



## Från lagerarbete i kyla till värmande kundkontakter

<b>Arbetsplats:</b>	Metro Ringen
<b>Kontaktperson:</b>	Lars Öhlander, tel 08 640 71 64
<b>Arbetslivsfondens handläggare:</b>	Ingrid Strindlund
<b>Skribent:</b>	Charlotte Haider
<b>Sammanfattning</b>	Ombyggnad av mejerikyl i en Metro-butik i Stockholm som medfört radikala förändringar av arbetsmiljön. "Från lagerarbete i 4 graders värme till kundinriktat säljarbete i behaglig temperatur". I samband med förändringen har hela butikspersonalen utbildats för att roterande kunna vara medhjälpare i det nya kylrummet. Projektet har även medfört en halvering av elförbrukningen från kylarna samt ökad kundtillfredsställelse.

### Bakgrund

Under Metro Ringens 12-åriga historia hade man hittills inte haft någon medarbetare som för längre perioder mäktade med det kylrumsarbete som följer med ansvaret för butikens mejerisortiment.

Arbetet skedde huvudsakligen i 4-gradiga utrymmen bakom mejerihyllorna och kundutrymmet. Utöver den ogästvänliga lokalen var kylrumsarbetarna övervägande isolerade från kunder och övriga medarbetare.

På grund av att butikernas mejerirutbud ständigt utökades hade Metro Ringen även utrymmesbrist på dessa hyllor. Oavbrutet krävdes att den kylansvariga kontrollerade och fyllde på hyllorna.

Vantrivsel med arbetsmiljön medförde hög personalomsättning och/eller hög korttidsfrånvaro på avdelningen.

-Till slut insåg jag att det inte var medarbetarna utan arbetsplatsen det var fel på, säger butikschefen Lars Öhlander.

### Mål

- o Avskaffa allt kylrumsarbete.
- o Skapa möjligheter för hel- och halvpallshantering samt rullcontainers.
- o Rationalisera butikens mest högfrekventa varusortiment genom en ökning av hyllutrymmet med 2,5 ggr.
- o Utesluta alla tunga lyft av mejerisortimentet.
- o Minska direkta arbetsskador och vantrivsel, framförallt förebygga arbetsskador på lång sikt.

o Psykisk och självförtroendehöjande rehabilitering av två medarbetare.

### **Genomförande**

Lars Öhlander vände sig till Arla som då nyligen utarbetat ett nytt kylrums-koncept vars utgångspunkt är att man genom ombyggnad "släpper in kunden" i kylrummet. Den kyla som sortimentet kräver finns i möblerna, inte i lagerutrymmet.

Förändringen förutsatte ombyggnad till ett rum som är avskilt med en dörröppning från den övriga butiken, samt inköp av nya kylmöbler som placeras längs väggarna i kylrummet. Vissa av de nyanskaffade möblerna är försedda med en allyft.

Projektet inbegrep även utbildning av samtliga butiksanställda, för att kunna införa ett rotationssystem. Utöver den generella utbildningen fick kylrumsansvariga en fördjupad utbildning som även innefattar sortiment och beställning. Utbildningarna arrangerades av mejeriföretaget samt av ICA-skolan.

Rehabiliteringen som ingick i programmet berörde två arbetsledare "med problem med sig själva". Deras missmod och otillfredsställelse färgade av sig i relationerna med övriga medarbetare. Dessa två har genomgått tre veckors terapi enligt Gestalt-metoden.

### **Resultat**

Idag sköts kylrumsarbetet på halva tiden, jämfört med tidigare. De avsevärt större kylmöblerna kräver inte påfyllningar och möbler med varor som exponeras från pallar har en hiss-anordning. När ca halva innehållet försvunnit kan personalen hissa upp återstoden genom en knapptryckning, så ser inte hyllan tom och utplockad ut. Statusen i detta arbete har stigit avsevärt.

-Från att ha varit lagerarbetare är de kylrumsansvariga säljare med ständig kundkontakt. Och från att ha tillbringat dagen i 4-graders värme har de en

arbetstemperatur på mellan 14 och 16 grader vilket är behagligt vid arbete i rörelse, säger Lars Öhlander.

Korttidsfrånvaron som kunnat härledas till arbetsproblem vid denna avdelning har minskat avsevärt. En äldre medarbetare som tidigare hade problem med återkommande värk i framförallt ryggen, klarar idag arbetet utan besvär.

Eftersom så gott som samtliga genomgått utbildning i hantering av mejerirummet har man infört ett roterande ansvar för att hjälpa till vid mottagning av mejerivarorna och eventuellt extra påfyllningar. En huvudansvarig övervakar dock avsnittet under hela dagen samt gör de trend- säsongs- och veckodagskänsliga mejeribeställningarna.

-Utöver den huvudansvariga var det tidigare svårt att få övriga att hjälpa till i mjölkkylen. Idag märks inget av det motståndet när två eller tre anställda schemalagts för att medverka vid den stora påfyllningen för dagen. Eftersom alla tunga lyft är borta kan "vem som helst" delta, säger Lars Öhlander. Vid förfrågan konstaterar butikens kunder att mejeriavdelningen är mer överblickbart. Och Lars Öhlander noterar större kundtillfredsställelse genom ökad försäljning av mejerivaror.

Enligt mätningar genomförda av forskare från Tekniska Högskolan (KTH) har energiförbrukningen från kylanläggningarna minskat med mer än hälften.

Gestaltterapi som syftade till att två personer bättre skulle klara av sin roll både privat och på arbetet, var framgångsrik.

-Kanske en ovanlig form av rehabilitering men jag vet att man blir bättre som människa om man arbetar lite med sig själv. Egentligen borde alla människor gå igenom detta eller något liknande, anser Lars Öhlander.

**Kommentar/värdering**

Ett väl definierat, målinriktat och väl genomfört projekt som utöver miljöförbättrande effekter på arbetsplatsen även har påverkan utåt. Hit kommer studiebesök och här får kunder insikter om handeln som arbetsmiljö och handeln som miljöpåverkare.

---

**ISSN 1104-6449****Maj 1995**