



Foto: Anna Åhnberg

När mat blir sopor

– en studie om rutiner och hantering av svinn från frukt och grönt samt kött på Willys Södertälje Weda

When food turns into waste

– a study on practices and handling of losses of fruit and vegetables and meat in Willys Södertälje Weda

Anna Åhnberg
Ingrid Strid

När mat blir sopor

– en studie om rutiner och hantering av svinn från frukt och grönt samt kött på Willys Södertälje Weda

When food turns into waste

– a study on practices and handling of losses of fruit and vegetables and meat in Willys Södertälje Weda

Anna Åhnberg
Ingrid Strid

SLU, Sveriges lantbruksuniversitet
Institutionen för energi och teknik

Swedish University of Agricultural Sciences
Department of Energy and Technology

När mat blir sopor
– en studie om rutiner och hantering av svinn från frukt och grönt samt kött på
Willys Södertälje Weda

When food turns into waste
– a study on practices and handling of losses of fruit and vegetables and meat in
Willys Södertälje Weda

Anna Åhnberg
Ingrid Strid

Rapport/Report 025
ISSN 1654-9406

Uppsala 2010

Nyckelord: Butikssvinn, Färskvaror, Livsmedelsbutik, Matsvinn, Varuflöde

SAMMANFATTNING

Mycket av den mat vi producerar idag slängs eller försvinner innan den ens hinner hamna på tallriken. Denna studie fördjupar sig i matsvinn i butiksled, och utgör en pilotstudie inför ett större svinn-forskningsprojekt vid Sveriges Lantbruksuniversitet (2010-2013). Pilotstudien bidrog till att skapa en överblick över det praktiska arbetet med färskvarusvinn, inklusive det bakomliggande varuflödet, i en modern Willy:sbutik. Den gav också ett stickprov på vilka mängder som svinn-registrerades för de två undersökta avdelningarna Frukt & grönt respektive Kött under några sommarveckor 2010 – 3,4 % respektive 4,1 %.

En slutsats från studien var att beställningsarbetet utgjorde grunden för mängden svinn, eftersom detta skede avgjorde hur mycket varor som skulle ledas in i butikens varuflöde (se Fig. 1). I beställningsarbetet skedde en avvägning mellan att ha välfyllda hyllor, för att stimulera till en hög försäljning, respektive att ha ett lågt svinn. Denna avvägning konkretiserades för varje avdelning i ett svinn-mål, där Frukt och grönt-avdelningen hade ett mål på 2,0 % och Köttavdelningen 2,4 %.

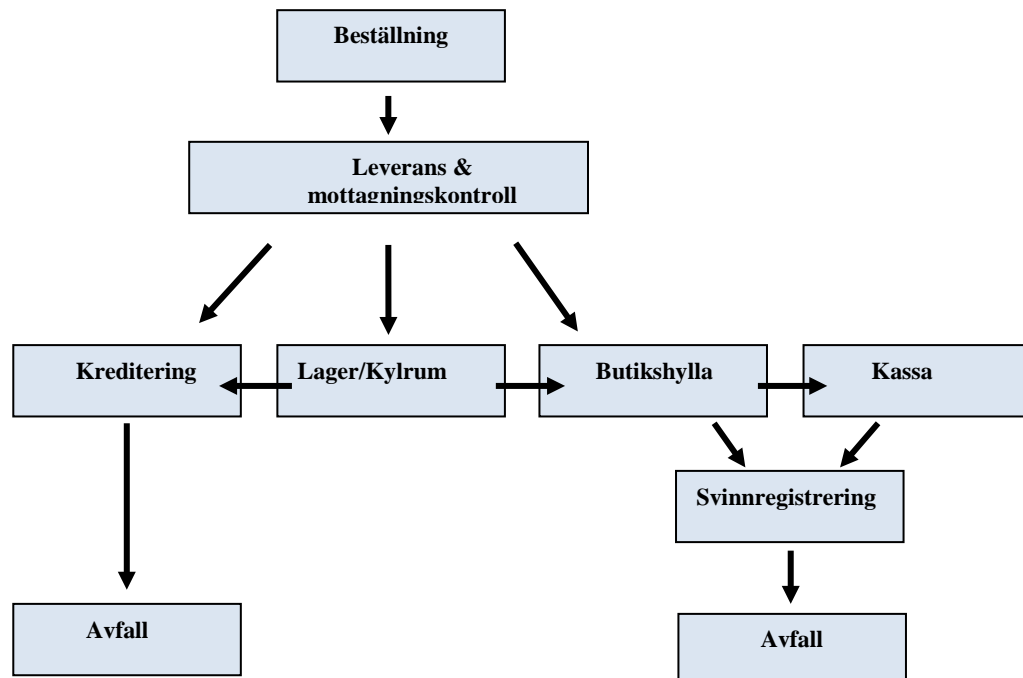


Fig. I. Schematisk bild över varuflödet i den undersökta butiken.

En viktig observation inför det kommande forskningsprojektet var att krediteringsflödet var överraskande stort, uppskattningsvis minst lika stort som butikens eget svinn, men att detta inte dokumenterades som butikssvinn.

När varorna väl kommit in i butikens varuflöde, fanns flera åtgärder som gjordes för att hindra att varorna måste kasseras. Några exempel var: FIFU-regeln, Först In – Först Ut; Etikettvård; Varuvård; och Prisnedsättning.

Det konkreta svinnarbetet handlade om att sortera ut förpackade varor med kort datum och oförpackade varor efter en subjektiv bedömning av personalen. Denna bedömning gjordes efter mallen: "Skulle jag köpa detta själv?". De utsorterade varorna togs till ett svinnbord på lagret, där de registrerades med hjälp av en svinn-dosa och sedan kastades i respektive sopkärl.

För oförpackade varor, som inte kunde scannas, uppskattades först vikten utan våg, varefter vikten och en PLU.kod knappades in i svinndosan; våg saknades vid svinnbordet.

Informationen kring svinn i butiken hanterades genom daglig svinn-registrering (som automatiskt lades över från svinndosan till datasystemet AxBO), och veckovis utskrift av svinnrapporter som tillsammans med en svinnanalys – en notering av veckans topp-fem svinn-registrerade varor – arkiverades i en svinnpärm. Denna rutin började ersättas av veckovisa svinnsamtal som skedde mellan teamchefen för respektive avdelning och dennes personal.

Sammanfattningsvis framgick det att svinn på ett eller annat sätt var närvarande vid nästan alla arbetsmoment, och att butiken ständigt behövde hantera dilemmat att både minska sitt svinn och att behålla en attraktiv och lönsam butik.

ABSTRACT

Food waste is a phenomenon with increasing public attention. This study focuses on food waste at the retail level of the food chain, and is a pilot study preceding a larger food waste research project (2010 – 2013) at the Swedish University of Agricultural Sciences. The pilot study contributed to an overview of the practical work with food waste, including the underlying flow of perishable food, in a modern Willy:s store. It also gave a snap shot of the quantities of registered wasted food for the two studied sections Fruit & vegetables and Meat under a few summer weeks 2010 – 3.4 % and 4.1 % respectively.

A conclusion of the study was that the ordering work laid the foundation for the amount of wasted food, since this phase determined the size of the inflow of food (see Fig. 1). During the ordering, a tradeoff was made between well-filled shelves, to stimulate sales, and low waste of food, respectively. This trade-off was concretized for each section of the store as a waste goal, where Fruit & veg. had 2.0 % and Meat 2.4 %.

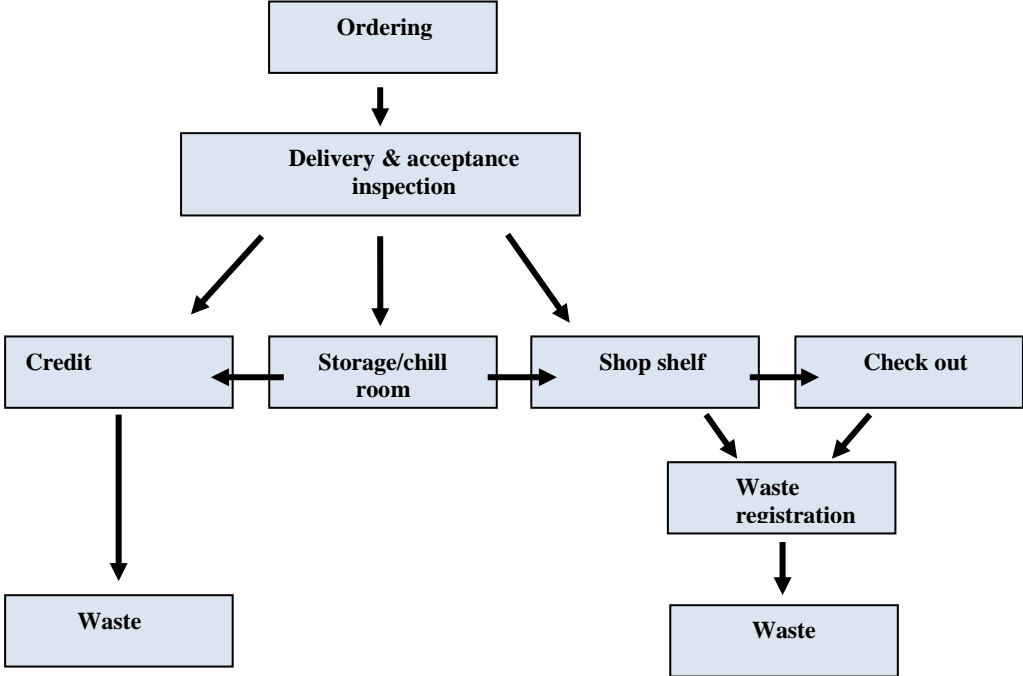


Fig. II. Flow chart of the flow of perishable food in the studied store.

An important observation for the coming main research project was that the credit flow was surprisingly large, in the same order or more as the food waste of the store, but never registered as the store’s food waste.

Once the goods had entered the flow of goods of the store, there were several measures taken to prevent that the goods were wasted. Some examples were: the FIFO-rule, First In – First Out; Label care; Goods care and Price reduction.

The hands-on food waste work included sorting out packed food with short date. Unpacked fruits and vegetables were sorted out after the subjective template: “Would I buy this food myself?”

The sorted out food stuffs were taken to a waste table at the back of the store, where they were registered by a waste hand unit and then thrown away in two different waste bins. Unpacked goods, which could not be scanned, were subject to weight estimation and then the weight and a PLU code was entered in the registration unit. There was no scale at the waste registration table.

The information about waste in the store was handled by daily registration (which automatically was transferred to the database AxBO) and weekly printing of waste reports, which together with a waste analysis – a note of the top five wasted goods for each section – was archived in a waste binder. This routine had started to be replaced by a weekly waste dialogue with the team chief and its staff.

Finally, it appeared that food waste in some way was present in almost all working moments, and that the store constantly had to handle the dilemma of low waste versus an attractive and thereby profitable store.

FÖRORD

Denna rapport redovisar resultaten från ett pilot-projekt som gjorts som inledning till forskningsprojektet Minskat matsvinn i livsmedelsbutiker – åtgärder och deras effekter på ekonomi och miljö. Huvudprojektet, som är finansierat av FORMAS via utlysningen ”Hållbar Butik”, drivs av Sveriges Lantbruksuniversitet, Institutionen för Energi och Teknik med Ingrid Strid som projektledare och pågår 2010 – 2013.

Pilotprojektet *När mat blir sopor* är finansierat av Willy:s och har utförts på Willy:s butik i Södertälje Weda av Anna Åhnberg med stöd av Ingrid Strid, och har pågått under sommaren 2010 (juni-augusti). Vi vill varmt tacka personalen på Willy:s Weda för att de ställt upp och visat och berättat om sitt arbete med färskvaror och dess svinn. Pilotprojektet har bidragit till att illustrativt beskriva vardagen i en Willy:s butik för oss icke butiksvana personer, och kommer att bidra till att huvudprojektet får en tydligare verklighetsförankring redan vid starten. Vi vill också tacka Willy:s VD, Thomas Evertsson, för pilotprojektets finansiering och Åsa Domeij, Axfood för att du kopplat ihop alla nödvändiga kontakter.

Uppsala, oktober 2010

Ingrid Strid

CENTRALA BEGREPP

- **Andelsmål** – procent av den totala försäljningen som butiksledningen bedömer att en avdelning ska uppnå.
- **Att ”beställa rätt”** – begreppet används i svinnhanteringssammanhang inom Willys-koncernen och syftar till en beställning med en perfekt avvägning mellan fulla butikshyllor och minsta möjliga svinn.
- **Dagab** – Willys leverantör för kött.
- **Dålig vara** – term inom Willys för en färskvara med bristande kvalitet, så som gammal, övermogen, möjlig, kantsött etc.
- **Fronta** – skjuta fram varor i framkant av hyllan.
- **”Hål i hyllan”** – när en vara som ska finnas i sortimentet tagit slut och hyllan står tom.
- **Krossas** - i den här studien är detta synonymt med att slänga en vara (i enlighet med hur termen används inom Willys) efter att varan svinnregistrerats.
- **Kort datum** – vara som närmar sig sitt bäst före datum.
- **Saba** – Willys leverantör för frukt och grönt
- **Säljyta** - den yta av butiken som kunden ser. Resterande yta är lager, personalutrymmen etc.
- **Teamchef** - är ansvarig för en eller flera avdelningar i Willysbutiken.

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING.....	3
ABSTRACT.....	5
FÖRORD.....	7
CENTRALA BEGREPP.....	8
INNEHÅLL.....	9
1. INLEDNING.....	11
1.1. Matsvinn i livsmedelskedjan och dess konsekvenser.....	11
1.2. Forskningsprojekt vid SLU.....	11
1.3. Syfte och mål.....	11
2. METOD.....	12
2.1. Intervjuer och observationer.....	12
2.2. Data.....	12
3. WILLY:S-BUTIKEN I SITT SAMMANHANG.....	13
3.1 Svensk dagligvaruhandel.....	13
3.2. Företaget Willy:s.....	13
3.3. Willy:s policy- och styrdokument.....	13
3.3.1. Willys koncepthandbok.....	13
3.3.2. Varuplacing och ABC.....	14
3.3.3. AxBO.....	14
4. BUTIKSBESKRIVNING AV WILLYS SÖDERTÄLJE WEDA.....	14
4.1. Frukt- och gröntavdelningen.....	15
4.1.2. Frukt och Grönt sortiment.....	16
4.2. Köttavdelningen.....	16
4.2.1. Kött sortiment.....	16
5. VARUFLÖDE.....	17
5.1. Beställningar.....	18
5.1.1. Willys syn på beställningsarbetet.....	18
5.1.2. Beställningsrutiner - Frukt och Grönt.....	18
5.1.3. Beställningsrutiner - Kött.....	18
5.2 Leveranser.....	19
5.2.1. Mottagningskontroll.....	19
5.2.2. Kreditering.....	19
5.2.3. Leveransrutiner Frukt och grönt.....	20
5.2.4. Leveransrutiner kött.....	20
5.3. Lager/kylrum.....	20

5.4. I butikshyllan.....	21
5.4.1. Frukt och grönt.....	21
5.4.2. Kött.....	21
5.4.3. Varor på drift i butiken.....	22
5.5. I kassan.....	22
5.6. Avfallshantering.....	23
5.6.1. Sopsortering och hämtning.....	23
5.6.2. Frukt och grönt.....	23
5.6.3. Kött.....	23
6. SVINN.....	23
6.1. Vad är mat och vad är sopa?	23
6.2. Att registrera och dokumentera svinn.....	24
6.2.1. Svinndosa/handdator	24
6.2.2. Svinnpärmar	26
6.2.3. Svinnanalys	26
6.2.4. Svinnmål och exempel på svinn.....	26
7. KOMMUNIKATION INOM BUTIKEN.....	27
8. ANALYS OCH DISKUSSION.....	28
Registrering och dokumentering	28
Skriftlig information och praktisk kunskap.....	28
Beställningar.....	29
Leveranser och krediteringar.....	29
Lager/kylrum.....	29
Varuvård.....	29
Etikettvård	30
Varor på drift.....	30
Prisnedsättning av varor	30
Centrala bestämmelser	31
Svinnmål och butikens dilemma	32
9. REFERENSER.....	32
10. BILAGOR	
1 – Arbetsrutiner frukt och grönt	
2 – Arbetsrutiner kött	

1. INLEDNING

1.1. Matsvinn i livsmedelskedjan och dess konsekvenser

Mycket av den mat vi producerar idag slängs eller försvinner innan den ens hinner hamna på tallriken (Rytterstedt et al, 2008). Svinn kan uppkomma i alla led i livsmedelskedjan, från jord till bord (Strid, 2010). Hur stort svinn är i de olika leden i livsmedelskedjan finns det inga säkra siffror på, det varierar mycket beroende på produkt, men uppskattningsvis är det ca 10-50 procent som slängs längs kedjan (Konsumentföreningen Stockholm, 2009). Detta innebär att vi måste producera mer än vad vi till slut faktiskt konsumerar. När mat produceras, transporteras, lagras och på diverse sätt behandlas innebär det en miljöpåverkan genom resursutnyttjande, energianvändning samt utsläpp av ämnen till luft, vatten och mark (Berlin, 2005). Om maten slängs innan den konsumeras har denna miljöpåverkan skett i onödan. När mat blir svinn i de senare leden, som i butik eller hushåll, blir den slutgiltiga miljöpåverkan större då många fler delprocesser har varit förgäves. Ju senare i ledet en vara försvinner, desto större onödig miljöpåverkan har skett. Att slänga ätlig mat har således inte bara negativa ekonomiska konsekvenser, utan även långtgående konsekvenser för miljön. Minskat svinn ökar chanserna till miljövinster i alla delar av kedjan såsom minskade utsläpp av klimatgaser, minskat näringsläckage och minskade avfallsmängder (Rytterstedt et al, 2008).

1.2. Forskningsprojekt vid SLU

Matsvinn som miljöproblem har börjat uppmärksammas alltmer av allmänheten och media det senaste året, och numer kan många instämma i att detta är ett problem. Däremot saknas kunskaper om hur problemet effektivast ska åtgärdas. Det finns ett behov av forskning som undersöker effekten på ekonomi och miljö av olika svinnförebyggande åtgärder för olika led i livsmedelskedjan. Sveriges lantbruksuniversitet (SLU), Institutionen för energi och teknik har därför sökt och erhållit finansiering från FORMAS för att driva ett sådant forskningsprojekt; det första inriktat på butiksnivå. Projektet som har titeln ”Minskat svinn i livsmedelsbutiker – åtgärder och deras effekter på ekonomi och miljö”, genomförs tillsammans med forskare från SLU, Centrum för uthålligt lantbruk respektive från Handelshögskolan i Stockholm, Center for Retailing, i samarbete med Axfood under 2010-2013.

Huvudprojektet kommer att samla in svinndata från 6 stycken Willy:sbutiker i Uppsala-Stockholmsregionen och jämföra detta med inköps- och försäljningsstatistik. Därefter kommer butikerna att genomföra svinn-minskande åtgärder, varefter nya data samlas in för att utvärdera effekten på ekonomi och miljö ur ett livscykelperspektiv av de genomförda åtgärderna. Även personalens och kundernas upplevelser av åtgärderna kommer att studeras.

Innevarande studie är en pilotstudie till ovan nämnda forskningsprojekt, avsett att ge en inledande överblick av verksamheten inför kommande forskning.

1.3. Syfte och mål

Syftet med studien var att beskriva hur det går till och vilka faktorer som spelar in när färskvaror, i form av frukt och grönt samt kött, i butik omdefinieras från mat till sopor. Detta för att påbörja kunskapsuppbyggnaden och underlätta för det fortsatta huvudforskningsprojektet, vilket i förlängningen syftar till att bidra till minskat svinn i butiker.

Målsättningen med studien var att undersöka hur dagliga rutiner och hantering av svinn från frukt och grönt samt kött fungerar på Willys Södertälje Weda, för att därmed kunna svara på nedanstående frågor:

- ✚ Hur ser varuflödet ut i butiken, från beställning till avfall?
- ✚ Vilka faktorer spelar in när mat blir svinn?
- ✚ Hur informeras/diskuteras svinn internt i butiken?
- ✚ Hur ser centrala direktiv/policys ut?
- ✚ Vilka åtgärder vidtar butiken idag för att hålla svinn på en önskvärd nivå?

Willys delar upp svinn i tre olika kategorier, *Hanteringssvinn*, *Stöldsvinn* och *Fakturasvinn*, denna studie intresserar sig enbart för det förstnämnda. Med hanteringssvinn menas varor som under hantering i butik blivit dåliga, till exempel en vara som möglat, har kort datum eller en trasig förpackning. Studien studerar enbart färskvarusvinn från frukt och grönt samt kött, detta i linje med huvudprojektet. Således syftar begreppet *svinn* i den här studien endast till färskvaror från frukt och grönt samt kött som blivit dåliga under hantering i butik.

2. METOD

Studien grundar sig på intervjuer, observationer och datainsamling från Willys Södertälje Weda under perioden vecka 26 till och med vecka 31, 2010. Information har även hämtats från Willys koncepthandbok liksom från publicerade rapporter.

2.1. Intervjuer och observationer

Semistrukturerade intervjuer utfördes med personal rörande deras dagliga rutiner, svinnhantering samt eventuella svinnminskningsåtgärder. Genom intervjuer ger personalen både beskrivningar och tolkningar av sitt arbete. Semistrukturerade intervjuer bygger på intervjuguider med färdiga huvudteman på frågor samt underliggande konkreta frågor, denna typ av intervjutyp ger intervjupersonerna möjligheten att tala mer fritt vilket kan ge oväntad information och skapa nya frågeställningar. (Denscombe 2000).

Intervjuerna genomfördes med personal och teamchef för respektive avdelning, frukt och grönt samt kött, under tiden som personalen arbetade. Intervjuer genomfördes även med ställföreträdande butikschef, teamchefen över alla färskvaruavdelningar och kassapersonal.

I samband med intervjuer utfördes observationer då personalen arbetade. Under denna tid utförde personalen sina ordinarie arbetssysslor såsom beställningsarbete, leveransmottagningar, kreditering, rensning av avdelningen samt svinnregistrering och kross. Observation har även skett vid ett möte för teamchefer för alla färskvaruavdelningar, där bland annat veckans svinn diskuterades och analyserades.

All information i studien kommer från intervjuer med personal om inget annat anges.

2.2. Data

Svinnrapporter med data för butikens registrerade svinn samlades in från frukt- och gröntavdelningen samt köttavdelningen för veckorna 22 till och med 25, 2010. Dessa data redovisas i studien för att ge en bild av hur stort svinn är i de aktuella avdelningarna (se 6.2.4). Svinnanalyser samlades även in för samma period för att se hur butiken analyserar sin svinndata (se 6.2.3). Även krediteringsrapporter (enbart från Saba) samlades in för v 22-25. Svinn- och krediteringsrapporter tillhandahölls av ansvarig personal.

Information om rutiner, förhållningsregler samt policys har även hämtats från Willys koncepthandbok 2008 (se 3.3.1). Slutligen har mottagningsrutiner och ritningar över lager, soprum och avdelningar granskats.

3. WILLYS-BUTIKEN I SITT SAMMANHANG

I detta avsnitt ges en beskrivning av Willys:s som företag och hur företaget organiserar information som kan vara intressant i vår studie.

3.1 Svensk dagligvaruhandel

Den svenska dagligvaruhandeln delas vanligen in i ett antal olika segment, som skiljer sig åt vad gäller sortiment, pris och butiksytor. Willys tillhör kategorin lågpris. En vanlig indelning är denna:

- *Hard Discount* - t.ex. Netto eller Lidl med 1100 – 1800 artiklar i sortimentet, 5% av marknaden.
- *Lågpris* - PrisXtra, Willys, Willys hemma med ca 7500 artiklar, 11% av marknaden.
- *Stormarknad* - Ica Maxi, Coop Forum, City Gross med ca 12 000 artiklar, 22% av marknaden.
- *Traditionell Livs* - Hemköp, Vi-butiker, Coop Konsum, Coop extra, Ica Supermarket, Ica Kvantum med 10 000 – 15 000 artiklar, 45% av marknaden.
- *Trafik & Närservice* - Tempo, Handlarn, Ica Nära, 7-eleven, Bensinbolag, Coop Nära, 17% av marknaden.

(Axfoods årsredovisning, 2009)

3.2. Företaget Willys

Willys är Sveriges ledande lågpriskedja med 120 moderna matbutiker från Trelleborg i söder till Luleå i norr och ägs sedan år 2000 av börsnoterade Axfood (Willys, 2010). Axfood och Willys har ett strategiskt mål som handlar om att aktivt arbeta för såväl miljö som för hållbar utveckling (Axfood, 2010a). Deras arbete utgår från FN:s definition av hållbar utveckling, ”En utveckling som tillgodoser våra behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina”. Ambitionen är att vara ett miljömedvetet företag som ser miljöfrågorna ur ett helhetsperspektiv. Klimat- och miljöaspekter ska integreras i hela företaget, i det dagliga arbetet vid såväl inköp och urval av produkter som logistik, transporter och varuflöden, butiksdrift och avfallshantering (Axfood, 2010a). Willys är matbutiken för de prismetvetna och affärsidén är att erbjuda ”Sveriges billigaste matkasse”, med ett brett sortiment, inte minst inom färskvaror som frukt och grönt (Willys, 2010). Willys ser ingen motsättning i detta lågpriskoncept och omtanke om miljön (Axfood, 2010b). I linje med detta har Willys nyligen startat ett miljöstrategiskt samarbete med Naturskyddsföreningen. När butikerna godkänts av Naturskyddsföreningens certifierare visar märket Bra Miljöval att butiken har en god tillgång på miljömärkta produkter och ekologiska livsmedel och att den har ett gott miljöarbete i övrigt, t.ex. en ambitiös sopsortering och energibesparing (Axfood, 2010b).

3.3. Willys:s policy- och styrdokument

3.3.1. Willys koncepthandbok

Willys koncepthandbok innehåller information om rutiner, förhållningsregler samt policys. Den är skriven centralt för medarbetare i butik. Koncepthandboken uppdateras och kommer ut

i reviderad upplaga varje år. I den här studien har den koncepthandboken som funnits i butiken använts, den utkom 2008.

3.3.2. Varuplacering och ABC

Varuplacering är något som Willysbutikerna jobbar mycket med då det påverkar butikens bruttovinst betydligt. De har skapat ett system, *A-B-C systemet*, där alla butikens varor är indelade i tre kategorier, A, B eller C:

- A= Alla butiker ska ha denna vara i sitt sortiment. Artikeln är dessutom godkänd för att lyftas ur ordinarie hyllplats för exponering.
- B= Alla butiker ska ha denna vara i sortimentet. Artikeln får ej exponeras utanför ordinarie hylla. Vissa B-kodade artiklar kan förekomma i flybladet men får trots detta ej exponeras utanför ordinarie hylla.
- C= En vara som är en säsongsvara eller regionalt tillägg. En C-kodad vara är att betrakta som en B-kodad vara när det gäller placering.

(Willys koncepthandbok 2008d)

A-B-C systemet styr således varornas placering i butiken, men även butikens beställningar och sortiment då A- och B-varor måste finnas med i butikssortimentet. Alla Willysbutiker måste följa det sortiment som är definierat i butiksdatabasystemet (Willys koncepthandbok, 2008e). Centralt fastställda varor, sortiment och priser ska följas (Willys koncepthandbok 2008a och 2008c).

3.3.3. AxBO

AxBO är Willyskoncernens, administrativa system där svinn registreras och sorteras in i varugrupper (se 6.2.1). Med hjälp av AxBO kan butiker enkelt rapportera svinn per avdelning till huvudkontoret samt analysera bakomliggande orsaker till svinnet och möjliga åtgärder. Svinnregistrering till AxBO sker med hjälp av handdatorer, så kallade *svinndosor*, av butikspersonalen. Efter löpande svinnregistrering i svinndosan under en arbetsdag förs informationen över till AxBO med orsakskod varje kväll och en gång i veckan skrivs rapporter ut för ändamålsmässig analys.

4. BUTIKSBESKRIVNING AV WILLYS SÖDERTÄLJE WEDA

Öppettider: måndagar till lördagar 8-21 och söndagar 10-21.

Yta: butiken är totalt på ca 4000 kvm, därav är 2500 kvm säljyta.

Antal anställda: ca 35 stycken anställda, exklusive behovsanställda.

.Butiken motsvarar både till yta och omsättning en genomsnittlig Willy:sbutik.

Butiken brann ner i februari 2009 och var stängd under ca 1 års tid för ombyggnad. Butiken nyöppnade den 17 mars 2010. Butiken bygger på Willys nyutvecklade koncept som bland annat innebär ett större och bredare sortiment (Willys pressinformation 2010).

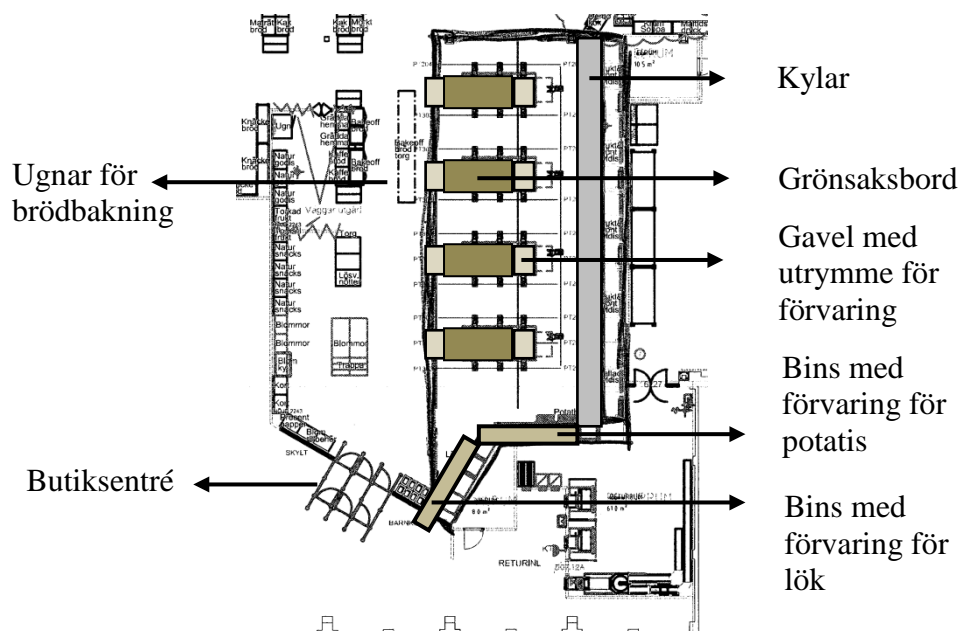
Butiken har fem stycken olika huvudavdelningar; *Kolonial, Mejeri, Bröd, Kött samt Frukt och grönt*. Nedan följer en detaljerad redogörelse för Köttavdelningen samt frukt- och gröntavdelningen då studien enbart fokuserar på svinn från dessa.

4.1. Frukt- och gröntavdelningen

Frukt och grönt är den avdelning som står för den största delen av butikens försäljning, av den totala försäljningen står frukt och grönt för ca 12 – 14%. Butiken har ett andelsmål för frukt- och gröntavdelningen på 13,8%. I juni vecka 26, 2010 låg det på 13,62%. Avdelningen för frukt och grönt har tre stycken anställda, bestående av en teamchef med heltidsanställning (40 timmar/veckan), ytterligare en med heltidsanställning samt en med 35 timmar/veckan tjänst, samtliga är fast anställda.

Butiken har en relativt stor frukt- och gröntavdelning på ca 190 kvm. Det är samma temperatur i grönsaksavdelningen som i resten av butiken, ca 23 grader varmt (i juli). I avdelningens kylar är temperaturen ca 7 grader Celsius. Temperaturen i dessa kontrolleras en gång i veckan (då kontrolleras temperaturen i butikens alla kylar). Precis intill grönsaksavdelningen ligger ”brödtorget” med tillhörande ugnar, det kan tänkas att värmen från dessa påverkar temperaturen ytterligare något uppåt i grönsaksavdelningen.

Frukt- och gröntavdelningen har fyra stycken fruktbord, fem stycken kylar längs ena väggen som totalt är 18,75 meter lång och fyra ”bins” för lök och potatis. Det placeras även varor på fruktbordens gavlar, det blir således ytterligare åtta stycken förvaringsutrymmen (Se figur 1). Alla varor i avdelningen ska kategoriplaceras samt märkas med tydlig prisinformation i samtliga diskar hyllor, gavlar och bord. På varans etikett/skylt ska det tydligt framgå klass, ursprungsland samt bild på varan (Willys koncepthandbok, 2008a).



Figur 1. Bild över frukt- och gröntavdelningen Willys Södertälje Weda

4.1.2. *Frukt och Grönt sortiment*

I dagsläget har butiken ca 270 olika varor i sin frukt- och gröntavdelning, främst A- och C-varor. Exempel på A-varor i sortimentet är isbergssallad, tomater (vanlig och kvist), gurka, potatis och gul lök. Dessa varor är högt efterfrågade och måste alltid finnas i butiken oavsett säsong. På grund av C-kategorin kan frukt- och grönsakssortimentet variera något mellan olika Willysbutiker. Personalen i de lokala butikerna lär ofta ”känna” sina kunder och kan utifrån detta välja till eller bort olika C-varor. Till exempel har Willys Södertälje Weda köpt in svarta vinbär, en C-vara, men inte fått varan såld och därför valt att inte köpa in den igen. Personalen på frukt- och gröntavdelningen har således lärt sig finjustera beställningar efter efterfrågan inom sitt område. Självklart varierar frukt- och gröntavdelningens sortiment även på grund av säsong och därmed tillgång, efterfrågan och pris.



4.2. *Köttavdelningen*

Butikens köttavdelning står för mellan ca 7 – 8 % av butikens totala försäljning. Som andelsmål har butikschefen satt 7,5 % för köttavdelningen. I juni vecka 26, 2010 låg det på 7,87 %. I butikens köttavdelning arbetar två stycken, bestående av en heltidsanställd teamchef och ytterligare en med heltidsanställning.

Avdelningen för kött är betydligt mindre än frukt- och gröntavdelningen, den består endast av en kyl, längs en vägg på ca 7,5 meter, med fem stycken hyllplan. Temperaturen i kylan är ca 7 grader Celsius och kontrolleras varje vecka i samband med att alla butikens kylar kontrolleras. God skyltning i anknytning till avdelningens alla varor finns och är av största vikt för försäljningen. Alla köttvaror är och ska alltid vara märkta med etikett där varans klass, ursprungsland och pris framgår. Framförallt varans pris ska framgå tydligt då detta innebär kraftig merförsäljning, varor utan etikett blir sällan sålda och slutar ofta som svinn istället. En bra etikettvård innebär således minskat svinn (Willys koncepthandbok, 2008c).

4.2.1. *Kött sortiment*

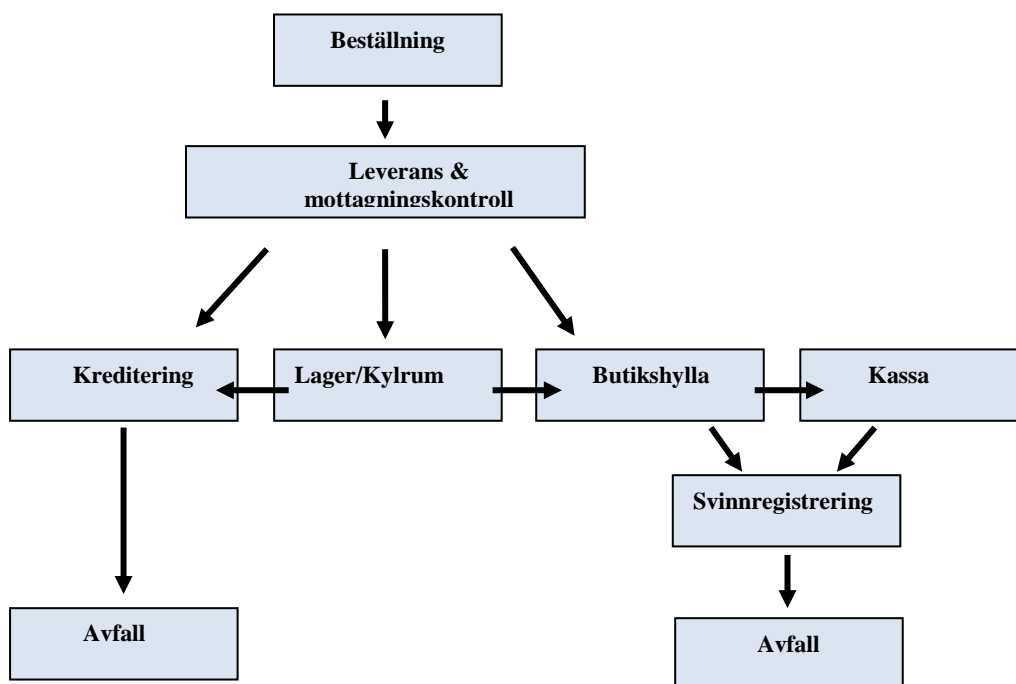
Likt frukt- och grönt avdelningen kan köttavdelningens sortiment variera något mellan olika Willysbutiker på grund av viss beställningsfrihet. Köttavdelningen ska dock ha rätt sortimentsbredd enligt Willys sortiment (Willys koncepthandbok, 2008c). Till köttssortimentet räknas olika styckningsdetaljer av nöt, fläsk, fårs samt fågel, men inte charkuterier, fryst kött eller färdigrätter innehållandes kött. Butiken har för närvarande cirka 130 olika varor i köttssortimentet, främst



B-varor. Nötfärs, i alla storlekar, är den produkt som uppskattningsvis säljer mest. Exempel på en C-vara som köttavdelningen har är KRAV-märkt nötfärs. Men butikspersonalen är försiktig med vilka C-varor de beställer in då dessa, menar personalen, löper hög risk för att bli svinn. Likt personalen i frukt- och gröntavdelningen lär personalen i köttavdelningen ”känna av” vad som vanligtvis köps av butikens kunder. Självklart ska dock butiken inte alltid bara beställa in samma sortiment och därmed aldrig pröva något nytt, personalen påpekar att A-varor har en fördel här, butiken ”tvingas” pröva nya saker.

5. VARUFLÖDE

En vara kan färdas många olika vägar genom en butik. Att samtliga varor färdas genom hela flödet och slutligen säljs är den önskade utgången, men så är inte alltid fallet. Av figur 2 framgår vilka olika tänkbara vägar en vara kan färdas genom butiken.



Figur 2. En varas potentiella flöden genom butik

Denna studie studerar varuflödet i butik med fokus på när, var och hur svinn uppstår. I butikens varuflöde finns sex kritiska stadier som på olika sätt kan påverka svinnets storlek:

- 5.1. Beställningar
- 5.2. Leveranser
- 5.3. Lager/Kylrum
- 5.4. I butikshyllan
- 5.5. I kassan
- 5.6. Avfallshantering

5.1. Beställningar

5.1.1. Willys syn på beställningsarbetet

Kunden ska alltid hitta det Willys erbjuder, både vad det gäller sortiment och annonsvaror, då detta gynnar företagets försäljning och tillväxt. Detta ställer höga krav på beställningsarbetet då hål i hyllan inte får förekomma, samtidigt som svinn i möjligaste mån ska undvikas. Därför anses det inom Willyskoncernen grundläggande för allt butiksarbete att beställningsarbetet inte skyndas igenom, utan att det får och ska ta tid för att försäkra att den görs rätt (Willys koncepthandbok, 2008b).

I dagsläget går inga beställningar från butikens färskvaruavdelningar på autoorder. Beställningar för kött görs via Dagabs och Willys gemensamma system *Webborder*. Beställningar för frukt och grönt går istället igenom Sabas eget system. Avdelningen för frukt och grönt kompletteringsköper även vid behov från *Frukt- och grönsakskompaniet* i Bromma.

5.1.2. Beställningsrutiner - Frukt och Grönt

Frukt- och grönt lägger beställningar senast klockan 09.00 varje morgon utom på lördagar, då inga leveranser görs på söndagar. Alla i personalen gör beställningar, gärna i samråd med varandra. Det finns inga mallar, siffror eller exakta regler för hur mycket eller vilka varor som ska beställas. Beställningsarbetet är en tidskrävande arbetsuppgift och ställer höga krav på personalens kunskap om sin avdelning och kundkrets.

Personalen har nyligen börjat lägga ner mer tid på beställningarna (ca 45 min, tidigare ca 30 min). För att uppskatta hur mycket och vilka varor som behöver beställas måste personalen först och främst veta hur mycket och vilka varor de har, detta tar de reda på genom att räkna allt som finns i butiken och på lager. Sedan börjar arbetet som i mångt och mycket handlar om olika avvägningar för personalen och återigen att "känna sin kund". Personalen funderar över många olika faktorer så som vilken veckodag beställningen görs till, vilket väder det är, säsong, pris etc., är det till exempel fint väder vill kunden antagligen grilla då beställs mer av grillgrönsaker, är kilopriset högt kanske kunden inte kommer köpa mycket av den speciella varan, är det helg äts det kanske mer exotisk frukt osv. Vissa varor är alltid högt efterfrågade av kunden och ska finnas i butiken oavsett säsong, så som den "klassiska salladen" med isbergssallad, tomat och gurka. Eftersom att det inte finns några exakta regler för beställningsarbetet, kan det vara mycket svårt att beställa rätt. Om personalen gissar fel i en beställning kan detta leda till högt svinn. Därför uppmantras personalen att ägna tid åt att beställa rätt och se över vad som finns i butik och på lager (Willys koncepthandbok, 2008a).

5.1.3. Beställningsrutiner - Kött

Beställningar görs alla dagar utom tisdagar och torsdagar och sänds senast klockan 09.30 till Dagab. En beställning ger leverans två dagar senare, detta kallar personalen "beställning dag 1, leverans dag tre". Det är viktigt att beställningar görs i tid så att butiken får leveranser i tid, det ska finnas ett jämt varuflöde och ett högt varutryck till veckans alla dagar (Willys koncepthandbok, 2008c). Beställningarna gör avdelningspersonalen i samråd tillsammans, då det är viktigt att rätt beställningar görs och detta kräver en del arbete. För att beställa rätt är det högst väsentligt att veta vad som redan finns i butiken. Så personalen börjar med att titta på befintliga varor i både butik och lager, när är det utgångsdatum på varorna, vad kommer gå ut snart, hur mycket finns av respektive vara? Det finns även ett visst "veckotänk" när innehållet i en beställning ska bestämmas, entrecote till exempel anses i allmänhet vara "helgmat" och beställs inte till början av veckan då kunden oftast köper entrecote till helgen.

Personalen funderar även över vädret, är det till exempel grillväder? Då kanske de beställer mycket ”grillkött” som karré eller kotletter. Beställningar beskriver personalen som en avvägning eller som en bedömning. Som påvisat spelar många olika faktorer in i vad som beställs och personalen får helt enkelt göra en uppskattning. Personal lär känna både sin egen avdelning och kundkrets, självklart är dock detta arbete inte felfritt och ibland gissar personal fel eller prövar något nytt som inte går hem hos kunden och varor blir till svinn och måste krossas. Personalen ska därför ta tid åt att beställa rätt, då detta minskar svinn (Willys koncepthandbok, 2008c). Trots allt arbete som ligger bakom ”rätt beställning” tar det bara ca 30 minuter att genomföra. Detta beror dels på att personalen gör arbetet tillsammans, men främst på grund av personalens goda arbetserfarenhet.

5.2 Leveranser

5.2.1. Mottagningskontroll

Vid leverans finns det mottagningsrutiner för alla varugrupper, dessa rutiner är utskrivna och förvaras tillsammans med en blankett, *ankomstkontroll*, som ska ifyllas i samband med leverans. Mottagningskontroll ska genomföras omedelbart när butiken får varuleveranser, då kontrolleras att varan uppfyller butikens kvalitetskontroll; emballage, skick och fräschör samt märkning och bäst före datum. Personalen kontrollerar även att leveransen inte har spår efter skadedjur. Ett av de viktigaste momenten vid mottagningskontrollen är temperaturmätningen och denna ska göras vid varje leverans. Temperaturmätning görs med en IR – termometer (FoodProPlus Thermometer) vilken är en bra indikator på om en mätning av kärntemperatur bör göras. Om en, indikerad av IR mätning, större avvikelse (ca 20 % från angivet värde) förekommer ska det göras en mätning av kärntemperatur (Mottagningsrutiner, 2010). Efter att detta är gjort och blanketten är ifylld ska varorna omedelbart transporteras till avsedd plats (Mottagningsrutiner, 2010).

5.2.2. Kreditering

Om varorna i leveranserna däremot inte klarar kvalitetskontrollen krediterar butiken varorna. Kreditering innebär att personalen, efter att studerat varan och anser den vara av bristande kvalitet, returnerar och reklamerar varan till distributören. Personalen uppmuntras att vara kompromisslös när det gäller kontroll av kvalitet, vikt, sort och klass/storlek. Kreditering ska krävas vid felaktigheter (Willys koncepthandbok 2008a). Kreditering är möjlig till och med dagen efter leverans fram till klockan 16.00. Ibland är personalen osäker på en varas kvalitet (detta gäller främst varor från frukt och grönt), då väntar de med att bedöma varan tills nästa dag. Om varan blir dålig under natten är den under kvalitet och ska krediteras, inte svinnas. En vara ska vara vid god kvalitet när den levereras, den ska kunna vara i butik ett par dagar samt ett par dagar i hushållet, om den blir dålig första natten i butik håller den således inte kvalitetskontrollen. En varugrupp kan bara krediteras en gång, personalen kan således inte kreditera tre isbergshuvuden dag 1 och sedan tre till dagen efter för samma leverans. Detta gör det ännu viktigare att personalen, om osäker på en varas kvalitet, väntar med krediteringar till dagen efter.

Varor som anses vara under kvalitet vid leverans och som därmed krediteras och i vissa fall returneras till distributören (Dagab eller Saba) registreras inte som svinn. Dessa siffror ingår alltså inte i svinnredovisningen. Butikens frukt- och gröntavdelning hade juni månad 2010 en kreditering av dåliga varor på ca 5 % av omsättningen.

5.2.3. Leveransrutiner Frukt och grönt

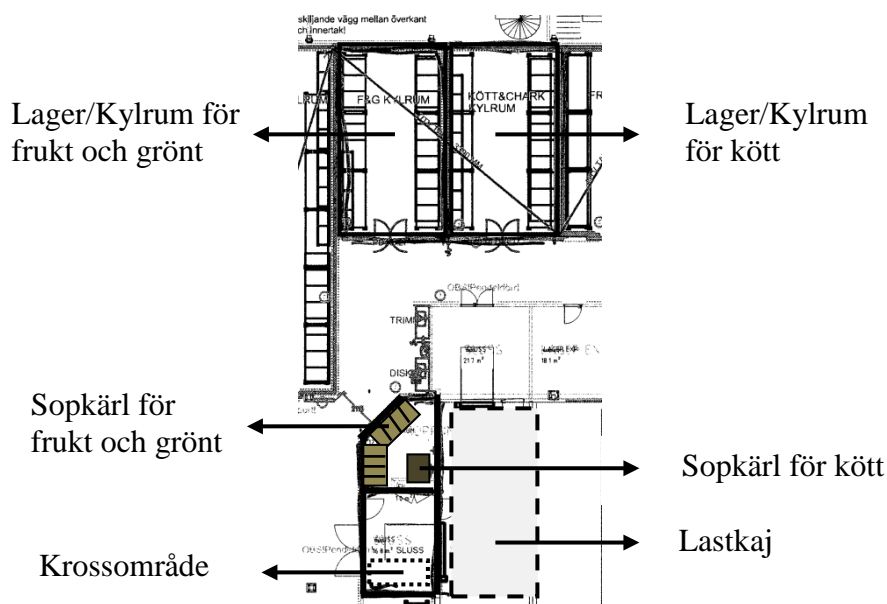
Varje morgon innan öppning tas dagens leveranser emot, utom på söndagar då inga frukt- och gröntleveranser anländer till butiken. Detta innebär att beställningen som läggs på fredagar måste inkludera varor både för lördagen och söndagen, dessa dagar är dessutom de dagar då kunder handlar mest, vilket innebär extra stora leveranser. Avdelningens leveranser, transport in i butik/lager samt mottagningskontroll utför personal från frukt och grönt. Frukt- och gröntavdelningen har specifika riktlinjer för mottagning. Det är speciellt viktigt att kontrollera emballage med avseende på skadedjur och framförallt insekter (Mottagningsrutiner, 2010). Vid leverans av kylda frukt- och grönsaksprodukter ska förekomst av mögel kontrolleras. Om det finns mögel ska personal separera lådan från resten av lasten, ta den till renseriet, försiktigt plocka bort all frukt med mögel och slänga den, frisk frukt ska inte läggas tillbaka i samma låda (Mottagningsrutiner, 2010). Varans märkning, produktnamn, klass, ursprung, eventuell datummärkning och kylanvisning ska alltid kontrolleras (Mottagningsrutiner, 2010).

5.2.4. Leveransrutiner kött

Butiken får köttleveranser från Dagab fem dagar i veckan, alla dagar utom fredagar och söndagar. Detta innebär att leveranser på torsdagar och lördagar blir större då dessa ska räcka för två dagar. Det är viktigt att butiken säkerställt rätt antal leveransdagar så att butiken har ett jämt flöde och högt varutryck till veckans alla dagar (Willys koncepthandbok, 2008c). Leveranser tar personalen från köttavdelningen själva emot och transporterar in i butik/lager efter mottagningskontroll. Personalen uppmanas att vara kompromisslös när det gäller mottagningskontroller, vikten av att kontrollera kvalitet, kvantitet och temperaturer understryks (Willys koncepthandbok 2008c).

5.3. Lager/kylrum

Efter godkänd mottagningskontroll ska varorna omedelbart transporteras till avsedd plats (Mottagningsrutiner, 2010). Varorna ska i möjligaste mån transporteras direkt från lastbil till avsedd plats i butik för upplockning, detta kallas inom Willyskoncernen för *One touch*-systemet. Kylkedjan måste dock beaktas, detta kan leda till att hela eller delar av leveransen måste köras in kylrum för mellanlagring (Willys koncepthandbok, 2008f). Men, personalen applicerar alltid i första hand *One touch*-systemet. I vissa fall finns dock inget utrymme för nya varor i butiken. Då tas de istället direkt till aktuell avdelnings kylrum och plockas sedan ut under dagen efterhand i mån av plats. Frukt- och gröntavdelningen och köttavdelningen har varsitt kylrum på ca 45 kvm med en ungefärlig temperatur på 4 grader Celsius (se figur 3). I kylrummet tillhörande frukt och grönt kan det ibland vara trångt även där och de varor som personalen vet ska ut först får då förvaras precis utanför kylrummet för att sedan plockas ut under dagen. FIFO, ”först in först ut”, ska alltid tillämpas i såväl lager som i butik.



Figur 3. Bild över lager/kylrum, soputrymme samt krossområde i Willys Södertälje Weda

5.4. I butikshyllan

5.4.1. *Frukt och grönt*

Varje morgon innan butiken öppnar rensas avdelningen på dåliga varor. Personalen avgör själv vad som är en dålig vara, de går efter "policyn" *skulle jag köpa det?* Förutom de varor som personalen själva bedömer som dåliga, plockas även varor med kort datum bort (se avsnitt 6.1). Efter rensningen fylls bord och hyllor på med nya varor, först från lagret och sedan från den nya leveransen. Den frukt och grönt som förvaras på fruktboarden läggs upp i pyramidliknande högar; det är vanligt att varor rullar av fruktboardet och ner på golvet, dessa varor måste svinnregistreras och sedan krossas. Denna förvaring är således inte optimal, men den är mest tilltalande för kunden enligt personalen. Löpande under dagen städar personalen undan i avdelningen, fyller kontinuerligt på med nya färskvaror och rensar ut dåliga (se bilaga 1). Dåliga varor ska krossas samt svinnregistreras kontinuerligt i AxBO via svinnidosan; registreringen ska prioriteras och vara en del av de dagliga arbetsrutinerna (Willys koncepthandbok 2008a). Att fylla på med nya varor, fronta och att rensa avdelningen på dåliga varor är en viktig del av arbetet och är avgörande för försäljningen. Teamchef för frukt och grönt har som huvuduppgift att "skapa en attraktiv och lönsam avdelning i butiken" (Willys koncepthandbok 2008a).

5.4.2. *Kött*

För personalen inom köttavdelningen börjar alla veckans dagar med att "kolla datum", vilket innebär att datum kontrolleras och kött med en dag kvar till utgångsdatum plockas bort. Om flera stycken av samma vara har kort datum kan personalen prissänka varan för att få sålt/bort enskilda partier. Men om det endast är "udda" varor, till exempel *en* fläskfilé kvar, ska varan svinnregistreras och krossas istället för att prissänkas (Willys koncepthandbok 2008b). Denna bortrensning måste göras innan butiken öppnar, det är av största vikt att rutiner för datumkoll är säkerställda, inga varor med utgången datum får finnas varken i butik eller på lager (Willys koncepthandbok 2008c). Personalen ska alltid tillämpa FIFO, "först in först ut". Dåliga varor

och varor med kort datum ska krossas samt svinnregistreras i AxBO via svinndosan, detta ska göras i samband med att varan plockas bort och vara en del av den dagliga arbetsrutinen. Under dagen plockas nya varor upp, avdelningen frontas och städas (se bilaga 2). Rengöringsrutiner är A och O på köttavdelningen, städning och rengöring måste fungera perfekt (Willys koncepthandbok 2008c). Teamchefen för köttavdelningen har som huvuduppgift att skapa en säljande, ren och lönsam avdelning. Köttavdelningens positiva ”kommunikation” med kunderna är extra viktig då kött ofta är basen i matlagningen och en bra köttavdelning påverkar på så sätt resten av försäljningen i form av merförsäljning (Willys koncepthandbok 2008c).

5.4.3. Varor på drift i butiken

Ibland hamnar varor på drift i butiken, det vill säga de befinner sig inte på avsedd plats. Det kan till exempel vara ett paket köttfärs bland konserverna eller en banan vid godiset; varor som hamnat fel på grund av att en kund först plockat varan, sedan ångrat sig och av diverse olika anledningar inte lagt tillbaka varan utan lagt den där de står. Dessa varor, speciellt om de är färskvaror, löper hög risk att bli dåliga om de inte befinner sig på avsedd plats och i rätt temperatur.

Det ingår främst i kassapersonalens arbete att ”gå ett varv” i butiken så fort det är lugnt i kassan och spana efter varor på drift i butiken, men självklart lägger annan personal i butiken rätt varor de ser hamnat fel. När kassapersonalen finner färskvaror i butiken på fel plats måste de avgöra om varan är dålig eller inte. Om det är en färskvara går varan nästan alltid till kross då de inte kan veta hur länge varan har legat där och således befunnit sig i fel temperatur. En mjölk till exempel krossas alltid, men gäller det frukt och grönt är avvägningsfrågan större då den nödvändigtvis inte behöver ha blivit dålig; personalen undersöker varan och avgör om den håller kvalitén.

5.5. I kassan

De flesta varor som kommer till kassan köps av kund och försvinner därmed ur butikens flöde (se figur 2). Men som vi sett kan varor istället sluta som svinn och detta kan inträffa så sent som vid kassan.

Ibland blir varor kvar i kassan, anledningarna till detta kan variera, det kan till exempel bero på att de blir kvarglömda, kunden ångrar köp eller upptäcker att varan är dålig eller att förpackningen gått sönder. De varor som hamnar i kassan hanteras olika beroende på vara och personal. När varor hamnar i kassan ska kassapersonal ringa till berörd teamchef, om varan till exempel är sallad ringer de Teamchef för frukt och grönt, så får de komma och ta hand om varan. Kassapersonalen försöker i första hand att följa denna rutin, men ibland på grund av personal- och tidsbrist blir varor ändå kvar i kassan. Om den aktuella varan inte tar skada, till exempel en torrvara eller en vara som lämnats i kassan på grund av att de redan är dåliga, kan varan ligga kvar i kassan tills det finns tid att ta ut den i butiken igen. Är det däremot en färskvara är det av större vikt att den plockas ut snarast, men i mån av tid funkar inte alltid detta och varan kan bli kvar flera timmar i kassan. Detta innebär att färskvaran blir dålig och måste svinnregistreras för att sedan krossas. Om kassapersonalen får tid hanterar de själva varorna som blivit kvar i kassan, då måste de avgöra om varan är i gott skick och kan tas ut i butiken till avsedd plats eller om den ska svinnregistreras och krossas. Återigen är det upp till personalen att efter eget huvud avgöra om en vara är dålig. Kassapersonalen anser dock inte

detta vara en svår uppgift, men de ringer gärna Teamchef för aktuell avdelning och dubbelkollar att varan verkligen ska krossas.

5.6. Avfallshantering

5.6.1. Sopsortering och hämtning

Totalt har butiken tre olika sorteringar för avfall. En för kartong, en för organiskt avfall (där slängs avfall från frukt och grönt) samt en för brännbartavfall (där slängs avfall från kött) där allt övrigt från butiken slängs. TelgeÅtervinning tar hand om allt avfall från butiken som hämtas tre gånger i veckan, måndagar, onsdagar och fredagar.

5.6.2. Frukt och grönt

Allt svinn från frukt och grönt slängs i åtta mindre kärl i soprummet (se figur 3). Det organiska avfallet separeras inte från plastförpackningar. Att separera plastförpackningar från det organiska avfallet är inte längre nödvändigt då dagens maskiner separerar dessa själv, behandlar det organiska avfallet och omvandlar det till biogas (TelgeÅtervinning).

5.6.3. Kött

Köttsvinn kasseras i ett stort kärl i soprummet (se figur 3). I detta kärl slängs allt brännbart från butiken. Det brännbara avfallet blir bränsle i ett värmeverk som förser tätorterna i Södertälje, Nykvarn och Järna med fjärrvärme (TelgeÅtervinning 2010).

6. SVINN

6.1. Vad är mat och vad är sopa?

Vi har tittat på butikens varuflöde med fokus på svinn och personalens rutiner kring olika moment. Under flera av dessa moment krävs att personalen kan svara på frågan, vad är mat och vad är sopa? Till stöd för detta har personalen tre centrala riktlinjer:

- **”Bäst före- datum”**

Alla varor i köttavdelningen har ett bäst före datum. Personalen sorterar ut alla varor med kort datum innan butiken öppnar, varor med utgåendet datum får inte finnas varken i butik eller på lager (Willys koncepthandbok 2008c).”Udda” varor från köttavdelningen ska svinnregistreras och kasseras (se avsnitt 5.4.2). Kort datum är den största anledningen till svinn inom köttavdelningen.

I frukt- och gröntavdelningen finns endast ett fåtal varor med bäst före datum märkning. Dessa är butikens alla varor från märket Dole (färdigpaketerade sallader och färdigpaketerade minimorötter) och de ska plockas bort tre dagar innan utgångsdatum. Därutöver har potatis och groddar bäst före datum märkning och ska plockas bort en dag innan utgångsdatum. Detta gäller oavsett om varorna är dåliga eller ej.

- **Förpackningar**

Varor med trasiga förpackningar eller vakuumsläpp ska svinnregistreras och krossas.

- **”Skulle jag köpa det?”**

Utöver uppenbara bortrensingsanledningar som datumkoll och trasiga förpackningar, ska personalen rensa bort varor som är dåliga. Det är upp till personalen själv att avgöra när en

vara är dålig och vad som borde kastas på grund av bristande kvalitet - ser varan fräsch ut, hel, ren? etc. Det finns ingen mall att följa eller sätta regler för när en vara är dålig, utan personalen går efter en ”skulle jag själv köpa det? - policy”. Detta är precis vad det låter som, skulle personalen inte själv betala för varan på grund av bristande kvalitet, krossar de den.

6.2. Att registrera och dokumentera svinn

Om personal konstaterat att en vara faller under någon av de tre riktlinjerna ska de svinnregistrera varan samt krossa den. Detta moment, att registrera och dokumentera svinn, är en grundsten i svinnminskningsarbetet. En god insikt i svinn, genom noggrann registrering samt dokumentation, kan påverka beställning, hantering och lagring av varor. Registrering och uppföljning av svinn ska således säkerställa att svinn minimeras och därmed öka försäljning och vinst i butiken (Willys koncepthandbok, 2008h).

6.2.1. Svinndosa/handdator

För att följa upp svinn ska svinnfunktionen i AxBO användas. AxBo är butikens, och hela Willyskoncernens, administrativa system där svinn registreras och sorteras in i varugrupper. Med hjälp av AxBO kan butiken enkelt rapportera svinn per avdelning till huvudkontoret samt analysera bakomliggande orsaker till svinn och möjliga åtgärder. Svinnregistrering till AxBO sker med hjälp av handdatorer, av butikspersonalen kallade *svinndosor*. Med dessa scannar personalen in varor och registrerar därmed dem som svinn.

Det finns två stycken svinndosor i butiken. Den ena används enbart till att registrera ”egen förbrukning”, varor som förbrukas till personalens frukost, som företaget bjuder på. Svinndosa nummer 1 är placerad i personalens fikarum. Den andra svinndosan används endast till att registrera hanteringssvinn. Svinndosa nummer 2 ska alltid finnas tillgänglig i slussen vid sopotrymmet vid lastkajen (se figur 3). Detta område är butikens avsedda plats för hantering av kross. För att få en så bra rutin som möjligt för kross ska varje butik ha en avsedd plats för detta ändamål med en handdator/svinndosa i anslutning till platsen (Willys koncepthandbok 2008b). Vid butikens krossområde finns även en lista över aktuella PLU-koder, detta förenklar för personal som ska registrera lösviktsvaror från frukt och grönt. När lösviktsvaror ska registreras i svinndosan slår personalen först in varans PLU- kod och därefter vikt. Efter att personalen slagit in PLU- koden blir varans namn synligt i displayen, på det sättet kan personalen försäkra sig om att de slagit in rätt kod (se figur 4). En våg, för att väga varan på saknas dock, personalen får istället gissa sig till varans vikt alternativt väga varan ute i butik. Detta sker dock sällan, personalen uppskattar istället varans vikt vilket ibland leder till fel. Även här spelar personalens personliga erfarenhet stor roll och de menar att med lång arbetserfarenhet blir uppskattningen lättare. Varor med streckkod kan lätt läsas av med svinndosans streckkodsavläsare (se figur 4).



Figur 4. Figuren visar en av butikens svinndosor

För att kunna analysera den registrerade informationen i svinndosorna på ett ändamålsenligt sätt sorteras innehållet även efter förbestämda "orsakskoder" (Willys koncepthandbok 2008h:2). Det finns sex stycken olika orsakskoder:

1. *Svinn, ingen ersättning* – här ska allt känt svinn som butiken inte får ersättning för registreras. Färsvaror ska så långt som möjligt vägas och prissättas individuellt.
2. *Ersättning Dagab* – varor som Dagab ersätter, gäller endast vakuumsläpp.
3. *Leverantör ersättning* – här ska det som butiken räknar med få ersättning för av leverantör registreras.
4. *Egen förbrukning lunchrum* – här ska alla varor som förbrukas under frukost registreras.
5. *Egen förbrukning övrigt* - här ska alla varor till personalutrymmen, t.ex. toalettpapper, och rengöringsmedel till kassan registreras.
6. *Egen förbrukning demonstration* – här ska alla varor som förbrukats under demonstration registreras. Dessa varor ersätts sedan av den leverantör som håller demonstrationen.

Förutom de varor som tas in till frukost och som går under orsakskod 4, *Egen förbrukning lunchrum*, registreras i princip allt butikens svinn från frukt och grönt under orsakskod 1, *Svinn, ingen ersättning* och allt butikens svinn från köttavdelningen under orsakskod 2, *Ersättning Dagab*. Efter löpande svinnregistrering i svinndosan under dagen förs informationen över till AxBO med orsakskod varje kväll och en gång i veckan skrivs rapporter ut för ändamålmässig analys (Willys koncepthandbok 2008h:2).

6.2.2. Svinnpärmar

De rapporter, med allt svinn som registrerats i AxBO under en vecka, som skrivs ut för analys dokumenteras i en pärm, *Svinnpärmen*. I den utskrivna rapporten går det att avläsa alla varor som svinnregistreras (leverantör, svinn i antal, svinn i kronor, antal i försäljning, pris exklusive moms, andel svinn i procent, summa svinn i procent och orsakskod).

6.2.3. Svinnanalis

I Svinnpärmen ska det varje vecka tillsammans med rapporten även dokumenteras en *Svinnanalis*. I Svinnanalysen skriver ansvarig personal de fem varor som under veckan svinnats mest mätt i kronor. Här kan personalen även kommentera potentiella orsaker till svinnet, som t.ex. att varan var på annons eller att det var jordgubbsförsäljning utanför entrén och därmed jordgubbsförsäljningen låg och svinnet högt. Detta görs bara om det skett något särskilt eller om summan för den krossade varan var anmärkningsvärt hög (se tabell 1 och 2).

Svinnanalysen har dock börjat bli något överflödigt, då butikschefen nyligen har börjat med "svinnsamtal" en gång i veckan tillsammans med personalen där de går igenom svinnet och diskuterar bakomliggande orsaker och möjliga åtgärder. Fördelar med detta kan vara en givande diskussion och att svinnet får större plats, men nackdelen är att samtalen inte dokumenteras och därmed kan viktig information glömmas bort.

6.2.4. Svinnmål och exempel på svinn

I Svinnanalysen antecknas även veckans "svinnmål" - målet för mängden svinn mätt i kronor, som respektive avdelning bör ligga på. Butikens svinnmål för frukt- och grönt är 8000 kronor/vecka, respektive 2500 kronor/vecka för kött. Svinnmålet har butikschefen och teamchef för färskvaror analyserat fram och satt tillsammans för var och en av butikens avdelningar. Syftet med svinnmålet är att minimera svinnet men att samtidigt möjliggöra en attraktiv och säljande avdelning. Av Willys fyra valspråk fokuserar två på hur viktigt det är med välfyllda hyllor: *Alltid välfyllda butiker* – alla butiker ska ha en hög fyllnadsgrad. Detta är en av de viktigaste delarna i Willys lågpriskoncept. *Aldrig slut på viktiga varor* – tvåhundra varor står för hela 50 % av Willys vinst och det är oerhört viktigt att dessa varor alltid finns i butik (Willys koncepthandbok, 2008i). Begreppet *fyllnadsgrad* är en av grundpelarna i Willys koncept och att säkerställa att det alltid är rätt fyllnadsgrad i butikens samtliga avdelningar anses vara den viktigaste uppgiften för ansvarig i butiken (Willys koncepthandbok, 2008j).

Butikens svinnmål för frukt och grönt var 2,0 % av omsättningen. Svinnet av frukt och grönt vecka 22 till och med 25, 2010 översteg målet med 1,4 % (Tabell 1).

Tabell 1. Topp fem svinnregistrerade varor från frukt och grönt, vecka 22- 25, 2010

Tidsperiod	Vara	Summa kr	Orsakskod	Övrig kommentar
Vecka 22	Svamp, Shiitake	636	Svinn, ingen ersättning	-
Vecka 23	Persikor i korg	1 907	Svinn, ingen ersättning	-
Vecka 24	Jordgubbar, import	4760	Svinn, ingen ersättning	Försäljning utanför
Vecka 25	Tomater	2750	Svinn, ingen ersättning	-
Totalt svinn v. 22 – v.25		3,4 %		

Butikens svinnmål för kött var 2,4 % av omsättningen. Eftersom butikens svinn från köttavdelningen vecka 22 - 25, 2010 var 4,1 % överstegs målet med 1,7 % (se tabell 2).

Tabell 2. Topp fem svinnregistrerade varor från köttavdelningen, vecka 22 - 25, 2010

Tidsperiod	Vara	Summa i kronor	Orsakskod	Övrig kommentar
Vecka 22	Lövbiff (8-10 st)	625	Svinn, ingen ersättning	-
Vecka 23	Lövbiff (Irland)	485	Svinn, ingen ersättning	-
Vecka 24	Caj P Entrecote	284	Svinn, ingen ersättning	-
Vecka 25	Lövbiff (Irland)	558	Svinn, ingen ersättning	Annonsvara
Totalt svinn v. 22 – v.25		4,1 %		

7. KOMMUNIKATION INOM BUTIKEN

God varukännedom är framförallt inom frukt- och gröntavdelningen samt köttavdelningen avgörande för hur väl personalen kan utföra sina arbetsysslor. Det är därför inom dessa avdelningar extra viktigt med god kunskap om avdelningens varor och om behov föreligger ska personalen på dessa avdelningar utbildas för att öka varukännedomen (Willys koncepthandbok 2008k). Det ska även finnas dokumenterade avdelningsrutiner i form av rutinscheman, detta har båda avdelningarna för dagens alla rutiner (se bilaga 1 & 2). Men utöver detta finns inte mycket skriftlig information rörande personalens arbetsuppgifter. Personalen besitter en enorm kunskap om sitt område, en kunskap som personalen menar att det inte går att läsa sig till, utan bara kan läras genom arbete och tid. Det blir således mycket svårt för en ny medarbetare att veta hur de beställer rätt, avgöra vad som är svinn och hur de ska hantera varor på bästa sätt. Det finns inte heller någon skriftlig information angående hantering av varor som hamnar i kassan, information om hur dessa ska hanteras sker muntligt. Men enligt kassaansvarig informeras alla nyanställda i kassan om vikten av att färskvaror så fort som möjligt ska ut till sin rätta plats/kyl i butiken. Om en vara som lämnats i kassan ska svinnregistreras och sedan krossas ska kassapersonal göra detta. Men många i personalen anser det svårt att svinnregistrera, framförallt om det är en lösviktsvara, detta på grund av vägningssvårigheterna. En del av personalen väger först varan på vågen i kassan så de vet vikten när de sedan ska slå in varan i svindosan ute i vid krossområdet. Men många undviker helt och hållet denna syssla och ställer istället bara ut varan vid krossområdet utan att registrera den i svindosan. Detta i sin tur kan leda till förvirring och osäkerhet kring huruvida varan är registrerad eller ej och i värsta fall sluta med att varan slängs utan att registreras.

Dock har personalen varannan vecka ett ”Tc-möte färskvaror”, ett möte för de ansvariga inom färskvaruavdelningarna (där frukt och grönt samt kött ingår) och färskvaruteamchefen. Under mötet går varje avdelning igenom bland annat; vad som kan göras för att öka försäljningen, vad som går dåligt, vad som kan göras bättre, städrutiner, annonsvaror för nästa vecka osv. Tidigare vid dessa möten har varje avdelnings svinn och andelsmål gått igenom och analyserats. Detta ska nu ändras och svinnet ska istället diskuteras individuellt med varje avdelning en gång i veckan i samband med rapportutskrivningen till svinnpärmen. På det sättet diskuteras svinn, orsaker och åtgärder, varje vecka istället för varannan. Dock dokumenteras dessa samtal dåligt, detta är synd då det skulle kunna underlätta analys och åtgärder även i framtiden.

8. ANALYS OCH DISKUSSION

Syftet med studien var att undersöka hur det går till och vilka faktorer som spelar in när färskvaror från frukt och grönt samt kött i butik svinnregistreras samt krossas. Vi har studerat olika vägar en vara kan färdas genom butik och vi har sett att en vara vid olika stadier kan klassas som sopa och krossas. Men målet för alla varor som kommer in butikens flöde är att de ska försvinna ut via kassan och betalas för, vad är det då som gör att alla varor inte hamnar där?

Studien har visat berörd personals arbetsrutiner, centrala direktiv och policys, samt information kring svinnhantering. Att minska svinnet eller att behålla det på en önskvärd nivå är en stor del av arbetet och en högst relevant faktor för butikens lönsamhet. Butiken har flera befintliga åtgärder för att minska svinnet, i denna avslutande del lyfts de särskilt fram samt vissa faktorer som kanske försvårar det arbetet och bidrar till ökat svinn.

Registrering och dokumentering

En grundläggande förutsättning för svinnminskningen är noggrann svinnregistrering och därmed en god insikt i svinnet, utan detta är uppföljning och åtgärder svårbedrägliga. Med en bättre insikt i svinnet kan butiken positivt påverka beställning, hantering och lagring av varor. Butiken jobbar med detta, men det kan alltid förbättras. Personalen diskuterar till exempel främst svinn muntligt och gör inga dokumentationer över dessa samtal, inte heller anledningen till varför en vara svinnregistrerats och kasserats dokumenteras. Detta borde förbättras då åtgärder mot svinnet är lättare att konstruera om anledningen till svinnet är kända. Bristen av en väg vid krossområdet (se 6.2.1.) gör även siffrorna på butikens faktiska svinn något osäkra. En väg för att kunna väga svinnet vid krossområdet vore därför att rekommendera.

Skriftlig information och praktisk kunskap

Trots svinnets ständiga närvaro i det dagliga arbetet är den skriftliga informationen rörande regler och rutiner kring svinnhanteringen liten. Viss information om hur svinnet ska prioriteras går visserligen att läsa sig till i koncepthandboken, men koncepthandboken verkar dels vara relativt okänd för personalen och dels otillräcklig i sin praktiska information. Då den skriftliga informationen rörande beställningar, varuhantering och svinnhantering är bristfällig riskerar felhanteringen att öka. Det vore därför önskvärt med tydligare information för att öka kunskapen och göra den mer lättillgänglig för ny eller vikarierande personal. Det finns inte heller någon skriftlig information angående hantering av varor som hamnar i kassan. Information om hur dessa ska hanteras sker muntligt. Enligt kassaansvarig informeras alla nyanställda i kassan om vikten av att färskvaror så fort som möjligt ska ut till sin rätta plats/kyl i butiken. I allmänhet verkar kassapersonalen inte så informerad om svinnhantering, ingen kan minnas några speciella restriktioner kring ämnet. Men att understryka är att en del av personalen är sommarvikarier vilket kan vara en orsak till osäkerhet kring information och rutiner. Vi kan dock konstatera att behovet av att snabbt veta hur färskvaror ska hanteras är särskilt stort på sommaren då det är varmare i butiken. Problemet med kassapersonalens bristande kunskaper om färskvaruhantering har uppmärksamats och avdelningsansvariga ska jobba på informationen om hur det ska gå till och hoppas på förbättringar.

Trots att den bristfälliga skriftliga informationen kan ifrågasättas och förbättras, kan man fråga sig om all kunskap och information verkligen går att skriva ner? Personalen besitter en stor kunskap om sitt område, en kunskap som personalen menar inte går att läsa sig till, utan

bara kan läras genom arbete och tid. Mycket information som inte skrivs ner kan möjligtvis göra det, men mycket går konstaterat inte att skriva ner i mallar. Personalens praktiska kunskap är oersättlig och personalen ska inte underskattas i det komplexa arbete som svinnhantering innebär. Det gäller att ta vara på denna kunskap och tradera den vidare till ny personal, och även till personal med andra uppgifter än bara den egna avdelningen, för att öka kunskapsnivån i hela butiken. En skriftlig information skulle troligen vara ett stöd i denna erfarenhetsförmedling.

Beställningar

Willys ställer höga krav på beställningsarbetet då det är avgörande för rätt balans mellan hög fyllnadsgrad i butikshyllorna och minimerat svinn. Beställningsarbetet är en avvägning, många olika faktorer spelar in i vad som beställs och personalen får göra många uppskattningar (se avsnitt 5.1.). Felbeställningar leder till icke sålda varor och därmed svinn eller missad försäljning, eller uttryckt som metaforen: ”felbeställningar är svinnets moder”. Det är alltså av största vikt att personalen lägger tid på att beställa rätt. Beställningsarbetet anses därför inom Willyskoncernen vara en viktig grundsten i jakten på svinnminskningen. Arbetet ska inte skyndas igenom, utan får och ska ta tid för att försäkra att det görs rätt. Personalen lägger ner mellan 30 och 45 minuter på beställningar per dag. Om detta är tillräckligt, med tanke på hur viktigt och finkänsligt beställningsarbetet är, kan diskuteras.

Leveranser och krediteringar

Mottagningskontroll vid leverans är en del av butikens arbete med svinnåtgärder. Varor med dålig kvalitet ska krediteras till leverantören för att inte bli dåliga i butik och därmed registreras som svinn samt krossas. Krediterade varor förvaras ofta i butikens lager någon dag för att möjliggöra ev. kontroller från leverantören. Därefter slängs de i samma sopkärl som butikens eget svinn, men registreras inte som sådant. Hur stora mängder som krediteras är svårt att veta, ingen dokumentation eller analys av krediteringar görs av butiken. Kreditering av inkommande varor när de har anmärkningar är alltså ett sätt att hålla nere butikens svinn, men minskar inte svinnet ur ett naturvetenskapligt perspektiv. Detta flöde av varor ut ur butiken (direkt vid ankomst) är alltså också intressant sett ur vårt forskningsperspektiv.

Lager/kylrum

Butiken applicerar i möjligaste mån *One touch*-systemet, som ska se till att varor färdas från leverans till avsedd plats i butik med så lite mellanhantering och mellanlagring som möjligt. Detta är en fördel för varor som är känsliga för stötar och temperaturväxlingar. Samtidigt jobbar butiken även med *FIFU* – först in först ut, vilket innebär att varor närmast sitt utgångsdatum tas ut i butik först. Detta kan motverka svinn då kunderna köper dessa varor först, istället för att de ska ligga kvar på lagret. Dessa två principer motverkar varandra i det fall det finns äldre varor på lagret, och vid dessa situationer föreföll *FIFU* överordnat *One touch*, vilket självfallet är en fördel ur svinnsynpunkt. Om leveranserna kan tids-koordineras med högre precision kan troligen fler varor gå direkt ut i butik. Ur miljöperspektiv kommer då en avvägning mellan bättre förutsättningar för lågt svinn och små lagerutrymmen kontra fler transporter.

Varuvård

Att vårda varorna väl är ett sätt att bibehålla deras kvalitet och därmed öka möjligheten att få dem sålda istället för slängda. Personalens dagliga utsorteringar av dålig frukt och grönt är ett

sätt att vårda de övriga varorna, eftersom tex spridning av mögel då minskas. Här finns potential att göra mer, särskilt för frukter som är förpackade i påsar/nät/lådor med andra. Andra sätt att vårda färskvaror är att se till att de vidrörs så lite som möjligt, tex inte plockas upp ur transport-kartongerna för att läggas i högar på avdelningen, eftersom förutsättningar för tryckskador då ökar. Även rutinen att snabbt transportera kylda köttvaror från lagret till kylhyllan är ett sätt att vårda dessa varor.

Etikettvård

Tydliga etiketter, med varunamn, ursprungsland och pris, ska finnas i anknytning till butikens alla varor och är av största vikt för försäljningen. Framförallt varans pris ska framgå då detta innebär kraftig merförsäljning, varor utan etikett blir sällan sålda och slutar ofta som svinn istället. En god etikettvård innebär således minskat svinn (Willys koncepthandbok 2008c).

Varor på drift

Butiken har rutiner för hantering av varor på drift i butiken, det vill säga varor som inte befinner sig på avsedd plats (se 5.4.3.). Dessa varor, speciellt om de är färskvaror, löper hög risk att bli dåliga om de inte befinner sig på avsedd plats och därmed i fel temperatur. Det är främst kassapersonalens ansvar att ”gå ett varv” i butiken och spana efter varor på drift i butiken, men självklart lägger annan personal i butiken rätt varor de ser hamnat fel.

I kassorna ligger ofta många varor på drift. Färskvaror som bli kvar i kassan ska plockas ut snarast. Kassapersonalen ringer berörd teamchef så får de komma och ta hand om varan (se 5.5). För att undvika förvirring kring vad som ska hända med varor som hamnat i kassan har kassapersonalen under ett arbetspass ”en egen kassa”. Med detta menas att samma personal sitter i samma kassa under hela sitt arbetspass, på detta vis kan förvirring kring hur länge en vara legat i kassan eller varför den ligger där och vad som ska göras med den, undvikas.

Prisnedsättning av varor

Trots rutiner kring rätt beställning uppstår oundvikligen ibland situationer där butiken måste prisjustera mot kunden för att snabbt bli av med enskilda partier. Denna typ av prisnedsättningar ska användas så att det tydligt framgår att det handlar om enskilda prisnedsättningar på grund av kort datum (Willys koncepthandbok 2008b).

Denna typ av aktivitet sker väldigt sällan i butikens frukt- och gröntavdelning. Om butiken till exempel har ett parti potatis som personalen är rädd snart ska bli dålig kan de sänka priset för att få potatisen såld snabbt. Men detta sker väldigt sällan och kan endast bestämmas av butikschef och teamchef för frukt och grönt. Detta gäller dock endast varor som ännu inte hunnit bli dåliga, butiken får aldrig sälja varor till nedsatt pris på grund av att varan redan hunnit bli av sämre kvalitet, till exempel fläckiga bananer till halva priset (Willys koncepthandbok 2008a).

I köttavdelningen är prissänkning desto vanligare. Datumkontroll ingår i de dagliga arbetsrutinerna (se 5.4.2.) och personalen börjar alla veckans dagar med att ”kolla datum”, då kontrolleras datum och kött med en dag kvar till utgångsdatum plockas bort. Om det endast är ”udda” varor, till exempel *en* fläskfilé eller *två* kycklingklubbor, svinnregistrerar och krossar personalen varorna. Men om flera stycken av samma vara har kort datum kan personalen prissa sänka varan för att få bort enskilda partier. Varor (om det inte är udda varor) med kort datum prissa sänks alltid senast dagen innan bäst före datum, men varor kan sättas ned i pris

tidigare, om det till exempel finns tre pallar med entrecote vars bäst före datum är om tre dagar prissänker personalen varan för att försöka få allt sålt innan bäst före datumet. Personalen kan börja med en liten prissänkning och sedan sänka mer i och med att utgångsdatumet närmar sig. Det finns dock inga exakta prismallar att gå efter, även denna syssla måste personalen själv avgöra.

Till sitt förfogande har Willysbutikerna 50 % prisnedsättningslappar som kan klistras på varor med kort datum. Men Willysbutiken i Södertälje Weda har valt att inte använda dessa. Detta dels på grund av att de anser den sända fel signaler. Butikens slogan är likt alla andra Willysbutiker ”Sveriges billigaste matkasse”, men de menar att 50 % lapparna sänder signalen att maten är billig på grund av misstag. Om varan istället prissänks och personalen skriver en stor skylt om priset, ser det snarare ut som butiken jobbar bra med att köpa in klokt, inte att maten är billig för att butiken beställt för mycket av misstag. Men framförallt vill inte butiken använda 50 % prisnedsättningslappar på grund av att de anser de vara en enkel utväg vid felbeställning, de vill istället att personalen ska lära sig hitta rätt beställningar. Om personalen går ut och planlöst prisnedsätter alla varor med kort datum, lär de sig inte att justera beställningar. Om de istället måste ta in varorna till kontoret sätta sig ner och ändra priset i datorn, menar ansvarig personal att de lär sig ”felen”. Om du lägger ner tid på att åtgärda fel i beställningar lär sig personalen bättre än om de bara kan gå ut i butiken och snabbt sätta på klistermärken på olika varor. Det skulle vara en snabb och otillräcklig lösning på ett större problem, felbeställningar. Med 50 % prisnedsättningslapparna fortsätter butiken att beställa in som tidigare, och varorna blir inte sålda, de prissänks och i slutändan förlorar butiken pengar.

Centrala bestämmelser

Enligt Willys koncepthandbok 2008 ska alla frukt- och gröntavdelningar vara tempererade kylrum. Tempererade försäljningsutrymmen gör det möjligt att ha hela pallar i butik för försäljning och därmed bibehållen kvalitet. Men detta håller på urfasas då kunden tycker att det är obehagligt med kylan. Vilket innebär att kunden försöker minimera sin tid i området och då handlar de mindre eftersom de bara går in snabbt och tar det de planerat att köpa, butiken förlorar då merförsäljning. Då Willys Södertälje Weda är nybyggt följer de det nya konceptet som bestämts centralt och har därmed inga tempererade försäljningsutrymmen. Hur den varmare temperaturen påverkar varornas hållbarhet varierar, vissa varor mår bättre andra sämre. Istället för att hela frukt- och gröntavdelningen är tempererade finns kylar. Där kan tyckas borde varor som mår sämre av den varmare temperaturen placeras. Men butiken måste följa det möbleringskoncept, hur varorna är placerade i butik, som bestämt centralt. Enligt personal är dessa möbleringskoncept inte alltid optimala för varornas hållbarhet, då möbleringskonceptet inte alltid räknar in varans temperaturkänslighet. Som till exempel är persikor värmekänsliga och skulle må bättre av att ligga i kylan. Men eftersom persikornas placering i frukt- och grönt avdelningen är bestämd centralt är det svårt att flytta persikan till kylan.

A, B, C – systemet styr till stor del vilka varor som ska finnas i butikens sortiment, alla A-varor är obligatoriska och ska finnas (se 3.3.2.). Men för att undvika onödigt svinn beställer personalen inte alltid in alla A-varor, de vet nämligen att vissa varor inte säljer i området och att det bara skulle sluta med att varan måste svinnregistreras och krossas. Detta är såklart bra ur svinnsynpunkt, men det visar återigen att vissa bestämmelser och rutiner som bestämts centralt behöver ses över och att det kanske borde finnas större möjligheter för personalen att göra lokala anpassningar.

Svinnmål och butikens dilemma

Butikschef och personal ska vara väl insatta i svinnåtgärder och förstå sambandet mellan svinn och ekonomiska resultat (Willys koncepthandbok 2008g). Men tyvärr är det inte så enkelt att butiken kan (eller vill) ha noll svinn. Hur butiken ser på svinn är en komplex fråga med ett komplext svar. Självklart vill butiken minska sitt svinn, men framförallt önskas en attraktiv och lönsam butik - här i ligger butikens dilemma. En del svinn är (enligt traditionellt butikstänk) nödvändigt för att försäkra sig om en hög fyllnadsgrad i butiken och att avdelningen inte får "hål i hyllan". Här kommer de olika avdelningarnas svinnmål in i bilden. Syftet med svinnmålet är att minimera svinnet men att samtidigt möjliggöra en attraktiv och säljande avdelning. Den summa svinnmålet är på är kan således påstås vara den summa som anses vara rimlig eller överkomlig att svinna för att ha en attraktiv avdelning och många nöjda kunder.

Här i ligger kanske den största utmaningen när det gäller att minska butikssvinnet. I grunden handlar svinnpblematisken om att göra det lönsamt att minska svinnet för den enskilda butiken. Insikten om att svinn är ett stort problem miljömässigt ökar, men det finns idag inte tillräckliga styrmedel för att driva utvecklingen åt rätt håll. Om minskat svinn skulle leda till någon typ av belöning för personal och butik så vore det ett kraftfullt styrmedel, men det finns inte sådan stimulans idag.

9. REFERENSER

Axfood (2010a). Miljö och ansvar. www.axfood.se. (hämtad: 13.07.2010).

Axfood (2010b). Pressmeddelanden. www.axfood.se. (hämtad: 13.07.2010).

Axfoods årsredovisning (2009).

Berlin, J (2005). Tänk på miljön – ät upp maten!, i: Mat för livet – om framtidens livsmedel. Redaktör: Bruno Nilsson. KSLA: Eskilstuna Offset AB.

Denscombe, M (2000). Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskap. Lund: Studentlitteratur AB.

Konsumentföreningen Stockholm (2009). Rapport från en slaskhink. Stockholm.

Mottagningsrutiner (2010). för färskvaror Willys.

Rytterstedt, M. Leander, J & Karlsvärd, J. (2008). Svinn i livsmedelskedjan, Naturvårdsverket Rapport 5885.

Strid, I. Presentation på seminariet "Maten som försvann", 4 maj, 2010 arrangerat av Konsumentföreningen Stockholm och Antonia Ax:son Johnsons Stiftelse för Miljö och Utveckling. Publicerat på www.axtalk.se, senast läst 2010-08-10.

TelgeÅtervinning (2010), Södertälje.

WILLY:S koncepthandbok (2008a). Arbetsbeskrivning frukt och grönt. Referens: Claes Gabrielsson.

WILLY:S koncepthandbok (2008b). Kross, kort datum, reklamation och returhantering. Referens: Jan Johansson.

WILLY:S koncepthandbok (2008c). Arbetsbeskrivningar kött. Referens: Claes Gabrielsson.

WILLY:S koncepthandbok (2008d). Varuplacering och ABC. Referens: Claes Gabrielsson.

WILLY:S koncepthandbok (2008e). Hantering av sortiment, kampanjer och säljarkår. Referens: Patrick Grabenbauer.

WILLY:S koncepthandbok (2008f). Mottagningsrutiner. Referens: Claes Gabrielsson.

WILLY:S koncepthandbok (2008g). Svinn. Referens: Claes Gabrielsson.

WILLY:S koncepthandbok (2008h). Registreringsmanual för svinn och krossersättningar i AxBO.

WILLY:S koncepthandbok (2008i). Affärsidé, ledord och valspråk. Referens: Jan Johansson.

WILLY:S koncepthandbok (2008j). Fyllnadsgrad. Referens: Claes Gabrielsson.

WILLY:S koncepthandbok (2008k). Checklista svinnjakt. Referens: Claes Gabrielsson.

Willys (2010). Vår verksamhet. www.willys.se. (Hämtad: 13.07.2010).

Willys pressinformation (2010). Om Willys. (Hämtad: 12.07.2010), www.willys.se.

Bilagor

1. Arbetsrutiner frukt och grönt Willys Södertälje Weda 2010
2. Arbetsrutiner kött Willys Södertälje Weda 2010

Arbetsrutiner Frukt

AKTIVITET	FÖRKLARING						
Möte	Tc-färsk möte, medtag sultnärmen						
Rens	Rensa avdelningen på dåliga råvaror, kolla datum	06:00	leverans	leverans	leverans	leverans	leverans
order	Lägga order på Sabá för leverans dagen efter stopptid 9.00	06:30	rens	rens	rens	rens	rens
Fylla varor	Utfyllning av varor	07:00	rens	rens	rens	rens	rens
Leverans	mottagning av frukt och grönt leverans	07:30	rens	rens	rens	rens	rens
Städning		08:00	order	order	order	order	order
Städning		08:30	order	order	order	order	order
Städning		09:00	rast	rast	rast	rast	rast
Städning		09:30	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor
Förhånsbeställning	Titta på mailen, lägg annonsbeställning	10:00	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor
Krediteringar	kreditera dåliga varor (Sabá)	10:30	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor
Plu listor	Uppdatera plu listorna i kassorna	11:00	fylla varor	fylla varor	Möte	fylla varor	fylla varor
skyttar	skriv ut sätta upp i avdelningen	11:30	städning	städning	städning	städning	fylla varor
rast		12:00	rast	rast	rast	rast	rast
rast		12:30	plu listor	fylla varor	fylla varor	fylla varor	fylla varor
skyttar		13:00	krediteringar	krediteringar	krediteringar	krediteringar	fylla varor
skyttar		13:30	skyttar	slutkollen	slutkollen	skyttar	fylla varor
slutkollen		14:00	slutkollen	slutkollen	slutkollen	slutkollen	fylla varor
slutkollen		14:30	slutkollen	slutkollen	slutkollen	slutkollen	fylla varor
slutkollen		15:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		15:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		16:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		16:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		17:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		17:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		18:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		18:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		19:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		19:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		20:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		20:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		21:00	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen
slutkollen		21:30	slutkollen	Städning	Städning	Städning	slutkollen

Bilaga 1. Arbetsrutiner för Frukt och Grönt

Arbetsrutiner Kött

AKTIVITET	FÖRKLARING	TID	Måndag	Tisdag	Onsdag	Torsdag	Freddag	Lördag	Söndag
upplock av lev	Lev. Kommer 10.30 må-tu, to	06:00							
datumkontroll	skrivs upp må-nå (se nedan)	06:30							
städning	enl. eko. Lab. Plan	07:00	datumkontroll	datumkontroll			datumkontroll		
kross	hantering av svinnregistrering	07:30	kross	kross			kross		
Beställning	beställning efter upplockad leverans	08:00	städning				datumkontroll	upplock av varor	
		08:30	upplock av varor		datumkontroll		kross	datumkontroll	
		09:00				upplock av varor			
		09:30			kross				
		10:00		upplock av varor	upplock av varor			upplock av varor	
		10:30	charklav	charklav	charklav		charklav	charklav	
		11:00							
		11:30							
		12:00							
		12:30							
		13:00							
		13:30							
		14:00							
		14:30							
		15:00							
		15:30	beställning	beställning		beställning	beställning		beställning
		16:00							
		16:30							
		17:00							
		17:30							
		18:00							
		18:30							
		19:00							
		19:30							
		20:00							
		20:30							
		21:00							
		21:30							

Tidigare publikationer/ Earlier publications

<http://www.et.slu.se/> under fliken: Publikationer

SLU
Institutionen för energi och teknik
Box 7032
750 07 UPPSALA
Tel. 018-67 10 00
pdf.fil: www.et.slu.se

SLU
Department of Energy and Technology
Box 7032
S-750 07 UPPSALA
SWEDEN
Phone +46 18 671000
