

# BEYOND THE SERVICE FRONT. INEQUALITY IN THE PLACES OF ONLINE RETAILING

KRISTINA JOHANSSON, KLARA RYDSTRÖM AND TIZIANA SARDIELLO

## Keywords

Gender, organization, spatiality, place, warehouse

## Summary

The digitalization of retailing is restructuring consumption as well as retail work. Unlike front-line service work in stores, online retail work is defined by indirect service work at a distance from customers at warehouse sites. The rapid pace of change means that knowledge about online retail workplaces and its employees is still fragmentary. Empirically drawing on Swedish national statistics and an ongoing study of five online retail warehouses, this article explores intersections of online retail warehousing, gender and racialization, and meanings of place therein. National statistics show that online retail employs more men and more foreign-born than retailing in general. While retailing is dominated by small workplaces, online retail warehouses are either small or large and the proportion of women and Swedish-born is lower at the larger warehouses than the small ones. Occupational data show that the proportion of women and foreign-born people is significantly lower among online retail managers than among warehouse workers. Further nuances are provided by the qualitative insights from the five studied warehouses. Almost only women worked in the two smaller warehouses, which was explained by references to the nature of the work. At the larger, more gender-balanced warehouses, examples of segregation between employees of the same category were found, as was the importance of place for hierarchies between workers and managers. More so, the study makes evident that place matters also for the boundary making around and between online retail workplaces, especially in relation to racialization processes. While inequality, place and work in retail stores are about conditional access to employment, in online retail warehouses the matter seems to be more about how certain bodies' lack of mobility and opportunities in the labor market at large left them "stuck" in online retailing.

Original article; received: 20/04/2023; accepted: 22/03/2024.

Corresponding author email: kristina.johansson@ltu.se

Copyright: © 2024 The author(s). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), allowing third parties to copy and redistribute the material in any medium or format and to remix, transform, and build upon the material for any purpose, even commercially, provided the original work is properly cited and states its license.

Citation: *Tidskrift för genusvetenskap* 44(1-2): 58–81

<http://dx.doi.org/10.55870/tgv.v44i1-2.13960>

Artikeln undersöker skärningspunkten mellan e-handels lagerarbete, kön och rasifiering, och betydelser av plats däri. Genom nedslag i dels nationell anställningsstatistik, dels intervjuer och observationer genomförda vid fem e-handelslager skapas kvantitativ och kvalitativ kunskap om e-handelsarbetets ojämlikhetsmönster och dess variationer inom och runt olika lagerarbetsplatser.

# BORTOM SERVICEFRONTEN. E-HANDELSARBETETS PLATSER OCH OJÄMLIKHETSMÖNSTER

KRISTINA JOHANSSON, KLARA RYDSTRÖM OCH TIZIANA SARDIELLO

Handelns digitalisering gör att dagens handlare och kunder kan mötas via en mängd olika kanaler, från fysiska butiker till digitala handelsplatser och olika hybrider däremellan. Digitalisering lämnar kunden med en till synes gränslös tillgång till varor att konsumera (Apicella och Hildebrandt 2019) vilket förändrat vad vi köper, var vi köper det och hur vi köper det (HUI Research 2020. Jämför även Groß 2015). Handelns digitalisering förändrar även (delar av) handelsarbetet i grunden, inte minst gällande arbetets karaktär, handelsarbetsplatsernas utformning och relationen mellan anställda och kunder. Istället för direkt servicearbete nära kunder i butiker, formas arbetet i e-handeln av indirekt servicearbete på lagerplatser på avstånd från kunder.

Den snabba omställningstakten från butikshandel till e-handel gör att kunskapen om arbetsplatserna och dess anställda halkat efter. En fråga för arbetsvetenskaplig genusforskning är hur förskjutningen från direkt kundinteraktion i butikernas servicefront till indirekt service i lagermiljöer, bortom servicefronten, ”bakom scenen” kan tänkas inverka på dominerande antaganden om den ”ideala”

anställda (Acker 1990). Den amerikanska sociologen Joan Acker visar hur föreställningar om den oberoende, lojala, familjeförsörjande mannen har fått utgöra modellen för förståelsen av lönearbete. Då mannens tänkta frihet från förpliktelser utöver sitt lönearbete i sin tur förutsätter en relation med en kvinna och hustru som ansvarar för de reproduktiva sysslorna tydliggörs lönearbetets könade karaktär. Men att lönearbetet har utformats utifrån mäns tänkta förpliktelser och ambitioner, betyder inte att män utgör den ideala arbetaren för alla arbeten. Istället finns det, enligt Acker (2006), arbeten modellerade utefter antaganden om den ideala arbetaren som kvinna eller rasifierad (se till exempel Mulinari 2007). Det visar sig inte minst genom det sätt som en alltmer informell arbetsmarknad, däribland den gig-baserade, växt fram – runt – migranters utsatthet (FORTE 2019. Jämför även Sager och Öberg 2017).

Med stöd av Acker argumenterar Johansson (2015) för att förståelsen och organiseringen av arbetet i dagligvaruhandeln formats utifrån antaganden om den ideala arbetaren som en kvinna: Det som tenderar att premieras bland butiksanställda är feminint kodade 'personliga egenskaper' (trevlig, positiv, socialt kompetent), snarare än formell utbildning och tidigare erfarenheter av handelsarbete. Att butikarbete ses som okvalificerat med få eller inga krav på tidigare utbildning (jämför Nickson med flera 2005), blir i sin tur möjligt att relatera till de atypiska anställningsformerna (visstid, deltid) som dominerar, vilket ytterligare kan sägas stärka dess feminina kodning. Det direkta servicearbetets representativa karaktär har vidare visat sig innebära att företagen tenderar önska att deras 'ansikte utåt' ska ha en viss kroppsstorlek och hudfärg, vissa språkkunskaper eller uttal, etcetera, på sätt som gjort att handelsarbetet i fronten framför allt utförts av unga, vita kvinnor (Williams 2010; Williams och Connell 2010; Walters 2018).

Till skillnad från arbetet i servicefronten dominerar lagerarbetet av män och en relativt hög andel utrikesfödda. Den hittills begränsade genusforskningen om e-handelsarbete tyder på att lagerarbetets sammankoppling med män framför allt gäller arbete som kodas som 'tungt' och som kräver truckkörning, medan det 'lättare' lagerarbetet, däribland den typ av manuellt plock och pack av varor som är vanligt i e-handeln, mer ofta tilldelas kvinnor (Loewen 2018; Reese 2020). Sett till lagerarbete i stort, visar tidigare forskning att könande och rasifierande praktiker och processer inverkar på anställdas arbetsvillkor, med skillnader inte bara i vilka arbetsuppgifter olika grupper bemannar, utan också ojämlikheter gällande den lön de får och den arbetsmiljö de befinner sig i (Rydström med flera 2023). Att det på e-handelns arbetsplatser tycks finnas arbetsmiljöproblem återkommer i mediebevakningen, inte minst från större e-handelslager, vilket också understryks av Handelsanställdas förbund (2016).

I rapporter och tidningsartiklar beskrivs hög fysisk och psykosocial belastning och anställda som i hög utsträckning upplever fysisk värk och orkeslöshet/utmattning. Om och på vilka sätt arbetsmiljön skiljer sig mellan olika grupper av anställda saknas det kunskap om.

Syftet med denna artikel är att fördjupa förståelsen för skärningspunkten mellan e-handels lagerarbete, kön och rasifiering, och betydelse av plats däri. Genom nedslag i dels nationell anställningsstatistik, dels intervjuer och observationer genomförda vid fem e-handelslager syftar artikeln till att bidra med kvantitativ och kvalitativ kunskap om e-handelsarbetets ojämlikhetsmönster och dess variationer inom och runt olika lagerarbetsplatser. Undersökandet av e-handels ojämlikhetsmönster tar stöd av Ackers (2006) konceptualisering av könade och rasifierade klassrelationer. Enligt Acker skapas klassmönster i växelverkan med sociala praktiker – däribland könade och rasifierade föreställningar, normer och symboler som används för att legitimera, förstärka, samt ibland utmana etablerade mönster som arbetsdelning, interaktion och identitetskonstruktioner. Att säga att könade och rasifierade meningsskapanden och hierarkier på så sätt är en del av den materiella och ideologiska produktionen av klasspraktiker och -relationer blir därmed ett fränsteg från synen på klass, kön och ras som separata, men korsande, maktordningar. Ojämlikhet, slutligen, är effekten av könade och rasifierade klasspraktiker vilket bland annat syns i segregeringen av yrken och av arbete, en asymmetrisk fördelning av makt och resurser, och tillgång till utbildning, bostad, vård och trygghet.

I det följande introduceras e-handelsarbetet som en del av handelsstrukturomvandling. Därefter presenteras studiens teoretiska ramverk följt av metod och material. Den första resultatdelen har fokus på kvantitativa mönster genom beskrivningar av anställningsstatistik och del två gör ett antal kvalitativa nedslag utifrån intervjuer och observationer som genomförts vid fem e-handelslager. Slutligen summeras och diskuteras studiens resultat och dess kunskapsbidrag gällande dels e-handels geografi och ojämlikhetsmönster, dels genus, arbete och plats.

### **(E-)handelsarbetets plats och karaktär**

Digitalisering är inte den första strukturomvandling att inverka på handelsarbetets plats och karaktär. Tvärtom, sett i ett längre perspektiv blir det tydligt hur handelsarbetet förändrats i relation till dominerande servicelogiker och de former som de i sin tur ger *konsumtionsarbet*, det vill säga det obetalda arbete som utförs av kunder (Wheeler och Glucksmann 2015).

Tabell 1 söker illustrera handelsarbetets relationella karaktär och hur uppgiftsfördelningen mellan anställd och kund förändras genom typer av handelsplatser

Försäljning över disk		Självservicebutiker		E-handel	
anställd	kund	anställd	Kund	anställd	kund
<b>varupåfyllnad</b>	välja vara	<b>varupåfyllnad</b>	välja vara	<b>varupåfyllnad</b>	välja vara
<b>hitta vara</b>			hitta vara		betala
<b>locka vara</b>			locka vara	<b>hitta vara</b>	
<b>registrera</b>			registrera	<b>locka vara</b>	
<b>ta betalt</b>			betala	<b>registrera</b>	
<b>locka i påse</b>			packa i påse	<b>packa i påse</b>	
	hemtransport		hemtransport	<b>hemtransport</b>	

**Tabell 1.** Handelsarbetets förändring över tid sett till uppgiftsfördelningen mellan anställda och kunder i olika typer av handelsplatser

och servicelogiker. Under 1900-talets början, när varor såldes över disk, svarade den anställda för de mesta av uppgifterna förknippade med att köpa och sälja varor. Kunden spelade inte en särskilt aktiv roll och det obetalda arbetet var begränsat till att meddela vilken vara som önskades köpa och ta med varorna hem (Sandgren 2009). Teknisk utveckling och handelns rationalisering bäddade för butiker med tilltagande självservicegrad, där allt färre anställda kunde sälja mer i färre men större butiker (Johansson 2015). I dess mest renodlade form, som tabellen beskriver, begränsas den anställdas uppgifter till att fylla på varor och förse kunden med en välordnad och attraktiv butiksmiljö (jämför Pettinger 2006). Att det var butikernas utformning, med tydligt utmärkta hyllor och diskar, kombinerat med självskanningsteknik, som i sin tur möjliggjorde för kunderna att utföra resterande uppgifter som del av ett (obetalt) konsumtionsarbete (Wheeler och Glucksmann 2015) tydliggör platsens såväl som teknikens betydelse för handelsarbetets karaktär.

E-handelns utveckling däremot innebär en motsatt förskjutning av uppgifter från obetalt arbete utfört av kunden, tillbaka till betalt arbete utfört av anställda, vilket därigenom blir en ökad kostnad för arbetsgivaren. I takt med att den service som erbjuds kunderna utvidgas och varor ska plockas, packas och transporteras till enskilda kunder snarare än till butiker, omformas och mångfaldigas arbetsuppgifter och yrkesroller i detaljhandelns logistikedja. Å ena sidan kan framväxten av e-handeln sägas vara en förlängning av en tidigare etablerad postorderhandel som redan servade kunden med konsumentvaror till sina hem (Cockburn 1985; Collinson 1987). Å andra sidan innebär handelns digitalisering och multikanalhandelns framväxt med en service baserad på prispress och nästa-dag-leveranser att e-handelns arbetsplatser i praktiken inte har mycket gemensamt med den katalogbaserade, analoga, postorderhandeln.

Genom tabellen blir det tydligt att i takt med att uppgifterna att köpa och sälja varor färdas mellan socioekonomiska sfärer, från betalt arbete utfört av anställda till obetalt arbete utfört av kunder, och sen tillbaka igen, händer något. Uppgifterna är inte statiska utan artikuleras och får sin betydelse i relation till en given plats och särskilda tekniska lösningar. I en sociomateriell mening (Orlikowski 2009; Leonardi 2013) formar och formas exempelvis det som vid en given tidpunkt utgör handelsarbete respektive konsumtionsarbete av introduktionen av bärbar skanningsteknik till kunder (Marzocchi och Zammit 2006; Dean 2008) eller utformningen av ett butiksgolv med gångar och diskar (jämför Dale 2005). Till skillnad från när försäljningen skedde över disk i fysiska butiker innebär e-handeln att handels- och arbetsplatsen delats upp i en digital handelsplats där kunden hanterar virtuella varor och en fysisk handelsplats där anställda hanterar fysiska varor utan direkt interaktion med kunder. Med andra

ord är det sett från kundernas horisont som e-handeln framträder som obunden i tid och rum. Platsens betydelse för e-handelsarbetet syns i att e-handels arbetsplatser, i jämförelse med detaljhandeln, har en tydligare koncentration till storstadsregionerna. 70 procent av e-handels sysselsatta finns i Stockholm, Västra Götaland och Skåne. Motsvarande siffra för hela detaljhandeln är 56 procent (HUI Research 2019), vilket ofta förklaras i termer av storstädernas närhet (respektive avstånd) till förmånliga logistiklösningar.

### Arbete, plats och ojämlikhet

Vi närmar oss e-handelsarbete utifrån en förståelse av organisationer som ojämlikhetsregimer, formade av könade och rasifierade klassrelationer (Acker 2006). Med ett organisationsperspektiv blir det möjligt att förstå hur ojämlikhet skapas och upprätthålls som en del av exempelvis fördelningen och klassificeringen av arbeten och yrken, lönesättning, ledarskap, rekrytering samt andra formella och informella praktiker som är del av att 'få jobbet gjort'. I takt med att intresset för rumslighet ökat i sociologi och organisationsstudier (se till exempel Halford 2004; Kornberger och Clegg 2004; Taylor och Spicer 2007) har genus, plats och arbete i högre utsträckning kommit att undersökas med organisationen som analytisk nivå (Wasserman och Frankel 2015; Grip och Jansson 2022). Ett återkommande tema för sådana studier är platsens inverkan på arbetsvillkor, makt och ojämlikhet för de människor som verkar inom 'arbetsplatsens väggar'. Typiska kvinnokodade arbetsuppgifter visar sig inte sällan utföras i mer öppna och (mer eller mindre) publika arbetsplatser, i kontorslandskap eller i 'servicefronten', utan egna rum (så som kontor) med dörr att stänga om sig. Centralt för analysen blir därmed (bristande) förmåga att ta kontroll över platsen och de sätt som andra kroppar tenderar att invadera och lägga beslag på det egna utrymmet (Halford och Leonard 2003; Tyler och Cohen 2010). Men också hur arbetsplatsens utformning är en del av att både utmana och förstärka könade gränsdragningar mellan arbete och anställda (Johansson 2015).

För att ytterligare förfinas förståelsen av hur arbetets platser inte bara villkorar tillvaron (och yrkesverksamheten) för anställda, utan också villkorar tillträde till arbetsplatsen tar vi hjälp av Ahmeds (2006, 2011) fenomenologiska förståelse. Enligt Ahmed (2011) är kroppar orienterade i särskilda riktningar, vilket i sin tur formar vilket utrymme de kan "ta upp" och vad som finns inom räckhåll. Även rum, däribland organisationer, är orienterade och institutionaliserad vithet används för att beteckna hur rum formas utifrån vissa kroppars ömsesidiga närhet (respektive avstånd). Sett till rasifiering har kolonialismen skapat en vit värld som sträcker ut sig mot och står redo för vissa slags kroppar (och inte andra). I rum som orienteras kring vithet skapas en "institutionalisering av en

viss 'likhet' baserad på vithet som får icke-vita kroppar att känna sig obekväma, utsatta, synliga och annorlunda, när de upptar utrymmet" (Ahmed 2011: 136). Utifrån ett sådant perspektiv blir en kropp som framgångsrikt sträcker sig ut i rummet, vilket varit utgångspunkten för klassisk fenomenologi, plötsligt inte en kompetens så mycket som ett (vitt) privilegium. För att skriva fram den icke-vita kroppens fenomenologi behövs istället analyser som tar avstamp i erfarenheter av begränsning, blockering och bristen på rörelse (Ahmed 2011: 141). Överfört till arbetsvetenskaplig genusforskning hjälper Ahmed oss att förstå hur normer och ojämlikhet (åter)skapas genom organisationens rum, och hur detta erfars av dem som befinner sig i dess marginaler. Det är också så, vill vi mena, som Ahmeds teorier framför allt har använts i organisationsstudier (Riach och Wilson 2014; Vitry 2020). Här menar vi att analysen av e-handeln bidrar med delvis andra perspektiv. Idén om lönearbetet i sig är utformade utifrån mäns tänkta förpliktelser och erfarenheter (Acker 1990), samtidigt som det finns specifika former av lönearbete som är modellerade utefter antaganden om den ideala arbetaren som kvinna eller rasifierad (se till exempel Mulinari 2007). Där påminner e-handelsarbetet om att det finns organisationer, i alla fall delar av dem, som tycks orienterade kring den utsatthet som följer icke-vita kroppar.

### Metod och material

För att undersöka genus, arbete och plats i e-handeln används kvantitativa data i form av statistik från SCB och kvalitativa data som skapats genom intervjuer och observationer vid fem e-handelslager.

### Anställningsdata

Den anställningsdata som bearbetats och analyserats rör dels hela detaljhandeln (Statens statistiska centralbyrå 2007a) dels den del av detaljhandeln som specifikt rör e-handeln (Statens statistiska centralbyrå 2007b). E-handelns anställda syns därför även i anställningsdata över hela detaljhandeln. Enligt SCB:s förfarande klassificeras näringsidkare utifrån sina huvudsakliga verksamheter. Uppgifterna om e-handeln beskriver därför den renodlade e-handelsverksamheten, medan verksamheter där butikshandeln kompletterats med e-handelslösningar, syns under butikshandel. I den bemärkelsen fångar inte statistiken nyanserna i de sätt som dagens multikanalhandel suddat ut gränserna mellan olika former av handel, exempelvis genom att butiksanställda lämnar ut paket till kunder eller hanterar returer från e-handelskunder (HUI Research 2020. Jämför även Groß 2015).

För att fördjupa bilden av e-handelsarbetsplatser och de eventuella sätt som de skiljer sig från detaljhandeln i sin helhet har anställningsdata analyserats avseende dels arbetsställets storlek, dels yrkesdata i enlighet med Standard för svensk

yrkesklassificering (SSYK) vilket tillhandahåller ett system för att gruppera personers arbete utifrån yrkesområde. Vi har analyserat statistik indelad i samtliga tio yrkesområden: 1. Chefsyrken; 2. Yrken med krav på fördjupad högskolekompetens; 3. Yrken med krav på högskolekompetens eller motsvarande; 4. Yrken inom administration & kundtjänst; 5. Service-, omsorgs- & försäljningsarbete; 6. Yrken inom lantbruk, trädgård, skogsbruk och fiske; 7. Yrken inom byggverksamhet och tillverkning; 8. Yrken inom maskinell tillverkning och transport med mera; 9. Yrken med krav på kortare utbildning eller introduktion; 10. Militärt arbete, varav de fyra största yrkeskategorierna sett till antalet anställda i detaljhandeln och e-handeln redogörs för i resultatet (yrkesområde 1, 2, 4 och 5). Utöver tio yrkesområden finns ytterligare en kategori angivet i data, nämligen ”uppgift saknas”, vilken används när arbetsgivare rapporterat in en anställd till SCB utan att uppge yrkesområde. Som resultatet visar är den gruppen av anställda i e-handeln relativt stor, vilket vi också sökt beakta i analysen av data.

För att undersöka ojämlikhetsaspekter används könsuppdelade uppgifter indelade i födelseland avgränsat till Sverige (SE), Europa utom Sverige (EU), samt Övriga världen (öV). Anställdas födelseplats är det sätt som befintliga nationella registerdata närmar sig en beskrivning av branschens och yrkens rasifieringsmönster (jämför Wikström och Hübinette 2021; Manga med flera 2023). Vi är medvetna om att födelseland som i sin tur är indelade i stora geografiska områden är trubbigt på sätt som inte låter sig spegla rasifieringsbegreppet komplexitet (Barot och Bird 2001; Lewis 2004). Av den anledningen bör den kvantitativa beskrivningen av födelseland ses som en första ingång till att synliggöra och förstå ojämlikhetsmönster som sedan fördjupas och nyanseras med hjälp av kvalitativa data.

### Intervjuer och observationer

För att fördjupa förståelsen för e-handelsarbetets platser och ojämlikhetsmönster grundar sig analysen också på kvalitativt forskningsmaterial insamlat år 2021–2022 genom intervjuer och observationer vid fem e-handelslager i varierande storlek. Lagren undersöktes inom ramen för ett tvärvetenskapligt forskningsprojekt om arbetsvillkor, arbetsmiljö och ojämlikhet i e-handeln som genomförs av forskare i arbetsvetenskap vid Luleå tekniska universitet och arbetshälsovetenskap vid Högskolan i Gävle. De två mindre lagren, *Elektroniklagret* och *Husgerådslagret*, undersöktes av Rydström som en form av förstudie genom enskilda intervjuer med anställda och chefer samt deltagande observationer under fyra veckor per lager. Under observationerna deltog Rydström i arbetet tillsammans med de anställda vilket tillsammans med kontinuerliga samtal med anställda skapade en viktig grund för att förstå arbetet och dess karaktär (jämför Johansson 2015).

De tre större lagren, *Matlagret*, *Apotekslagret* och *Fritidslagret*, undersöktes av hela forskargruppen genom en kombination av kvantitativa och kvalitativa metoder. Forskarna från Högskolan i Gävle genomförde belastningsergonomiska mätningar samt undersökte anställdas upplevelser av arbetsmiljön och arbetshälsan genom en enkät. Rydström och Sardiello genomförde enskilda intervjuer med chefer, arbetsledare och fackliga representanter, samt gruppintervjuer med anställda. Under den vecka som intervjuerna och mätningarna genomfördes vid varje lager observerade forskarna också verksamheten i den mån det var möjligt, framför allt genom att gå runt på arbetsplatsen, prata med de anställda och prova på arbetsuppgifter.

Det kvalitativa material som ligger till grund för denna artikel (Tabell 2) består sammantaget av 34 enskilda intervjuer, 16 fokusintervjuergrupper med totalt 42 personer samt fältanteckningar från elva veckors observation av olika deltagningsgrad. Fokusgrupperna varade 35 till 60 minuter och berörde teman som deltagarnas upplevelser av (o)rättvisa kopplat till exempelvis arbetstider och fördelning av arbetsuppgifter, arbetstakt och arbetsbelastning, sociala relationer i organisationer och relationen mellan arbetare och arbetsledare och chefer. De enskilda intervjuerna varade i 20 till 70 minuter. I både gruppintervjuerna och de individuella intervjuerna ställdes tidigt en fråga om organisatoriska mönster kopplat till anställdas kön och födelseplats, vilket det sedan återknöts till under intervjuens gång.

Analysen av fältboksanteckningar och intervjutranskriptioner har haft ett särskilt fokus på arbete, ojämlikhet och plats. Däri har vi sökt identifiera och förstå beskrivningar och upplevelser hos arbetarna, arbetsledarna och cheferna som relaterar till dessa teman. Analysarbetet har bestått av olika faser, där vi genom en tematisk analys (Braun och Clark 2006) först induktivt kodat materialet, för att sedan tematisera det. Tematiseringen har varit dels induktiv genom att vi sammanfört relevanta koder med varandra och skapat teman, dels deduktiv genom att koder tematiserats i relation till Ackers (2006) teori om ojämlikhetsregimer. Under arbetets gång har forskargruppen haft kontinuerliga avstämningar som hjälpt till att se de övergripande mönstren i det relativt sett stora kvalitativa materialet.

### **E-handelns platser och ojämlikhetsmönster**

Vilka det är som utför det arbete som e-handeln skapar och de ojämlikhetsmönster som det ger upphov till i en svensk kontext har inte tidigare beskrivits i forskning. Tabell 3 visar att sett till samtliga yrkesutövande är andelen män i e-handeln (50 procent) högre än i hela detaljhandeln (38 procent) samtidigt som andelen anställda födda i Sverige är lägre (77 procent respektive 83 procent). En skillnad är också att utrikesfödda män i e-handeln oftare är födda utanför Europa, medan kvinnor i nästan lika hög utsträckning är födda i Europa som utanför Europa.

	Antal anställda		Antal intervjuer		Intervjuade personer	Omfattning observationer
	enskilda	fokusgrupp	enskilda	fokusgrupp		
Elektroniklagret	15	6	-	-	5	4 veckor
Husgerådslagret	7	4	1	1	6	4 veckor
Matlagret	230	5	4	4	18	1 vecka
Apotekslagret	100	12	6	6	32	1 vecka
Fritidslagret	70	8	5	5	24	1 vecka
<b>Samtliga lager</b>	<b>422</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>85</b>	<b>11 veckor</b>

**Tabell 2.** Inriktning, antal anställda och insamlat material på de fem studerade e-handelslager

	Alla anställda		Kön (100%)		Födelseland (100%)		Kön och födelseland (100%)	
	Antal	Kvinnor	Man	Kvinnor	SE	EU	SE	EU
Detailhandeln	293	199	62%	38%	83%	6%	10%	4%
E-handeln	20	026	50%	50%	77%	10%	13%	4%
					40%	6%	5%	37%
					53%	4%	4%	30%
					4%	2%	2%	6%
					6%	4%	5%	9%

**Tabell 3.** Antal anställda i detaljhandeln respektive e-handeln fördelade på kön och födelseland

Uppgifterna kan sägas bekräfta antaganden om att förskjtningen från direkt kundinteraktion i butikernas servicefront till indirekt service i lagermiljöer bortom servicefronten inverkar på antaganden om den 'ideala arbetaren' (Acker 1990).

När uppgifterna för hela e-handeln i sin tur filtreras i olika yrkesområden (Tabell 4) blir det tydligt att det framför allt är i botten av e-handelsorganisationerna – och lagerplatserna – som andelen utrikesfödda är hög. Tabell 4 visar att svenskfödda män oftare återfinns bland e-handelns chefer (54 procent) än bland de lageranställda (Admin & kundtjänst 28 procent) eller samtliga anställda (37 procent). På motsatt vis är andelen kvinnor och utrikesfödda män och kvinnor lägre bland chefer än anställda i e-handelns generellt. Svenskfödda mäns överrepresentation bland chefer gäller också i detaljhandeln i stort, vilket har uppmärksammat av forskning nationellt och internationellt (se till exempel Broadbridge 2007).

Tabell 5 ger ett sista perspektiv på e-handelns kvantitativa ojämlikhetsmönster, nämligen betydelse av arbetsplatsens storlek. Medan detaljhandeln domineras av små arbetsplatser med få anställda, arbetar anställda i e-handeln antingen på små eller stora arbetsplatser. 34 procent av e-handelns anställda arbetar på arbetsställen med färre än tjugo anställda, 43 procent arbetar på arbetsställen med fler än 100 anställda och 31 procent på arbetsställen med fler än 200 anställda. Precis som i hela detaljhandeln är andelen kvinnor i e-handeln något lägre på större arbetsställen jämfört med mindre, även om skillnaderna är små (50 procent respektive 47 procent). Vidare visar tabell 5 att andelen svenskfödda är lägre på arbetsplatser med fler än 200 anställda än i e-handeln generellt (68 procent respektive 77 procent). Noterbart är att andelen män födda utanför Europa är särskilt hög vid de största lagren (16 procent).

### **E-handelns arbetsplatser och de som blev kvar**

I det kvalitativa materialet, intervjuerna och observationerna, finns flera exempel på beskrivningar som tyder på att den relativt höga andelen utrikesfödda lagerarbetare handlade om att de som kunde välja, valde att arbeta någon annanstans. En lagerarbetare med en högskoleutbildning från sitt hemland menade exempelvis att många svenskfödda hellre "utbildar sig" och "skaffar andra jobb" än tar arbete inom e-handeln. En annan högskoleutbildad lagerarbetare som hade haft ett kvalificerat arbete men som blivit uppsagd under pandemin arbetade nu på lagret eftersom det "är svårt att få (annat) jobb som invandrare, du förstår varför". Här framträder betydelsen av plats och relationen till ojämlikhet handla om gränsdragningar runtom och mellan organisationer, framför allt i fråga om vem som arbetar på lagren och inte. Men också att det tycks

	Alla anställda		Kön (100%)		Födelseland (100%)				Kön och födelseland (100%)					
	Antal	Andel	Kvinna	Man	SE	EU	öV	SE	Kvinna			Man		
									EU	öV	SE	EU	öV	SE
<b>Detailhandeln</b>	<b>293 199</b>	<b>100%</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>83%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>	<b>53%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>30%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
<i>varav Chefer</i>	11 166	4%	46%	54%	86%	7%	7%	39%	3%	3%	3%	47%	4%	4%
<i>varav Högskoleyrken</i>	22 489	8%	61%	39%	81%	8%	10%	49%	5%	7%	5%	32%	3%	4%
<i>varav Admin &amp; kundtjänst</i>	16 550	6%	50%	50%	75%	10%	15%	41%	5%	3%	5%	34%	5%	12%
<i>varav Service &amp; försäljning</i>	166 362	57%	67%	33%	87%	6%	8%	59%	4%	4%	4%	27%	2%	4%
<i>varav Uppgift saknas</i>	65 440	22%	58%	42%	79%	7%	14%	49%	4%	5%	4%	30%	3%	9%
<b>E-handeln</b>	<b>20 026</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>77%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>40%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>37%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>
<i>varav Chefer</i>	1276	6%	40%	60%	88%	7%	4%	35%	3%	2%	3%	54%	4%	4%
<i>varav Högskoleyrken</i>	3108	16%	55%	45%	82%	11%	7%	45%	6%	4%	6%	37%	5%	3%
<i>varav Admin &amp; kundtjänst</i>	5412	27%	52%	48%	69%	12%	19%	40%	7%	4%	7%	28%	5%	15%
<i>varav Service &amp; försäljning</i>	915	5%	53%	47%	89%	5%	5%	48%	3%	2%	3%	41%	3%	5%
<i>varav Uppgift saknas</i>	7562	38%	52%	48%	77%	10%	13%	40%	6%	6%	6%	37%	4%	7%

**Tabell 4.** Antal och andel anställda i detaljhandeln och e-handeln per yrkeskategori, kön och födelseland år 2020 (SCB)

	Alla anställda		Kön (100%)		Födelse land (100%)		Kön och födelse land (100%)							
	Antal	Andel	Kön		Födelse land		Kvinnor			Män				
			Kvinnor	Män	SE	EU	öv	SE	EU	öv	SE	EU	öv	
<b>Detailhandeln</b>	<b>293 199</b>	<b>100%</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>83%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>	<b>53%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>30%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
<i>1-19 anställda</i>	157 997	54%	63%	37%	83%	6%	11%	54%	4%	5%	5%	29%	2%	6%
<i>20-199 anställda</i>	109 237	37%	61%	39%	86%	6%	8%	54%	4%	3%	4%	32%	2%	4%
<i>200+ anställda</i>	25 105	9%	56%	44%	76%	9%	15%	47%	5%	5%	5%	29%	5%	11%
<i>Rörlig personal</i>	860	0%	61%	39%	88%	7%	5%	55%	4%	3%	3%	33%	3%	3%
<b>E-handeln</b>	<b>20 026</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>77%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>40%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>37%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>
<i>1-19 anställda</i>	6864	34%	50%	50%	79%	9%	12%	39%	5%	6%	6%	40%	4%	6%
<i>20-199 anställda</i>	6 858	34%	53%	47%	82%	10%	8%	43%	6%	3%	3%	39%	4%	6%
<i>200+ anställda</i>	6228	31%	48%	52%	68%	12%	20%	37%	6%	4%	4%	31%	5%	16%
<i>Rörlig personal</i>	76	0%	75%	25%	83%	8%	9%	59%	8%	8%	8%	24%	0%	1%

**Tabell 5.** Antal och andel anställda i detaljhandeln samt e-handeln per arbetsställets storlek, kön och födelse land år 2020 (SCB)

vara frågan om gränsdragningar mellan kroppar definierade som 'invandrare' respektive 'svenskar'.

En form av berättelser varigenom e-handeln framträder som ett arbete för de med begränsade valmöjligheter syns i beskrivningar om hur de anställda färdades till och från arbetsplatsen. Flera av de lager som ingår i studien har i samband med verksamhetens expansion bytt till större lagerlokaler. För två av lagren (*Matlagret* och *Elektroniklagret*) innebar detta en flytt till andra sidan staden, i utkanten av industriområden och liknande dit det oftast fanns begränsade möjligheter att resa kollektivt. Flytten kom med stora förändringar för de anställda, särskilt eftersom de flesta beskrevs sakna materiella resurser som egen bil och att arbetets organisering innebar arbetspass på tidiga mornar och sena kvällar. ”Jag jobbar kvar för att jag måste försörja min familj, annars skulle jag gärna säga ’hejdå jag kommer aldrig mer till [stadsdelen] igen’”, som en lagerarbetare uttryckte det. Några lagerarbetare hade löst det genom att själva flytta till det nya området. De som inte ville eller kunde göra det, behövde istället anpassa sig till kollektivtrafikens tidtabeller, med obekväma tider och långa arbetsdagar som resultat:

Jag bor på andra sidan av stan, så det går inte att börja fem. Bor man samma sida stan så finns det kollektivtrafik, men då går man upp klockan ett. Ja, jag gjorde det förut. Klockan ett på natten går man upp. (Fokusgrupp 2022)

En annan lagerarbetare menade att avståndet och svårigheterna att ta sig till och från arbetet på obekväma tider är den huvudsakliga anledningen till att det främst var män som arbetade på *Matlagret*, eftersom kvinnor skulle uppleva det otruggt att behöva pendla under sena kvällar och nätter. För andra innebar närhet till arbetet att de blivit fast: ”man tänkte man skulle sluta efter några år men det har inte blivit så, eftersom jag bara har fem minuter hem”, som framhölls av en lagerarbetare på *Fritidslagret*.

Att det att 'bli kvar' i e-handeln tenderar att inte bara vara en klassmärkt position utan också en rasifierad, syns i materialet genom beskrivningar av lagerarbetare som var beroende av en anställning för att få uppehållstillstånd och medborgarskap (se Sager och Öberg 2017). I en av fokusgrupperna beskrevs hur kombinationen av att en tillsvidareanställning var en förutsättning för uppehållstillstånd och den aldrig sinande ström av exakt data om individernas arbetsprestation som plocktekniken tillhandhåll, tillsammans skapade en form av tävling bland lagerarbetande migranter.

Först hade de anställning genom bemanningsföretag, och vissa tog inte ens lunch

för att visa hur hårt de jobbar. Sen fick de provanställning och körde på under ytterligare sex månader, varje dag körde de jättehårt [...] De plockade dubbelt så mycket [jämfört med genomsnittet]. Så där fastnar man, okej, jobba, jobba, jobba. Sen när de fick uppehållstillstånd kunde de inte svenska, för här får man bara plocka, och eftersom de inte kan svenska kan de inte söka ett bättre jobb. (Fokusgrupp 2022)

I citatet beskrivs hur hårt arbete krävs för att gå från bemanningsanställd till provanställning på e-handelsföretaget, därefter från provanställning till tillsvidareanställning (jämför Zampoukos med flera 2018; Jordhus-Lier med flera 2019). Samtidigt som detta på ett sätt tycks vara en framgångsrik strategi för att öka möjligheten för uppehållstillstånd beskrivs det också gillra en fälla, genom att det leder lagerarbetaren fram till en situation där de nu är fast på lagret utan möjligheter att söka sig till annan (och implicit bättre) anställning någon annanstans. I en bransch som e-handeln, där de tekniska hjälpmedel som används vid varuplock och paketering möjliggör en minutiös kvantifiering och övervakning av individernas arbetsprestation kan en grupps 'hårda arbete' (utsatthet) tänkas bli alltmer kännbart. I det kvalitativa materialet finns också beskrivningar av hur dessa arbetares höga arbetstempo har höjt den förväntade plock- och packtakten och den frustration som det skapade hos andra lagerarbete. Sett i ett vidare perspektiv kan detta sägas vara ett exempel på hur ökade ojämlikhet i samhället leder till att destabilisera arbetslivet med ökad arbetsbelastning som följd (Boréus med flera 2021).

### **Ojämlikhet och gränsdragningar inom e-handelslagrens platser**

Hittills har de kvantitativa och kvalitativa beskrivningarna betonat e-handeln som en plats för anställda med begränsade valmöjligheter. I fråga om gränsdragningar inom organisationen, horisontellt mellan avsnitt och anställda på lagergolvet, samt vertikalt mellan lagret och kontorsytorna, framträder betydelsen av plats för e-handelns ojämlikhetsmönster på delvis andra sätt.

### **Möjligheten att göra anspråk på mer varierade arbetsuppgifter**

Plock- och packarbetet på de fem undersökta e-handelslagren beskrevs generellt som enformigt. Men det fanns några undantag och en av de sätt som plats tycks få betydelse för e-handelns ojämlikhetsmönster är genom att avsnitt som bjöd på större variation och frihet hade en maskulin kodning och befolkades av män (jämför Johansson 2015). Ett sådant exempel fanns på *Fritidslagret*.

På *Fritidslagret* arbetade ungefär lika många kvinnor som män, samtidigt som det fanns delar av arbetsplatsen som var tydligt könskodade. Majoriteten

av de anställda arbetade med plock och pack, vilket innebar att de gick runt med en rullvagn bland lagerhyllorna och packade varor för hand med hjälp av en plockdosa. De plockade varorna emballerades därefter vid en packstation i lokalens mitt för att sedan skickas vidare till utleverans. Varefter den anställda upprepade samma procedur igen och igen till dess att arbetsdagen var slut. Arbetets repetitiva karaktär återkom i intervjuerna, eller som en av lagerarbetarna sa ”man bara går och gör typ ingen nytta egentligen, och det tar aldrig slut”. Till de maskulint kodade delarna hörde ’tunglagret’ och ’uteleverans’, som vid tiden för studien bemannades uteslutande av män. I tunglagret plockades varor direkt från EU-pallar på golvet eftersom de var för stora för att rymmas i de lagerhyllor som dominerade övriga varuavsnitt. Varorna var för stora även för plockstationen, vilket gjorde att de packades och skickades vidare till utleveransen direkt från tunglagret. Vid utleveransen sorterades paketen och påsarna i olika postburar och på pallar som sedan hämtades upp av transportfirmor och lämnade lagret. När lagerarbetarna själva ombads förklara varför det bara var män som arbetade på tunglagret och utleverans hänvisade de till att arbetet där var särskilt tungt och att det därför ansågs som mer lämpat för män (jämför Gutelius 2016). Likt Johansson (2015) fann i sin studie av en matvarubutik tycks det även här vara så att det med de delar av arbetsplatsen som män kunde göra anspråk på också följde ett större utrymme att konstruera en positivt laddad yrkesidentitet jämfört med där majoriteten arbetade.

### **Förutsättningar för social samvaro och gemenskap med kollegor**

En ytterligare aspekt som framkommer i materialet är lagerplatsernas inverkan på den sociala samvaron och gemenskapen bland lagerarbetare, vilket i sin tur tycks vara en fråga om lagrens storlek. Vid de större lagren skedde plock- och packarbetet mer utspritt. Att de anställda arbetade långt ifrån varandra i stora, bullriga lagermiljöer gjorde det svårt att prata med varandra och samtidigt utföra sina arbetsuppgifter. Under en av fokusgruppsintervjuerna konstaterade en anställd apropå förutsättningar för social interaktion mellan kollegor exempelvis att ”För att du ska kunna prata [...] då måste någon sluta jobba”.

På de två mindre arbetsplatserna (*Elektroniklagret* och *Husgerådslagret*), som var tydligt kvinnodominerade och mer ”vita” (eller som en chef vid ett av lagren beskrev arbetsgruppen arbetade här ”en massa vita tjejer”), såg förutsättningarna för social gemenskap annorlunda ut. När anställda och chefer på *Elektroniklagret* och *Husgerådslagret* själva ombads förklara de anställdas demografi tenderade de att hänvisa till att arbetets karaktär krävde en form av noggrannhet och ansvarskänsla som de trodde var mer förknippade med den roll som kvinnor socialiserades in i. Resultatet från intervjuer och observationer tyder även på att

den höga andelen kvinnor hängde samman med en arbetsplatskultur karakteriserad av homosocialitet och sammanhållning. Många av kvinnorna återkom till hur bra de trivdes med sina kollegor, att de var som en familj och hur sammanhållningen dem emellan i sin tur kompenserade för arbetets repetitiva karaktär. Den skämtsamma jargongen och förtroliga samtalen som pågick mellan kvinnorna, under raster såväl som arbetstid på de mindre lagren stod i kontrast mot den långt mer fragmentariska sociala kontakten mellan arbetarna på de större lagren. En del av det, vill vi mena, handlar om lagerplatsernas konkreta utformning kombinerat med arbetets organisering – och den närhet respektive avstånd som det i sin tur skapade mellan lagerarbetarna. Jämfört med hur de små lagren förde lagerarbetarna nära varandra på sätt som möjliggjorde samtal, framstår förutsättningarna för social samvaro och gemenskap mer utmanade på de större lagren. Under fokusgruppsintervjuer beskrevs dock att svårigheten att interagera med kollegorna också handlade om att raster tenderades att schemaläggas omlott och utifrån ett produktionslogistiskt – snarare än ett arbetsmiljömässigt – fokus. Därmed påminns vi om att platsen är en del av att skapa förutsättningar för social interaktion, arbetets organisering en annan.

### Avstånd kontra närhet mellan lagerarbetare och chefer

Ett sista sätt som betydelser av arbete, plats och ojämlikhet syns i materialet rör den rumsliga fördelningen mellan lagerarbetare och chefer. Placeringen av chefernas kontor i förhållande till lagergolvet samt chefernas rörelse i och mellan lagrets olika rum var ett återkommande tema i både intervju- och observationsmaterialet, men utifrån olika betydelser beroende på lagrens storlek. Vid de tre stora lagren var de högre chefernas kontor belägna en eller flera våningar ovanför lagergolvet, medan de lägre cheferna hade kontor i nära anslutning till lagret och arbetet med plock och pack. Därigenom framträder lagerarbetsplatsen som indelat i en lageryta 'downstairs' och kontorsytor 'upstairs'. Under observationerna på *Fritidslagret* kunde chefer ses röra sig över lagergolvet, vilket lagerarbetarna beskrev som en medveten och uppskattad strategi som några chefer använde för att visa sitt engagemang för verksamheten. Även om positiva undantag beskrevs på *Apotekslagret* och *Matlagret*, tycktes den generella uppfattningen bland lagerarbetarna vara att de flesta cheferna endast undantagsvis lämnade sina kontor. Att cheferna ansågs hålla sig på sina kontor kopplades vidare samman med deras bristande engagemang för de anställda och deras arbetssituation:

Jag tycker de ska komma ner på lagret och se själva. Ta på sig samma kläder som oss, gå ner och jobba som oss. Jobba en vecka så kommer ni fatta hur folk känner.

Ledningen bryr sig inte, de ser bara oss som siffor, och så har det varit hela tiden på det här lagret. De skiter väl i vem du är så länge du presterar. (Fokusgrupp 2022)

Vid ett tillfälle under fältarbetet på *Matlagret*, och motiverat av ovanligt höga ordernivåer, var all kontorspersonal beordrade att delta i plock- och packarbetet på lagergolvet. Samtidigt som cheferna då faktiskt befann sig sida vid sida med lagerarbetarna, betonade de anställda som forskarna pratade med att tjänstepersonerna bara arbetar i den varma delen av lagret och aldrig skulle ha bemödat sig att hjälpa till i kyl- och frysområdet. Med andra ord tycktes chefernas rörelse i och mellan arbetsplatsens olika rum kunna användas som grund för gränsdragningar även när de faktiskt befann sig på lagergolvet.

På *Elektroniklagret* och *Husgerådslagret* såg det annorlunda ut. Där, på de betydligt mindre arbetsplatserna, fanns inte någon tydlig åtskillnad mellan kontor och lageryta. En del av det handlar om att mindre verksamheter ofta inte har utrymme för specialister i samma utsträckning som större. En del handlar om lagerplatsens utformning. På *Elektroniklagret* låg kontorsytorna för VD, marknadsavdelning och kundtjänst visserligen en trappa upp från lagergolvet, men lagerchefen hade sitt skrivbord placerat i ett rum på lagret som också fungerade som lagerarbetarnas kapprum och förråd. På *Husgerådslagret* hade VD sitt kontor en bit bort från lagergolvet, men dörren var oftast öppen och han rörde sig runtom på lagret under arbetsdagen. Driftansvarig hade sitt skrivbord placerat bland lagerhyllorna och packborden. Att cheferna här befann sig mitt i verksamheten tog sig också uttryck i att de – inte sällan tillsammans med övriga tjänstepersoner – ofta deltog i plock- och packarbetet tillsammans med lagerarbetarna. Under en intervju med en av cheferna på *Husgerådslagret*, som började som lagerarbetare, tydliggjordes att hennes närvaro på golvet var en medveten strategi för att visa sitt engagemang och öka arbetarnas motivation.

### Avslutande diskussion

Denna artikel har bidragit med kunskap om e-handelns anställda och ojämlikhetsmönster genom kvantitativa nedslag i nationell anställningsstatistik och kvalitativa nedslag i en pågående studie av fem e-handelslager. Utifrån antaganden om ojämlikhet, arbete och plats som sammanflätade har vi sökt nyansera förståelsen för variationerna i e-handelns ojämlikhetsmönster genom att undersöka betydelsen av plats mellan, inom och runt olika lager.

Kvantitativa anställningsdata visar att e-handeln anställer fler män och fler utrikesfödda, och då särskilt utrikesfödda män, än detaljhandeln i stort, vilket i sin tur går i linje med antaganden om hur förflyttningen från butikernas servicefront till lager bakom scenen kan tänkas inverka på den 'ideala arbetaren'

(Acker 1990). E-handelns ojämlikhetsmönster får ytterligare kontur genom yrkesindelad data som visar att svensfödda män är tydligt överrepresenterade bland chefer jämfört med anställda i stort och framförallt jämfört med lagerarbetarna. Vidare visar anställningsdata efter arbetsplatsernas storlek att de största lagren, med fler än 200 anställda, har en högre andel utrikesfödda män och en lägre andel kvinnor än hela e-handeln.

De fem lager som ingår i den kvalitativa undersökningen och dess varierande anställningsmönster tydliggör dock nödvändigheten att beakta de variationer mellan olika lager och inom yrkeskategorierna som de aggregerade uppgifterna döljer. Med hjälp av Ahmeds (2006, 2011) förståelse av organisationer som orienterade, blir det möjligt att se hur olika lager orienterar olika grupper av människor kring sig med olika ojämlikhetsmönster som följd. På de två mindre lagren arbetade nästintill bara kvinnor som lagerarbetare, vilket sammankopplats dels med antaganden om att arbetets karaktär mer överensstämde med den roll som kvinnor socialiseras in i, dels med en feminint kodad arbetsplatskultur och jargong som arbetsplatsen i sin tur visade sig skapa förutsättningar för. Det till synes godtyckliga i arbetets och platsens könskodning indikerar att små lagers jämna könsfördelning sett till hela e-handeln kan tänkas dölja lager som både är starkt kvinnodominerade och starkt mansdominerade. Mer forskning behövs därför, inte minst i en relativt ny och framväxande bransch som e-handeln. De större och mer könsblandade lagren påminner i sin tur om de segregeringsmönster som tenderar att finnas mellan anställda av samma kategori. Om arbetet och arbetsplatsen karakterisering gjorde att de kvinnliga anställda kunde känna sig 'hemma' på de mindre lagren, tycks särskilda avsnitt vid de större lagren stå redo för män (jämför Ahmed 2006). Kodningen av särskilda uppgifter som särskilt tunga och därmed maskulina innebär att en grupp män kunde göra anspråk på mer varierade och 'fria' arbetsuppgifter än det mer styrda och monotona plock- och packarbetet som majoriteten av lagerarbetare utförde (jämför Johansson 2015). Vidare påminner de kvalitativa nedslagen även om platsens betydelse för de sätt som hierarkier mellan arbetare och chefer förstärktes eller överbryggades i den dagliga verksamheten. Resultatet visar att platsens utformning på de större lagren banade vägen för en skarpare gränsdragning mellan chefer i kontoren 'upstairs' och arbetarna på lagret 'downstairs'. Vidare tycker vi oss se att den närhet både mellan arbetare och mellan arbetare och chefer som de mindre lagren möjliggjorde delvis kunde kompensera för e-handels repetitiva karaktär. Mer forskning behövs, men vår studie tyder på att det finns skillnader både i arbetsmiljön och i arbetsvillkor mellan

små och stora e-handelslager. Det faktum att andelen utrikesfödda, och då framför allt utrikesfödda män är högre på största lagren, gör frågan än mer angelägen att undersöka i relation till e-handelns ojämlikhetsmönster.

Vid sidan av segregeringsmönster inom arbetsplatserna, bidrar studien med kunskap om platsens betydelse för gränsdragningar runtom och mellan e-handelns arbetsplatser, och då framför allt i relation till rasifieringsprocesser. De fåtalet studier som i en svensk kontext tangerat betydelser av rasifiering i relation till detaljhandelns arbetsplatser har pekat på den, i jämförelse med exempelvis hotell och restaurang, relativt låga andelen utrikesfödda vilket i sin tur kopplats samman med den direkta servicen som karakteriserar butiksarbetet (Hedenborg och Åmassa 2000; Daunfeldt 2018. Jämför också Mulinari 2007). Att arbetet i servicefronten tenderar att förknippas med vita, unga kvinnor syns också i den internationella litteraturen (Williams och Connell 2010; Williams 2010; Walters 2018). I jämförelse med butiksarbetet har denna studie visat att e-handeln är ett arbete som särskilda grupper av rasifierade i högre utsträckning har tillträde till, om än som arbetare i större utsträckning än som chefer och på vissa lager mer än andra. Om ojämlikhet, plats och arbete i detaljhandeln handlat om villkorat tillträde till arbetsplatsen, tycks det i e-handeln snarare handla om hur särskilda kroppars begränsade rörlighet (och valmöjligheter) på arbetsmarknaden gör att de fastnar i e-handelsarbetet. Den bakgrund för arbetet som vitheten tycks utgöra orienterar olika grupper av människor på olika sätt; de som därigenom rasifieras som 'icke-vita' och 'icke-svenska' fastnar. De blir kvar, inte nödvändigtvis för att de trivs med arbetet och arbetsplatsen, utan snarare för att de inte har möjlighet att få anställning någon annanstans (jämför Ahmed 2011). I linje med exempelvis Sager och Öberg (2017) visar vår studie att utsatthet och marginalisering blir än mer påtaglig för de personer som saknar uppehållstillstånd och för vilka hårt arbete ses som en av förutsättningarna för ett svenskt uppehållstillstånd. Samtidigt framkommer det i intervjuerna att arbetet i e-handeln för dessa personer snarare blir en återvändsgränd genom att arbetets karaktär inte bidrar till den språkutveckling som krävs för att kvalificera dem för andra typer av arbete.

## Referenser

- Acker, Joan (1990) Hierarchies, jobs, bodies: A theory of gendered organizations. *Gender & society* 4(2): 139-158.
- Acker, Joan (2006) Inequality regimes: Gender, class, and race in organizations. *Gender & society* 20(4): 441-464.
- Ahmed, Sara (2006) *Queer phenomenology: Orientations, objects, others*. Durham: Duke University Press.
- Ahmed, Sara (2011) *Vithetens hegemoni*. Hägersten: Tankekraft.
- Alimahomed-Wilson, Jake och Reese, Ellen (red) (2020) *The cost of free shipping: Amazon in the global economy*. Pluto Press.
- Apicella, Sabrina och Hildebrandt, Helmut (2019) Divided we stand: Reasons for and against strike participation in Amazon's German distributions centres. *Work Organisation, Labour & Globalisation* 13(1): 172-189.
- Baude, Annika (1992) *Kvinnans plats på jobbet*. Studieförbundet Näringsliv och samhälle.
- Boréus, Kristina, Neergaard, Anders och Sohl, Lena (red) (2021) *Ojämlika arbetsplatser: Hierarkier, diskriminering och strategier för jämlikhet*. Göteborg: Kriterum.
- Braun, Virginia och Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2): 77-101.
- Broadbridge, Adelina (2007) Dominated by women: Managed by men? The career development process of retail managers. *International Journal of Retail Distribution Management* 35(12): 956-97.
- Cockburn, Cynthia (1985) *Machinery of dominance: Women, men and technical know-how*. London: Pluto Press.
- Collinson, Davis L. (1987) 'Picking women': The recruitment of temporary workers in the mail order industry. *Work Employment & Society* 1(3), 371-387.
- Daunfeldt, Sven-Olov (2018) *Handelns betydelse för integrationen av utrikesfödda*. Handelsrådet Forskningsrapport 2918:5
- Grip, Lena och Jansson, Ulrika (2022) 'The right man in the right place' - the consequences of gender-coding of place and occupation in collaboration processes. *European Journal of Womens's Studies* 29(2): 250-265.
- Gutelius, Beth (2016) *Global production networks from below: Geographies of labor and logistics*. Avhandling. Chicago: University of Illinois at Chicago.
- Halford, Susan (2004) Towards a sociology of organizational space. *Sociological Research Online* 9(1): 13-28.
- Halford, Susane och Leonard, Paulina (2003) Space and place in the construction and performance of gendered nursing identities. *Journal of Advanced Nursing* 42(2): 201-208.
- Hedenborg, Susanna och Åmossa, Karin (2000) Kring kassaapparaten: handelsanställda ur genus- och klassperspektiv under 1900-talet. *Häften för kritiska studier* 33(1): 18-28.
- Johansson, Kristina (2015) *Könade gränsdragningar på handelns arbetsplatser*. Avhandling. Luleå: Luleå tekniska universitet.
- Johansson, Kristina och Lundgren, Anna Sofia (2015) Gendering boundary work: Exploring excluded spaces in supermarket job rotation. *Gender, Place and Culture* 22(2): 188-204.

Johansson, Kristina, Berglund, Leif, Engqvist Persson, Marie och Rydström, Klara (2022) (O) möjligt arbetsmiljöarbete i detaljhandels slimmade organisationer. *Arbetsmarknad & Arbetsliv* 28(3-4): 28-46.

Jordhus-Lier, David, Underthun, Anders och Zampoukos, Kristina (2019) Changing workplace geographies: Restructuring warehouse employment in the Oslo region. *Environment and Planning A: Economy and Space* 51(1): 69-90.

Kornberger, Martin och Clegg, Stuart R (2004) Bringing space back in: Organizing the generative building. *Organization Studies* 25(7): 1095-1114.

Loewen, Kyle (2018) Reproducing disposability: Unsettled labor strategies in the construction of e-commerce markets. *Environment and Planning D: Society and Space* 36(4): 701-718.

Mulinari, Paula (2007) *Maktens fantasier och servicearbetets praktik: arbetsvillkor inom hotell- och restaurangbranschen i Malmö*. Avhandling. Linköping: Linköpings universitet.

Nickson, Dennis, Warhurst, Chris och Dutton, Eli (2005) The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality. *Managing Service Quality: An International Journal* 15(2): 195-208.

Orlikowski, Wanda J. (2009) The sociomateriality of organisational life: considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics* 34(1):125-141.

Pettinger, Lynne (2006) On the materiality of service work. *The Sociological Review* 54(1): 48-65.

Reese, Ellen (2020) Gender, race, and Amazon warehouse labor in the United States. Alimahomed-Wilson, Jake och Reese, Ellen (red) *The cost of free shipping: Amazon in the global economy*. London: Pluto Press.

Riach, Kathleen och Wilson, Fiona (2014) Bodyspace at the pub: Sexual orientations and organizational space. *Organization* 21(3): 329-345.

Rosenström, Martin (2016) *Bakom paketen. Arbetsituation och hälsa bland anställda inom e-handeln. Rapport*. Handelsanställdas förbund.

Rydström, Klara, Jackson, Jennie, Johansson, Kristina och Mathiassen, Svend Erik (2023) A systematic review of work organization, work environment, and employment conditions in warehousing in relation to gender and race/ethnicity. *Annals of Work Exposures and Health* 67(4): 430-447.

Sager, Maja och Öberg, Klara (2017) Articulations of deportability: Changing migration policies in Sweden 2015/2016. *Refugee Review* 3: 2-14.

Sandgren, Fredrik (2009) From 'peculiar stores' to 'a new way of thinking': discussions on self-service in Swedish trade journals, 1935-1955. *Business History* 51(5): 734-753.

Statens statistiska centralbyrå (2007a) *SNI 47 Detaljhandel utom med motorfordon och motorcyklar*. <https://sni2007.scb.se/snihierarki2007.asp?sniniva=2&snikod=47%20&test=2> [30 april 2024]

Statens statistiska centralbyrå (2007b) *SNI 47.91 Postorderhandel och detaljhandel på Internet*. <https://sni2007.scb.se/snihierarki2007.asp?sniniva=4&snikod=4791> [30 april 2024].

Sundin, Elisabeth (1998) Organizational conflict, technology and space: A Swedish case study of the gender system and the economic system in action. *Gender, Work & Organization* 5(1): 31-42.

Taylor, Scott och Spicer, André (2007) Time for space: A narrative review of research on organizational space. *International Journal of Management Review* 9(4): 325- 346.

Tyler, Melissa och Cohen, Laurie (2010) Spaces that matter: Gender performativity and organizational space. *Organization Studies* 31(2): 175-198.

Vitry, Chloé (2020) Queering space and organizing with Sara Ahmed's Queer Phenomenology. *Gender, Work and Organization*, 28, 935-949.

Wasserman, Varda och Frenkel, Michal (2015) Spatial work in between glass ceilings and glass walls: Gender-class intersectionality and organizational aesthetics. *Organization Studies* 36(11): 1485-1505.

Wheeler, Kathryn och Glucksmann, Miriam (2015) 'It's kind of saving them a job isn't it?' The consumption work of household recycling. *The Sociological Review* 63(3): 551-569.

Zampoukos, Kristina, Knutsen, Hege Merete, Kiil, Majken Bjerga och Olofsdotter, Gunilla (2018) Mobile with an agency: Negotiating the spatiotemporalities of the temp migrant worker. *Geoforum* 93(2018): 40-47.

## Nyckelord

Genus, organisation, plats, rumslighet, lagerarbete

### **Kristina Johansson**

Institutionen för ekonomi, teknik, konst och samhälle

Luleå tekniska universitet

E-post: kristina.johansson@ltu.se

### **Klara Rydström**

Institutionen för ekonomi, teknik, konst och samhälle

Luleå tekniska universitet

E-post: klara.rydstrom@ltu.se

### **Tiziana Sardiello**

Institutionen för ekonomi, teknik, konst och samhälle

Luleå tekniska universitet

E-post: tiziana.sardiello@ltu.se