

# GAMLE OG NYE METODER INDEN FOR BUTIKSHANDELEN I GRØNLAND

---

Af butikskonsulent *Hans Nielsen*

I foråret 1955 åbnede Den kongelige grønlandske Handel en ny butik i Upernavik. Det er en moderne butik med store udstillingsvinduer, varme samt særlig afdeling til manufaktur og skotøj og med moderne og hensigtsmæssigt inventar. Den skulle afløse den hidtidige butik, der havde til huse i et stenhus, opført omkring 1860.

I det ydre som i det indre er disse to butikker uhyre forskellige, og medens den nye butik repræsenterer den nyere form for detailhandel, foregik udhandlingen i den gamle butik endnu på samme måde som på den tid, da den blev opført.

At opføre og indrette en ny butik er i det væsentlige et spørgsmål om at få de nødvendige penge bevilget til formålet - hvilket jo nok kan være svært - og så iøvrigt bygge på de erfaringer man her i landet og andre steder har gjort med hensyn til, hvordan en sådan blandet butik skal indrettes. Det er derimod ikke sikkert, der er så mange, der har gjort sig tanker om, hvilken imponerende præstation, der egentlig er ydet af kunderne og ekspedienterne, som på et par år i Upernavik helt har skullet omstille sig fra gamle indkøbsvaner til nye. Nu skulle ekspedienterne pludselig omstille sig fra at være „udleverere“ til at være vejledere og sælgere.

Jeg skal i det følgende forsøge at redegøre for denne omstilling ud fra de konkrete forhold, som jeg oplevede dem i de tre år, jeg var butiksbestyrer i Upernavik.

Jeg kom til Upernavik i sommeren 1952 med årets første skib i juli måned og kom op til en butik, der var udgået for næsten alt. Det var en taknemlig opgave at komme samtidig med, at der kom en masse længe savnede varer, og på det område holdt taknemmeligheden sig i de følgende år, fordi der skete en megen kraftig udvidelse af vareudvalget. Den øgede beskæftigelse på grund af de store anlægs- og husbygningsarbejder, der blev sat i gang, gav øget købekraft blandt befolkningen. Folk hungrede efter nye varer. Alt kunne sælges, og varerne blev revet væk, såsnart de kom i butikken.

Der var travlhed, når der havde været skib, og der var kommet nye varer til byen. Butikken var fuld fra morgen til aften; men selv om butikspersonalet sled

som små heste, var det næsten håbløst at få folk ekspederet inden for en rimelig tid, fordi ekspeditionsformen var håbløs, besværlig og meget omstændelig.

Udhandlingen foregik på den måde, at butiksbestyreren stod ved kassen - en skuffe i disken - og i hver sin ende af lokalet havde han sine ekspedienter (udleverere) placeret. Foran disken stod kunderne i flere lag og rækker, og de, der stod nærmest, havde de penge, de skulle handle for, liggende foran sig på disken. Alle forsøgte at tiltrække sig butiksbestyrerens opmærksomhed samtidig med, at de skubbede et tilfældigt beløb frem og nævnte den vare, der skulle købes for det. En kunde skulle måske have sukker for det beløb hun skubbede frem. Butiksbestyreren talte, hvor mange penge der var, og regnede ud, hvor meget sukker der kunne købes for pengene og råbte det derefter hen til den ekspedient, der stod i den ende af butikken, hvor sukkertønden var placeret. Ekspedienten vejede det af i en stor blikskål, der stod på vægten, og kunden måtte derefter selv hen og hælde det ned i sin medbragte pose eller tørklæde. Skulle kunden købe flere ting, måtte hun igen mase sig frem til butiksbestyreren, der i mellemtiden havde ekspederet en tre-fire andre på lignende måde. Og sådan måtte hun fortsætte frem og tilbage, indtil pengene var brugt, eller hun havde fået de ting, hun ønskede at købe.

Når så dertil kom, at mange af kunderne var i butikken 5-10 gange daglig, forstår man, at det ikke var en ringe tid, mange tilbragte i butikken. Det var heller ikke noget særsyn, at en kunde købte af den samme vare indtil flere gange daglig.

Denne form for ekspedition var selvfølgelig i længden utilfredsstillende for alle parter, og lidt efter lidt forsøgte vi at ændre på den. Vi begyndte i det små med at veje varerne af i bestemte portioner, og kunderne opdagede hurtigt, at det gik hurtigere, når de forlangte et kvart eller et halvt kilo af en vare i stedet for at købe for et tilfældigt beløb, så varen først skulle vejes af, inden de kunne få den udleveret. Efter et års tid fastsatte vi mindste kvanta, der kunne købes af de enkelte varer. Herefter kom vi væk fra de helt små portioner, der var et resultat af de mange daglige indkøb af den samme vare af de enkelte kunder. Vi fik også lidt efter lidt indført, at kunderne blev ekspederet efter tur, så det ikke mere i så høj grad blev spørgsmålet om, hvor god man var til at bruge albuerne, der afgjorde, hvem der blev ekspederet først; men det må indrømmes, at det var den sværeste opgave at løse, og et forsøg med at indføre numre gik helt i vasken.

Det var imidlertid ikke kunderne alene, der måtte omstille sig, men også ekspedienterne. De måtte lære at lukke poser og måske også lidt mere orden, og begge dele var svært ikke mindst om vinteren, når det var rigtig koldt. Vi havde ganske vist et gammelt amerikansk komfur, som vi kunne varme vore fingre ved, men mere blev det heller ikke til, for huset var meget utæt, så det meste af varmen forsvandt ud gennem revner og sprækker. Det gjorde, at det om vinteren var nød-



*Den gamle butik i Upernavik  
fotograferet i 1955 på den sidste dag, den var i brug.*

Foto: Knud Hansen

vendigt at optræde i skindtøj og med vanter på, og under sådanne forhold er det en præstation at skulle lukke poser, for slet ikke at tale om orden og rengøring.

Om sommeren kunne vi vaske gulv, og første gang det skete - om foråret - var der sandelig også noget at muge ud, for i tiden november til maj var der ingen mulighed for at vaske i butikken. I denne periode var der altid kuldegrader i butikken til trods for, at komfuret var rødglødende, og så snart der kom vand på gulvet, var det som en skøjtebane. Hvor var det dejligt den første gang om foråret, når vi rigtigt havde brugt skibsskraber, spade og skurebørste, at se de hvidskurede gulve og diske; men forårstiden er jo også tiden med tøj og snavs, så glæden var som regel meget kortvarig. Vi havde dog mulighed for at opfriske den jævnligt



*Den nye butik i Upernavik  
fotograferet på åbningsdagen samme dag som billedet på modsatte side.*

Foto: Knud Hansen

i sommerens løb. Hvordan det så ud om vinteren, føler jeg ingen trang til at nedfælde på papiret, men en ting kan man være enig om, at hygiejnisk var det langt fra.

Det var jo ikke nok for ekspedienterne, at de lærte at lukke poser og holde orden, de skulle også lære sig at betjene kunderne på en bedre måde. Jeg kan vist godt sige her uden at træde nogen for nær, at ordet „service“ ikke var kendt i Grønland før 1950-52, men det må samtidig erkendes, at kunderne ikke i nogen højere grad forventede det. Efterhånden som vareudvalget blev større, ville kunderne vide noget om disse nye varer og ekspedienterne måtte til at tilegne sig noget mere varekundskab, for at de kunne råde og vejlede dem.

Det må erkendes, at for mange af de ældre ekspedienter, der havde stået i de gamle butikker i mange år, var det en svær overgang, ja, de fleste har vel aldrig rigtigt kunnet vænne sig til den. Man kommer heller ikke uden om, at de i mange tilfælde har følt sig tilsidesatte, i særdeleshed i de tilfælde, hvor man ikke forstod at drage nytte af den store viden, de gennem de mange år havde erhvervet sig om kundernes vaner, en viden man var tvunget til at tage med i betragtning, for at indførelsen af de nye metoder kunne foregå så forholdsvis gnidningsløst, som det skete her. Man kunne nok f. eks. indføre ekspedition efter tur, men man måtte give den ældre butiksmænd ret i, at man ikke uden videre og med det samme kunne tilsidesætte en gammel storfangers hævdvundne ret til at blive ekspederet først.

Omstillingen er ikke sket på een dag, men er kommet lidt efter lidt i løbet af de tre år, og mange gange har jeg følt det hele, som var det kommet ind i „dødvande“. I sådanne øjeblikke kan det være sundt at se sig tilbage og få konstateret, hvor langt man egentlig er kommet, og som regel bliver man glædelig overrasket og føler, at det alligevel ikke er så håbløst, som det ser ud til.

I Upernavik havde vi det glædelige for øje at skulle flytte over i en ny butik. Selv om jeg for mit vedkommende kun kom til at arbejde i den i tre uger, var det dog en stor tilfredsstillelse, som afslutning på tre års arbejde, at kunne aflevere en ny butik, der fungerede som enhver anden butik her i landet.

Jeg vil aldrig glemme det udbrud en ældre grønlanderinde kom med på åbningsdagen, da hun som den første trådte ind i den nye butik. „Det er som at komme i himmelen!“ Ja, sådan kan det også siges, og vi, som skulle arbejde der, følte det da også noget i den retning. Her var varme, rent og pænt, i det hele taget gode arbejdsforhold.

Der var udstillingsvinduer og mange flere muligheder for at præsentere varerne for kunderne, og selv om indflytningen skete lige før første skib skulle komme, hvor forsyningerne var ved at være små, følte det dog, som havde vi flere varer end nogensinde før. Og så var sagen jo bare den, at alle de varer, som før havde ligget stuvet sammen i skuffer og på hylder eller ikke havde været i butikken på grund af pladsmangel, nu pludselig kunne præsenteres for kunderne. Resultatet udeblev heller ikke, idet salget blev forøget til glæde for alle parter.

Tiden går videre, og det samme gør udviklingen, ikke mindst inden for butikshandelen, og den butik, som i 1955 var det bedste, er nu allerede blevet distanceret af endnu mere rationelle former for butikshandel, jeg tænker her på selvbetjening.

Da Handelen åbnede sin nye butik i Sukkertoppen i foråret 1957, var der her indrettet selvbetjening i kolonialafdelingen. Der var mange, som så meget skeptisk på denne form for butikshandel i Grønland, også inden for Handelen havde man sine betænkeligheder. Alle tvivl er imidlertid blevet gjort til skamme, og det har

vist sig at denne form for butikshandel har sine umiskendelige fordele. Der er ingen ventetid mere, og de enkelte kunder kan selv bestemme, hvorlænge de vil være om at ekspedere sig selv. Der er ingen sprogvanskeligheder, som tidligere kunne bevirke, at kunden ikke fik den vare, hun gerne ville have, fordi hun og ekspedienten misforstod hinanden. Der er heller ikke den støj og trængsel på travle dage, som ellers er velkendt fra andre grønlandske butikker.

Det har vist sig, at selv ældre grønlændere som den naturligste ting går rundt og betjener sig selv. I denne forbindelse må man huske på, at man ikke i Grønland har været igennem den form for butikshandel, som man her i landet finder i de såkaldte „Tempobutikker“. Disse butikker er nok med almindelig betjening over disken, men samtidig er en masse varer anbragt foran disken, hvor kunderne selv tager dem direkte fra salgskurvene og afleverer dem til ekspedienten, altså en mellemstation på vejen fra diskbetjening til selvbetjening. Det er derfor så meget mere beundringsværdigt, at selv de ældre så hurtigt har accepteret selvbetjeningsformen.

Der er ingen tvivl om, at Handelen fremtidigt ved nyanlæg af butikker vil indrette dem med selvbetjening. Det vil således blive tilfældet med den ny butik, der skal bygges i Narssaq. Forsøget i Sukkertoppen borger for, at det også kan lade sig praktisere andre steder i Grønland.

Selvbetjeningsbutikkerne sætter kundernes dømmekraft på en stor prøve, idet de ikke nu som før kan dele de penge, de har til rådighed, til at købe for i forskellige portioner, så man dog fik lidt af hver vare. Nu må man afpasse indkøbets størrelse, medens man går og vælger varerne ud, og da der er mange fristende ting, kan det jo være svært ikke at købe for meget. For mange bliver regningen ved kassen jo nok de første gange større, end der var regnet med.

Der er også mange flere forskellige kvaliteter varer nu og til forskellige priser ikke alene i Handelens butikker, men også i de private butikker. Det sætter også kundernes dømmekraft på prøve, når de forskellige varers kvalitet skal sammenholdes med prisen, så det bliver den bedste vare man får til den fordelagtigste pris, og det kan være svært at lade være med at lade sig friste af en fin luksusting, selv om det egentlig mere er en brugsgenstand, man har behov for.

Det vil være forkert at sige, at alt er som det skal være inden for butikshandelen i Grønland i dag, men tænker man fem år tilbage, vil man alligevel opdage, at der er sket glædelige fremskridt i de senere år.