

E-HANDELSSEKTORNS FRAMTID UR ARBETSMILJÖSYNPUNKT

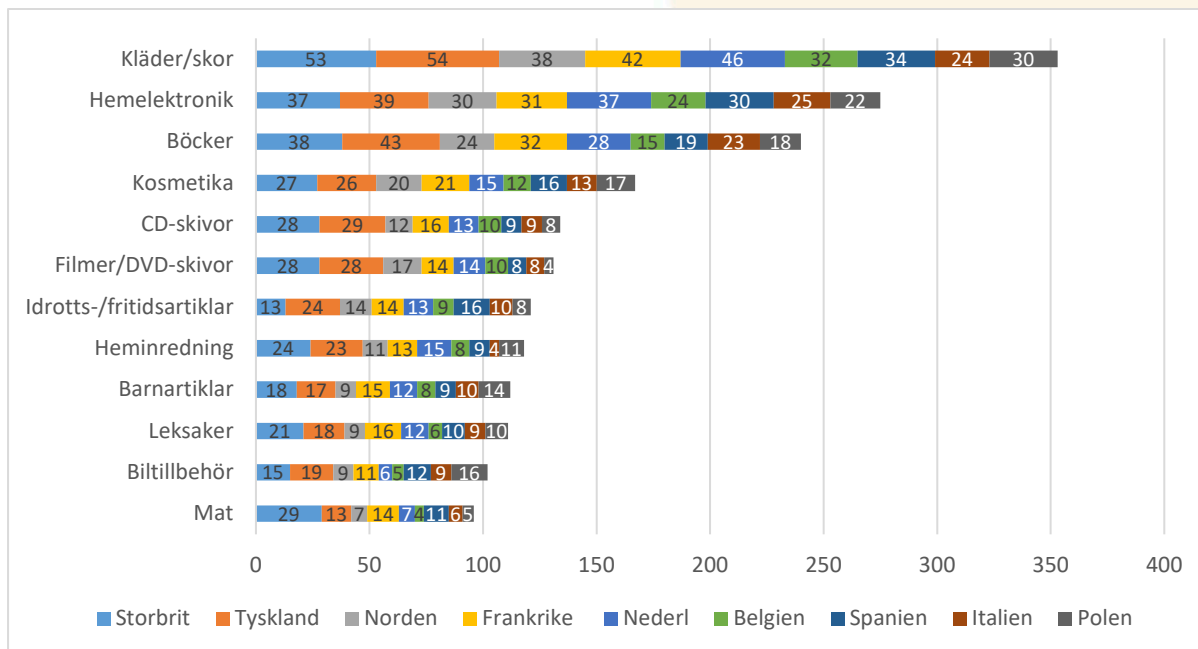
Inledning

E-handeln är en bekväm och ekonomisk handel som ökar köparens inflytande. För säljaren innebär den många utmaningar, med ännu mer logistik som krävs för att leverera varorna direkt till kundens dörr, snäva vinstmarginaler som drivs av lätt tillgång till prisjämförelser online, och pressen att ge en positiv kundupplevelse. Trots utmaningarna är e-handeln en etablerad framgång som ständigt överskrider tillväxten i den gatubutiksbaseade detaljhandeln. För att ta sig an utmaningen från kunderna automatiserar e-handlarna allt mer, med hjälp av arbetskraft som bygger på "gigekonomin" och kostnadsminimering inom hela affärsrörelsen. Denna strävan efter effektivitet kan nog påstås äventyra arbetskraftens arbetsförhållanden. Många artiklar i traditionella medier har avslöjat svåra arbetsförhållanden inom e-handeln, till exempel höga plockningstakter och långa gångavstånd i distributionscentraler; utökade arbetstider; och kompromisser för arbetstagarnas hälsa och välbefinnande. I denna artikel diskuteras vissa av de möjliga arbetsmiljörelaterade följderna för arbetskraften i framtidens e-handel.

Vad är e-handel?

E-handeln har många olika sidor, såsom köpevenemang eller biljetter för resor, semesterar, försäkringar eller snabbmat, spel, och mycket annat. I denna rapport diskuteras ett till största delen företag till kundfokus (B2C, "business-to-customer") på detaljhandelsutgifterna, i vilket ingår enskilda personers produktinköp via internet. Överallt i Europa är kläder och skor de vanligaste produkterna i e-handeln, som med stor marginal leder före hemelektronik eller böcker (figur 1)¹.

Figur 1 Antalet personer som köpte olika produktkategorier online det senaste året (2015) (miljoner personer)



Källa: hämtad från PostNord, "E-handeln i Europa 2015".

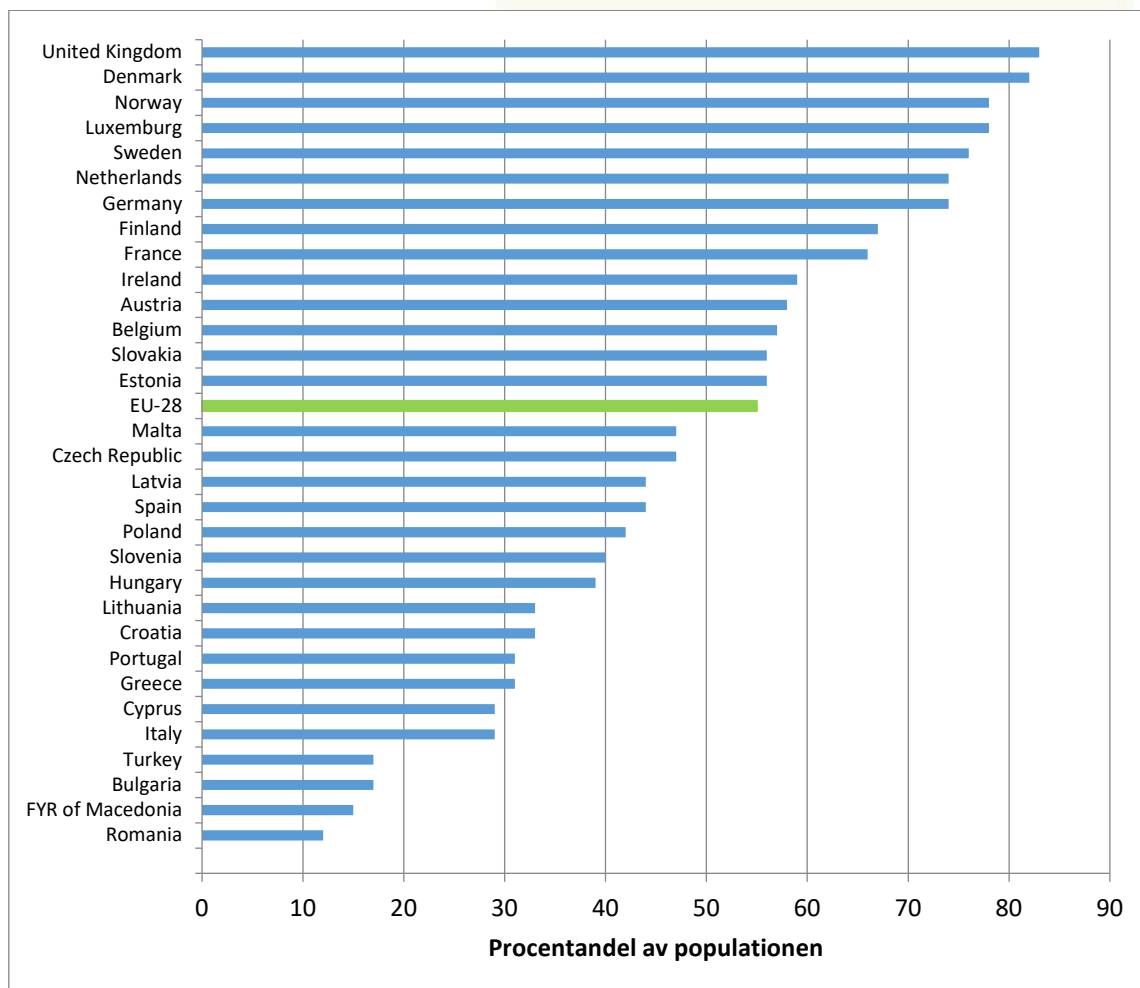
¹ PostNord, "E-handeln i Europa 2015", <http://www.postnord.com/en/media/publications/e-commerce/e-commerce-in-europe-2015/> (läst den 9 juni 2017).

De flesta av dessa inköp omfattar enskild leverans av produkter, antingen direkt till köparen, eller genom "klicka och hämta", vilket innebär att köparen hämtar sin produkt från detaljhandelsknutpunkter (såsom ett stort försäljningsställe) eller lokala förvaringskåp (t.ex. Amazon Locker).

E-handels tillväxt

Den elektroniska handeln är den snabbast växande detaljmarknaden i Europa och Nordamerika. Online-försäljningen i Västeuropa och Polen växte från 201,33 miljarder euro år 2015 till 232,60 miljarder euro 2016 (+15,6 %). Under 2017 förväntas en ytterligare ökning på 14,2 % och under 2018 tror man att försäljningen når 302,37 miljarder euro. Detta sker i en tid när den årliga tillväxten i den traditionella fysiska detaljhandeln är mycket måttligare, från 1,5 % till 3,5 %². Enligt en aktuell rapport om den brittiska marknaden från ParcelHero, en online-paketleveranstjänst, kommer e-handeln att stå för omkring 40 % av den totala detaljmarknaden till 2030, då upp till hälften av de befintliga butikerna kommer att ha försvunnit (i Storbritannien)³. Storbritannien, Tyskland och Frankrike dominerar onlinemarknaden i Europa och står tillsammans för 81,5 % av den europeiska försäljningen⁴.

Figur 2 Procentandelen personer som har handlat online inom de senaste 12 månaderna (2016) efter europeiskt land



Källa: hämtad från PostNord, "E-handeln i Europa 2015".

² Centre for Retail Research, "Online Retailing: Britain, Europe, US and Canada 2017", <http://www.retailresearch.org/onlinetailing.php> (läst den 9 juni 2017).

³ Jinks, D., "2030: Dead End for the High Street", <https://www.parcelhero.com/blog/news-updates/2030-dead-end-for-the-high-street> (läst den 25 juli 2017).

⁴ Twenga Solutions, "E-commerce in Europe 2016", <https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-europe-2016-facts-figures/> (läst den 12 juni 2017).

Percentage of population	Procentandel av populationen
United Kingdom	Storbritannien
Denmark	Danmark
Norway	Norge
Luxemburg	Luxemburg
Sweden	Sverige
Netherlands	Nederländerna
Germany	Tyskland
Finland	Finland
France	Frankrike
Ireland	Irland
Austria	Österrike
Belgium	Belgien
Slovakia	Slovakien
Estonia	Estland
EU-28	EU-28
Malta	Malta
Czech Republic	Tjeckien
Latvia	Lettland
Spain	Spanien
Poland	Polen
Slovenia	Slovenien
Hungary	Ungern
Lithuania	Litauen
Croatia	Kroatien
Portugal	Portugal
Greece	Grekland
Cyprus	Cypern
Italy	Italien
Turkey	Turkiet
Bulgaria	Bulgarien
FYR of Macedonia	Makedonien
Romania	Rumänien

Detta har oundvikligen medfört stora förändringar i konsumenters köpbeteende och leverantörers leveransbeteende. Distributionscentraler brukade förse andra verksamheter med lager-, plocknings- och transporttjänster, där bulkbeställningar sändes på lastpallar eller i rullburar. Med den stora mängden olika produkter som nu är tillgängliga online (200–250 miljoner produkter kan till exempel nås från Amazon i Storbritannien, Tyskland eller Frankrike⁵), där enskilda beställningar går till enskilda adresser, har ordereffektueringen genomgått stora förändringar och lett till en betydande tillväxt av efterfrågan på distributionseffektivering och logistikarbeten.

Enligt uppgift kommer cirka 200 000 nya arbetstillfällen att skapas inom femårsperioden fram till 2020 för att bemöta efterfrågan runtom i Europa⁶. Samtidigt som ökningen av tillgängliga arbetstillfällen är en fördel för alla marknader kan sektorns reaktioner på konsumentpåverkan leda till flera kompromisser inom utformningen av "hälsosamma arbeten".

Följder av e-handels tillväxt

Med så många potentiella tjänsteleverantörer av e-handelstjänster är det i hög grad kundernas önskemål som styr differentieringen mellan leverantörer. När vi tittar på produkter på internet är det tydligt att kundernas poängsättningar, "sortera efter pris"-funktioner och leveranstider har större inverkan än man kanske först tror. Även om tjänsteleverantörer kan differentiera och säkra en transaktion med en kund på många olika sätt, är de två som följer de mest inflytelserika.

- **Kortare leveranstider.** Denna distinktion är viktigare för vissa av oss än för andra. Marknadsforskning visar att en snabb leverans (högst tre dagar) är "mycket viktig" för polska (54 %) och italienska (45 %) köpare och mindre avgörande i de nordiska länderna (26 %).

⁵ Grey, P., "(2015) How Many Products Does Amazon Sell?", <https://export-x.com/2015/12/11/how-many-products-does-amazon-sell-2015/> (läst den 9 september 2017).

⁶ Prologis, "European E-commerce, E-fulfilment and Job Creation", <https://www.prologis.com/logistics-industry-research/european-e-commerce-e-fulfilment-and-job-creation> (läst den 9 juni 2017).

- **Lägsta pris**, vars betydelse också varierar i olika länder. Detta anses vara "mycket viktigt" av 59 % av köparna i Italien, och likaså av 54 % i Spanien, men bara av 36 % av köparna i Tyskland⁷.

Dessa två distinktioner påfrestar sektorn, och kan nog påstås leda till kompromisser i investeringen i "hälsosamma arbeten". "Snabb" och "billig" är faktorer som inte ofta är kompletterande, och för att tillhandahålla dessa tjänster måste kostnadsutvecklingen kontrolleras. Detta påverkar arbetstillfällena inom tre centrala områden av detaljhandeln: 1) mer småskaliga gatubutiksbaseade försäljningsställen; 2) ökad plockning av produkter; och 3) ökade leveranstransporter.

Mer småskaliga fysiska försäljningsställen

För att kunna konkurrera går detaljhandlarna över till flerkanaliga system för detaljhandeln (två eller tre förvärvskanaler inräknat butiker och online-alternativ). Just nu använder 29 % av de europeiska detaljhandlarna två eller tre förvärvskanaler för sin försäljning, medan 50 % använder fler än tre kanaler⁸. Två följder av detta har varit minskade investeringar i fysiska detaljhandelsbutiker, och butiker av mindre storlek. I extremfallet, såsom tillfälliga "pop-up"-butiker, kan detaljhandelns utrymme minskas till en yta på 3 gånger 3 meter. Mer småskaliga butiker innebär vanligtvis mindre lagerutrymme, vilket kan leda till kompromisser i utrymmen och hjälpmedel för lagerhantering. Denna trend leder också till en slimmad lagerhantering, och tätare (men mindre stora) leveranser av lagervaror.

EU-Osha har tidigare rapporterat⁹ att arbetstagare inom tjänstesektorn och detaljhandeln löper särskilt hög risk för muskel- och skelettbesvär, såsom

- muskelsträckningar och ryggsador;
- tendonit;
- karpaltunnelsyndrom; och
- rotatorkuffskador.

Dessa problem tillskrivs vanliga riskfaktorer för muskel- och skelettbesvär som ses i detaljhandeln:

- obekväma and statiska kroppsställningar:
 - att böja eller vrida bålen och samtidigt lyfta eller hålla tunga föremål
 - att lyfta ut eller föra in föremål i trånga utrymmen
- tunga lyft:
 - tunga lyft som görs med en hand eller utan hjälp av mekaniska anordningar
 - tunga lyft medan man böjer och sträcker sig över axelhöjd eller vrider kroppen.

Storskaliga detaljhandelsverksamheter verkar i allmänhet designa bort mer av risken. Stora och skrymmande leveranser som inte kan hanteras manuellt transporteras direkt in på specialbyggda lagerytor och förs sedan in mekaniskt och ofta genom hela butikerna. På grund av skalan på denna verksamhet är riskerna oftast väl kontrollerade. Specialbyggda varuintag och lagerplatser utformas för att möjliggöra bättre kroppsställningar under hanteringen, och förvaringen och användningen av mekaniska hanteringshjälpmedel som kan brukas vid behov.

Med mindre utrymme för detaljhandeln kommer ytorna för lagerhantering troligen att minskas eller tas bort, och bulkleveranserna kommer troligen att ersättas av mer småskaliga leveranser, där produkterna måste skjutas, dras och bäras mer manuellt (och mindre mekaniskt). Förvaring av lagervaror på platser med smala och svårtillgängliga gångtytor leder troligen till hälsovådliga kroppsställningar för att lyfta och

⁷ PostNord, "E-handel i Europa 2015", https://www.postnord.com/globalassets/global/english/document/publications/2015/en_e-commerce_in_europe_20150902.pdf (läst den 9 juni 2017).

⁸ Twenga Solutions, "E-commerce in Europe 2016", <https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-europe-2016-facts-figures/> (läst den 12 juni 2017).

⁹ EU-Osha, 2007, "E-fact 12: Work Related Musculoskeletal Disorders in the Service and Retail Sectors", <https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact12/view> (läst den 12 juni 2017).

transportera (bära) dessa lagervaror. Detta är fallet när leveranser till (och lagring i) väldiga stormarknader jämförs med dem till mindre speceriaffärer av "kvartersbutikstyp". Samtidigt som genomströmningen av produkter givetvis är mycket mindre i mindre butiker, är också de tillgängliga arbetstagarna som kan hjälpa till med leveranserna färre, varför hanteringsmängden per person kan vara jämförbar. Detta kan leda till en till risk, eftersom leveranserna troligtvis hanteras av den som råkar finnas i butiken istället för en anställd person som väljs ut för, och utbildas i, att manuellt hantera och sköta lagerutrymmet.

Ytterligare ett potentiellt problem i samband med detaljhandelns mer slimmade "pop-up"-strategi är minskningen av antalet kundinriktade detaljhandelsjobb, möjligen i långtidsanställning, och av de fördelar för arbetstagarna som dessa ger. Så mycket som en tredjedel av detaljhandelsjobben kommer att försvinna till 2025, enligt British Retail Consortium¹⁰. Den prospektiva minskningen av antalet arbetstillfällen och ökningen av korttidsanställningarna kan underminera anställningstryggheten och öka stressen vid arbetet inom detaljhandeln, medan relationerna till och stödet från kolleger potentiellt minskar samtidigt som kraven på arbetstagaren är lika höga.

Ökad sysselsättning inom ordereffektivering

Ökningen av direktdistribution till enskilda kunder har inneburit att arbetstagare allt mer måste plocka den inköpta produkten direkt från lagret, transportera den till förpackningen och sedan skicka iväg den. Effektuerande distributionscentraler är vanliga och har redan genomgått många förändringar som har förbättrat effektiviteten och ökat genomströmningen av produkter. Vissa av dessa har lett till effektiva system som övergår människans förmåga. Effektiva plockningssystem, såsom röststyrd plockning, genom kommando via handledsmonterade radioenheter (RF, radiofrekvens) eller via ljus (där ljusen visar platsen för nästa plockning) ökar faktiskt effektiviteten, men kan potentiellt vara till men för arbetstagarnas hälsa om inte riskerna åtgärdas. Att hålla jämna steg med plockningstakten, som ofta ställs in av någon som inte själv plockar, kan vara en betydande utmaning som vissa sällan klarar av. Medieexposéer har visat plockningsarbetstagare i distributionscentraler som kämpar för att klara av krävande plockningstakter, medan de går 20 km under varje arbetsskift¹¹, och har avslöjat den "enorma påfrestningen" av att hålla jämna steg med tidskraven¹². Trots sensationsrapporterna från medierna tyder siffrorna för hälsa och säkerhet på att lagringsförfarandena verkligen medför problem. Statistik om Storbritannien som publicerats av dess HSE ("Health and Safety Executive") visar att lyft- och hanteringsskador står för 38 % av icke-dödliga tidsförlostskador vid lagringsförfaranden (följt av halka, snubbla och falla, 22 %; bli träffad av föremål, 11 %; och falla från en höjd, 7 %)¹³. De centrala riskfaktorerna för muskel- och skelettbesvär är väl utredda, och vid plockningsarbeten utgörs dessa av

- frekvent och repetitiv plockning; vid
- en takt som är processtyrd;
- dåliga kroppsställningar (vid hantering från höga eller låga hyllor till exempel, eller genom att sträcka sig framåt och samtidigt böja ländryggen);
- vagnar eller rullburar som skjuts och dras under lång tid; och
- lyft av tunga föremål.

Vid sidan av plockningsaktivitetens fysiska påfrestningar kan dess psykologiska påfrestningar medföra betydande riskfaktorer för stress (liksom muskel- och skelettbesvär). Kraven på höga plockningstakter innebär att plockarna alltid kan behöva jaga efter nästa repetitiva mål. Röststyrda och handledsmonterade RF-enheter för plockning kan ställas in att ständigt övervaka och visa plockarna i realtid och hur de presterar i jämförelse med målen, där vissa har en nedräkning till nästa plockning. Denna konstanta övervakning samt de höga kraven, i en miljö där arbetstagarna inte kan påverka eller

¹⁰ O'Connor, S. and Vandeveld, M., 2016, *Financial Times*, 29 February, <https://www.ft.com/content/79172064-dcae-11e5-827d-4dfbe0213e07> (läst den 11 maj 2018).

¹¹ BBC, 2013, "Amazon: The Truth behind the Click", *Panorama*, <https://www.youtube.com/watch?v=UQATFbLlVHk> (läst den 11 maj 2018).

¹² Sky News, "The 'Enormous Pressure' of Working at Amazon", <https://www.youtube.com/watch?v=Vmc1KPD44Sg> (läst den 22 mars 2018).

¹³ HSE: Statistics report for the Logistics industry (road haulage and warehousing), 2009/10 to 2013/14p (provisional) <http://www.hse.gov.uk/logistics/ports-logistics-sector.pdf> (läst den 11 maj 2018)

ställa in sin egen arbetstakt, vilken väg de ska ta till nästa vara eller i vissa fall sina vilopauser, bidrar till den möjliga stressrisken.

I takt med distributionssektorns utveckling har halvautomatiska system som behöver mindre manuell hantering eller mänsklig aktivitet setts allt oftare. Många av de repetitiva, tidskrävande och tunga manuella arbetsuppgifterna kan mekaniseras eller automatiseras, så att inte operatörerna måste gå flera kilometer för att identifiera och plocka produkter från stora ytor av staplat lager. Med halvautomatisering får de mänskliga operatörerna uppgifter som kräver högre skicklighet (och är svårare att automatisera), som effektivt "fyller i hålrummen" i de automatiserade systemen. Automatiserade system är högeffektiva, till exempel när det gäller att leverera en vara till en person genom att förflytta varorna till arbetstagarna istället för att arbetstagarna måste ta sig till varorna. Samtidigt som den totala mängden mänskliga insatser kan minska, kan det hända att den repetitiva hanteringen av varor ökar, till exempel från pallboxar in i transportkartonger. En mer repetitiv produktmanipulering innebär att risken kan flytta över från risker relaterade till manuell hantering, till risker för besvär i nacke, axlar, armar och händer. Att hålla jämna steg med de automatiserade systemen kan leda till högre nivåer av total exponering för risker för muskel- och skelettbesvär, om de inte åtgärdas genom t.ex. utformning av arbetsuppgifter och utrustning, arbetsrotation och tillräcklig tid för återhämtning.

Nästa förväntade utveckling i distributionen är att användningen av samarbetande robotar ökar för utförandet av plockningsaktiviteter, direkt påfyllning av pallboxar eller transportkartonger med kundbeställningar. Ocado, en livsmedelshandel som bara finns online, har börjat bygga upp distributionscentraler som utnyttjar robotteknik för nästan alla sina plockningsaktiviteter. Samtidigt som utmaningarna kvarstår inom robothanteringen av mjuka föremål (t.ex. frukt och grönsaker) måste de mänskliga operatörerna fortsätta utföra mycket repetitiva och komplexa uppgifter som kräver hög skicklighet, såsom kvalitetsbedömningar, hantering av skadade varor, ompaketering och hantering av avfallsförpackningar. Också med framstegen inom robotteknik kan det hända att den mänskliga operatörens uppgifter blir mer begränsade, snabbare och repetitivare under de kommande åren, medan arbetstagarna försöker hålla jämna steg med en allt effektivare automatisering. Under sådana villkor måste balansen mellan människors arbetstakt och arbetstid och deras hälsa och välbefinnande ställas in av konstruktörer som förstår den mänskliga förmågan, och inte bara robottekniken. Vikten av att säkerställa god ergonomisk praxis i systemutformningen kommer att öka för att upprätthålla hälsa och säkerhet, i takt med att antalet manuella uppgifter som sköts av människor i distributionscentralerna blir allt färre.

Ökade leveranstransporter

Kunderna till detaljhandlare online förväntar sig att deras inköp anländer till deras önskade leveranspunkter, vilket kan vara deras hem (föredras av 80 % av köparna) eller arbetsplatser (föredras av 16 %). Förväntningarna på snabba leveranser varierar inom Europa, och upp till 54 % anser att en leverans inom tre dagar är mycket viktigt¹⁴. Beredvilligheten att betala extra avgifter för snabbare eller specifika leveranstider har dock minskat avsevärt. I Storbritannien (en etablerad e-handelsmarknad) var 72 % av köparna villiga att betala mer än 2 brittiska pund för en specifik leveranstidslucka under 2008–2009, vilket under 2015–2016 sjönk till bara 32 %¹⁵.

Om köparna förväntar sig snabbare leveranser och exaktare leveranstider men inte alltid vill betala för det, måste detta få flera effekter på leveranstransporterna.

För det första innebär den ökade e-handeln många fler förarjobb, inräknat "gigekonomi"-förare som tenderar att använda privatbilar för sina leveranser. Sambandet mellan affärstransporter och ökade muskel- och skelettbesvär (i synnerhet ländryggssmärta) är väl fastlagt. Att utsättas för viktiga riskfaktorer, såsom stillasittande arbete, icke-neutrala begränsade kroppsställningar, långvarigt stillasittande, sätesvibration och manuell hantering, tas upp som ett möjligt skäl till ökad förekomst av

¹⁴ Twenga Solutions, "E-commerce in Europe 2016", <https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-europe-2016-facts-figures/> (läst den 12 juni 2017).

¹⁵ IMRG Blackbay, "UK Consumer Home Delivery Review 2016", https://www.imrg.org/uploads/media/report_download/0001/01/85552752bc6e9605f3e060cc8e254c0330481a49.pdf?st (läst den 12 juni 2017).

muskel- och skelettbesvär, särskilt hos dem som kör minst 20 timmar per vecka¹⁶. Vad som möjligen förvärrar detta är andra hälsoriskfaktorer för förare, inräknat följande:

- tillhandahållande av mindre manuell hanteringsutrustning;
- besvärliga villkor och krav från arbetsgivaren gällande "gigekonomi"-förare, såsom nedsatt betalning och arbetsgivarstöd, till exempel inga betalda semestrar och ingen betald sjukfrånvaro;
- långa arbetsdagar, ofta kopplade till prestationsrelaterad betalning ("betalning per avlämning"), som kan leda till att förarna drabbas av trötthet och därigenom fler vägolyckor;
- ökade prestationskrav (kopplade till snabba leveranser och specifika leveranstider); samt
- ökad prestationsövervakning av förare vilket innebär en potentiell stressrisk för vissa.

Dessa problem kan undvikas. Inom vissa områden av e-handeln, t.ex. mat- och livsmedelsleveranser, görs betydande insatser för att förbättra utformningen av stadsleveransfordonen för att möjliggöra bättre kroppsställningar under hanteringen av pallboxar av produkter. Skåpbilarnas sidodörrar gör det lättare att komma åt produkterna och ger plats åt en upprätt kroppsställning under lyft; hyllsystem undanröjer lyft från fordonets golv; hyllvagnar gör att förarna kan dra produkten mot sig innan de lyfter; och hanteringsutrustning såsom kärror tillhandahålls. Förbättringarna av den manuella hanteringen leder också till effektivitetsvinster såsom kortare leveranstider, vilket gör att förarna kan genomföra fler leveranser per dag, med avkastning på investering som följd.

Förelösa fordon som levererar direkt till köparens hem genomgår redan tester i London. Ocado "CargoPod" levererar till exempel små föremål i mobila åtkomliga förvaringsskåp som låser upp sig själva när de kommer fram till köparens dörr. Dessa system kan bli vanliga, och eliminerar de hälsorisker som ses vid många förarjobb, men aktuella uppskattningar tyder på att dessa system först kommer att finnas på vägarna under 2025 till 2030¹⁷.

Säsongsbunden efterfrågan

Också välorganiserade, väl understödda arbeten med adekvat riskhantering utmanas ibland av den väldiga påfrestningen av e-handels säsongsbundna efterfrågan. Påfrestningen genom ökad efterfrågan på inköp inför storhelger (till exempel kring jul eller försäljningsevenemang som Black Friday) kan ses i leveransprestationen. I Storbritannien rapporterar upp till 94 % av nätkunderna genomgående att deras beställningar online vanligtvis levereras inom den utlovade leveranstiden på första försöket. Runt slutet av november och december sänkte en ökad efterfrågan till följd av Black Friday och julen denna siffra till under 85 % (siffror för 2014–2015)¹⁸. Effekterna av denna säsongsbundna efterfrågan åtgärdas av marknaden, och deras inverkan minskar, men den betydande ökningen av leveranser (Amazon UK lär till exempel ha sålt 7,4 miljoner varor under Black Friday år 2015) innebär att fler arbetstagare har tillfällig anställning, med lägre utbildning och mindre erfarenhet, utrustning (till exempel manuella hanteringshjälpmedel) och organisationsstöd. Den tillfälliga arten av dessa arbeten kan betyda att hälsoeffekter inte fångas upp eller mäts, när arbetstagarna går vidare till en annan anställning efter en kort men intensiv period av arbete i detaljhandeln.

Slutsatser

Kravet på både en snabb och billig e-handelseffektivering kan oundvikligen leda till kompromisser vid arbetsuppgifternas utformning, och detta leder i sin tur till ökad riskexponering för arbetskraften. E-handels utveckling och ökade effektivitet kan leda till att människor "fyller i hålrummen" i

¹⁶ Porter, J. M. and Gyi, D. E., 2002, 'The prevalence of musculoskeletal troubles among car drivers', *Occupational Medicine*, 52(1): 4-12.

¹⁷ Driverless Car Market Watch, "Forecasts", http://www.driverless-future.com/?page_id=384.

¹⁸ IMRG Blackbay, "UK Consumer Home Delivery Review 2016" (läst den 11 maj 2018). (https://www.imrg.org/uploads/media/report_download/0001/01/85552752bc6e9605f3e060cc8e254c0330481a49.pdf?st) (läst den 22/03/18)

automatiseringen genom att utföra snabba, långvariga, riskfyllda arbetsuppgifter som kan riskera arbetstagarnas muskuloskeletala och psykosociala välbefinnande.

Budskapet att upprätthållandet av en god hälsa är bra för företaget är lyckligtvis lika sant inom e-handeln som överallt annars. En storskalig detaljhandel i Storbritannien med över 500 butiker undersökte nyligen olika sätt att upprätthålla arbetskraftens hälsa vid sina 25 distributionscentraler samtidigt som produktplockningstakten ökade betydligt. För att uppnå den ökade plockningstakten måste plockningsaktiviteterna få en betydligt bättre ergonomisk utformning. Riskerna vid manuell hantering bedömdes och minskade därför; betydande investeringar i utbildning innebar att arbetsrotationen förbättrades; hälsokontroller och enkätundersökningar av välbefinnandet användes för att identifiera och ta itu med områden av högre risk, och arbetstagarnas engagemang och involvering blev en central drivkraft för företagsledningen och arbetstagarrepresentanter. Några år senare lyckades man uppnå och upprätthålla en ökad plockningstakt utan att arbetskraftens muskuloskeletala välbefinnande riskerades, med mätbara förbättringar av arbetstagarnas psykosociala välbefinnande. Goda ergonomiska åtgärder medförde minskade hälsorisker och en förbättrad arbetsmoral, och gav samtidigt effektivitetsvinster inom en sektor som drivs av kravet att vara billig och snabb.

En proaktiv hantering av hälsan och säkerheten är avgörande för att e-handeln ska kunna växa, och bör accepteras av, och främjas inom, e-handelssektorn. Lyckligtvis finns det inom hela Europa allt fler erkända verktyglådor och metoder för riskvärdering av arbetsplatsen vad gäller stress, ergonomi och arbetstagarnas välbefinnande. Dessa bör användas som underlag och grund för att utforma nya uppgifter inom detaljhandeln för att säkerställa att arbetstagarnas hälsa och säkerhet ligger i framkanten av e-handelns utveckling.

Författare: Matthew Birtles, BSc (Hons)

Projektledning: Annick Starren, Emmanuelle Brun, Europeiska arbetsmiljöbyrån (EU-Osha)

Denna rapport har beställts av Europeiska arbetsmiljöbyrån (EU-Osha). Innehållet, inklusive eventuella uppfattningar och/eller slutsatser som uttrycks, är enbart författarnas egna och återspeglar inte nödvändigtvis EU-Oshas uppfattningar.

Översättningen utförd av översättningscentrumet (CdT, Luxemburg).