef?
- Du som är lagerstyrningschef, har ni någon koppling med de som svara för orderplockarna (expeditörerna)?
- Kan du förklara lite om orderplockarens arbetsuppgifter?
- Är expeditörerna samma som orderplockare?
- Vilken betydelse orderplockningsaktivitet eller orderplockarens roll har för ICA DE?
- Beskriv hur ICA DE som arbetsgivare skyddar orderplockarens ergonomi på arbetsplatsen I samband med plockningsaktivitet.
- Tycker ni att alla produkter, eller förpackningar är anpassade till manuell hantering?

Om förpackningar

- Skulle du beskriva eller ge oss en kort statistik av hur många förpackningar rör sig dagligen på FoG avdelning?
- Vilka förpackningar anser du är svårast att hantera för orderplockare?
- Kan det finnas (om det finns) en statistik som visas hur många förpackningar plockar en medarbetare under sitt arbetspass?
- Kan vi få eventuella viktmått och storleksmått på de förpackningarna som är tyngst och svårast att hantera?
- Angående bananerna, är det tyngden eller hur själva förpackningen är formad som är svår att hantera?
- Tänker ICA DE om konsekvenserna som kan påverka till orderplockare att lyfta tunga produkter?
- Använder ni ett system för att kontrollera samspelet mellan orderplockare och förpackningar under orderplockningsaktivitet (arbetsuppgift)?

Om ergonomi

- Hur hanterar Ica DE förpackningens ergonomi när det gäller medarbetaren(orderplockare). Alltså vilket är prioritet som ger distributionslagret till samspelet förpackningens ergonomi och orderplockare?
- Har ni haft klagomål från orderplockarens del på grund av förpackningens ergonomi
- Hur har ni hanterat dessa klagomål?
- När det kommer förpacknings klagomål, vilken prioritet är det som lyfts upp? Förpackningens Skull eller personalens skull? Personal ligger först sedan produkt?
- Har antalet skador och sjukskrivningar ökat eller minskat de senaste åren?
- Får plockare instruktion i lyftteknik?
- Vad tycker du hade kunnat åtgärdas för att göra plockningen enklare för arbetarna på FoG?
- Sorterar ni förpackningar i alla slingor för att orderplockare kan plocka snabbare?
- Finns det vissa åtgärder som kan hjälpa till orderplockare att skydda arbetsplatsens ergonomi?

Gruppchef

- Kan ni berätta vilken är er roll och arbetsuppgift som ni har här på ICA? Eller på FoG avdelning?
- Den information du visar oss, gäller den för de nyanställda?
- Men, det är för Ranstads anställda eller?
- Inte för ICA anställda?
- Så det är ingen skillnad mellan ICA och Randstad Anställda, när det gäller information om lyftteknik?
- Efter vilken tid kom denna information för nyanställda? Varför förbättra informationen för lyftteknik? Kom det många klagomål angående ergonomi eller?
- Varför nu och inte innan med denna information?

- Tänkte fråga, vad ni anser, när det kommer till skador på arbetsplatsen, är det för att det är dålig lyftteknik? genetiskt? slarv? att plockarna stressar, det vill säga att det ska bli så effektivt som möjligt, vilka aspekter anser ni är orsaken?
- Informationen finns alltid, men det är eget ansvar
- Uppgifter på golvet, är det ni också som fördelar det när de ska börja jobba?
- Prioriterar ni produktivitet eller personal, vilken är prioriteten mellan dessa två aspekter?
- Ok. Denna information är viktigt att veta. För det finns många som stressar när det gäller orderplockning. kanske de känner sig stressad på grund av det uppstår produktivitet “bakom ryggen”. Detta gör att de plockar rätt eller fel vilket kan spegla sig i en skada. Hur kan ni förklara den situation?
- Finns det något att beskriva eller berätta angående sista frågan?
- Ni ger denna information till nybörjarna här på ICA: Ja, första veckan. Men kommer det mer information efter kanske tre-fyra månader för att betona eller påminna information till anställda?
- Angående åtgärder som ni anser att kunna utföra för att få en bättre ergonomi eller för att plocka bättre, finns det något att rekommendera inför denna situation?
- På tal om produkterna eller förpackningarna, har ni vissa klagomål om att en viss produkt är lite svårt att plocka eller den andra svårare? eller kanske på grund av vikten? Kanske produkten har inte handtag eller jobbig att plocka?
- Hur oftast ni förbättrar eller ändrar information om lyftteknik?
- Har ni en statistik om skador under arbetsplats?

Anställda

- Kan du beskriva vad är din roll som arbetare på ICA DE? alltså, beskriv din rutin och hur upplever du orderplocknings aktivitet.
 - händer rotation varje dag?
 - Ni som ICA anställda har mer rotation än de andra från Ranstad?
 - vilken är anledning för att de Ranstad anställda känner sig mer trötta eller pressade, är det rotationen som saknas, långa pass som gör att de blir trötta?
 - Men varför ville du plocka mer den dagen?

- Vet du vad ergonomi betyder?
- Tycker du jobbet som orderplockare är tufft eller svårt? På vilket sätt?
- Vad är det jobbigaste med att vara orderplockare?
- Tycker du att alla produkter är anpassad till en bra ergonomi för orderplockare?
- Har du haft en utbildning där arbetsgivare beskrev något eller någon info om ergonomi på arbetsplats?
- Men jag menar utbildning om lyftteknik eller något liknande.
- Var det tillräckligt eller tydligt info för att kunna använda på ditt arbete?
- Känns det att din arbetsgivare skyddar anställdas ergonomi? Hur ser du det när du jobbar?
- Känns det att din arbetsgivare skyddar anställdas ergonomi? Hur ser du det när du jobbar?
- Tänker du på konsekvenserna som kan påverka din aktivitet som orderplockare? Hur sköter du dig själv?
- Har du haft arbetsrelaterade skador?
- Känner du många som har fått skador, eller blivit sjukskrivna på grund av arbetet?
- Tror du att din arbetsgivare skulle kunna ge mer info om lyftteknik?
- Vad tror du att kan vara anledningen för att bli skadad när du plockar? Stress, genetisk, slarv, dålig lyftteknik? Har ni samma prestation som ICA eller Ranstad anställda?
- Känner du pressad på grund av din arbetsgivare krävs en hög produktivitetsnivå till dig som orderplockare?
- Upplever du att din arbetsgivare förbättrar eller underlättar din rutin som orderplockare? har du sett en förbättring i slingan eller någon annan plats på lager? alltså något som underlättar din rutin?