

Tryggheten bakom leendet

En trygghetsundersökning bland butiksanställda i Malmö

Victoria Isaksson

Paulina Mattsson

Tryggheten bakom leendet

En trygghetsundersökning bland butiksanställda i Malmö

Victoria Isaksson

Paulina Mattsson

Isaksson, V & Mattsson P. Tryggheten bakom leendet. En trygghetsundersökning bland butiksanställda i Malmö. *Examensarbete i kriminologi 15 högskolepoäng*. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, Institutionen för kriminologi, 2025.

Upplevelsen av trygghet är ett ständigt aktuellt ämnesområde, som nyligen har fått ytterligare uppmärksamhet efter Arbetsmiljöverkets larm om ökad nivå av otrygghet bland butiksanställda. Det identifierades en kunskapslucka vad gäller forskning på specifikt butiksanställdas trygghetsupplevelser i kontakt med kunder, detta trots flera allvarliga brottsändelser i både köpcentrum och självständiga butiker globalt. Fokuset för denna enkätstudie har varit att undersöka hur tryggheten upplevs av butiksanställda i olika områden av Malmö, och vilka verktyg som efterfrågas för att främja tryggheten på arbetsplatserna. Nivån av trygghet mättes mot flera variabler som bland annat kön, ålder, huruvida de arbetade ensamma dag- och nattetid, vilka resurser som fanns på arbetsplatsen samt tidigare erfarenheter av otrygga situationer under arbetstid. Studien konstaterar att det förekommer vissa skillnader mellan kön och ålder, där främst yngre kvinnor upplever en högre nivå av otrygghet. Det finns också ett samband mellan trygghet och goda förhållanden till kollegor samt chef. Personer med tidigare erfarenhet av otrygga situationer på arbetsplatsen upplever en fortsatt nivå av upplevd otrygghet. Tillgången till trygghetsfrämjande resurser som väktare och överfallslarm är några av de avgörande faktorerna för de butiksanställdas nivå av upplevd trygghet, och var något som respondenterna uttryckligen efterfrågade om detta inte redan fanns på arbetsplatsen. Införande av eller kontinuerlig genomgång av arbetsplatsernas säkerhetsrutiner var också en högt efterfrågad insats bland de respondenter som svarade att detta inte fanns alls på arbetsplatsen. Studien har lyckats identifiera riskfaktorer för upplevd otrygghet, och diskuterar lämpliga insatser för att främja en ökad nivå av trygghet för butiksanställda framöver.

Nyckelord: butiksanställda, kundernas beteende, rädsla för brott, säkerhet, trygghetsfrämjande resurser, upplevd otrygghet

Safety behind the smile

A study of perceived safety amongst store employees in Malmö

Victoria Isaksson

Paulina Mattsson

Isaksson, V & Mattsson, P. Safety behind the smile. A study of perceived safety amongst store employees in Malmö. *Degree project in criminology 15 credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of Criminology, 2025.

The perception of personal safety is an ever-expanding subject, that recently received new attention through The Swedish Work Environment Authority's warning about increased levels of feelings of insecurity amongst store employees. We identified a research gap where specifically the feelings of insecurity amongst store employees in contact with customers or other visitors of their place of work have not been studied, even though a series of serious violations against this line of workers are reported globally. The focus of this study is to examine store employees' experience of safety at their workplace in different areas of Malmö, and what safety resources are in demand. The level of perceived safety was measured against several variables, including gender, age, whether they are subjected to working alone day and/or night, resources already in place at their workplace and previous experiences of exposure to unsafe situations. The study found that it was mostly young women who experienced a higher level of insecurity. There is also a correlation between level of safety and relationships with coworkers and managers. Individuals with previous exposure to unsafe situations were scoring higher on perceived insecurity. Access to safety resources such as guards and assault alarms were also some of the factors deciding the level of perceived safety. Implementation of or recurring reviews of established security routines were also in high demand. The study managed to identify risk factors for perceived insecurity, and discusses appropriate contributions to promote a higher level of perceived safety amongst store employees moving forward.

Keywords: consumer behaviour, fear of crime, perceived safety, safety, safety resources, store employees

Innehållsförteckning

Inledning.....	5
Syfte och frågeställning/-ar.....	6
Bakgrund.....	6
Teori.....	8
Tidigare forskning.....	8
Metod.....	12
Analys.....	14
Etiska överväganden.....	15
Resultat.....	16
Diskussion.....	23
Resultatdiskussion.....	23
Metoddiskussion.....	26
Slutsats/-er.....	28
Referenser.....	29
Bilagor.....	32

Inledning

Kunden har alltid rätt. Ett motto som ger kunden makten att kunna utöva normbrytande beteende i en butik (Yagil, 2008). De som är anställda inom serviceyrket har en roll och den rollen innebär att de ska tillfredsställa kundernas önskan vilket kan leda till att de försätts i en sårbar situation (Yagil, 2008). Det förväntas av de anställda att de ska acceptera beteenden de vanligtvis inte hade accepterat. Deras grundläggande rättigheter, självkänsla och värdighet ska ignoreras för att kundens behov kommer först (Yagil, 2008).

Upplevelsen av trygghet är en ständigt aktuell fråga, som årligen undersöks av bland annat Brottsförebyggande rådet, och som i olika former ständigt framställs i media. Nyligen togs otrygghet på arbetsplatsen upp under en sändning av Sveriges Radio P4 Västmanland (Sörlin, 2025) där en representant för Arbetsmiljöverket intervjuades, gällande en ny rapport om arbetsmiljön. Detta inslag gick viralt på sociala medier då rapporten presenterade ny data gällande otrygghet på arbetsplatsen, med oro för att utsättas för brott. Enligt rapporten ökar mängden ensamarbete, vilket i sin tur tycks öka risken för otrygghet på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket, 2025). "Mer än en tredjedel av yrkesverksamma unga kvinnor mellan 16 och 29 år arbetar ensamma under vissa tider, och där riskerar de att hamna i otrygga situationer." (Sörlin, 2025, 18 sekunder). Personer från flera olika yrkeskategorier upplever enligt den nya statistiken otrygghet på sina arbetsplatser, då det uppstår situationer där de riskerar bli utsatta för hot, trakasserier och andra brott (Arbetsmiljöverket, 2025).

Som nämnt i det tidigare stycket har media ofta artiklar och inslag med trygghet som huvudfokus, som ständigt får stor uppmärksamhet. Detta gäller inte minst i Malmö, vilket här kommer att demonstreras genom att belysa tre tidigare incidenter där butiksanställda hamnat i otrygga situationer.

År 2017 larmas polisen till en butik i centrala Malmö efter att ett kriminellt gäng har jagat iväg butikspersonalen från lokalen och själva tagit över verksamheten (TT, 2017, andra stycket). Butikspersonalen vågade själva inte anmäla händelsen, utan det var först när ägarna av butiken blev underrättade om händelsen som det polisanmälades. Det kriminella gänget tog över verksamheten och drev butiken i över ett dygn innan polisen kunde ingripa.

På Rosengård Centrum i Malmö föll en av de anställda på City Gross offer för ett knivdåd med dödlig utgång år 2018 (Julius, 2018, första stycket). Enligt utsago från kollegor till den

avlidne är de trötta på att känna sig utsatta på sin arbetsplats, och upplever att det saknas trygghetsskapande insatser både för anställda och besökare av platsen (Julius, 2018, sjunde stycket).

En annan händelse som fick stor medial uppmärksamhet var dödsskjutningen på Emporia i Malmö år 2022. Under en fredagseftermiddag avlossade en tonårspojke ett skjutvapen mitt i köpcentrumet som initialt skadade två personer, varav en avled av skadorna (Ekström, 2022, andra stycket). I en senare uppföljningsartikel uttrycker arbetsmiljöansvarig för en närliggande butik att krisrutiner fortfarande saknas (Julius, 2023, sextonde stycket).

Genom en sammanslagning av dessa komponenter och många andra berättelser om butiksanställdas otrygghet har det vid starten av denna studie identifierats ett forskningsområde som är i stort behov av utveckling, då tidigare forskning i ämnet är svår att tillgå. Majoriteten av den tidigare forskning som finns att hitta på ämnet är riktat mot hotell- och restaurangverksamheter, eller med huvudfokus på ekonomisk förlust för brottsutsatta butiker. Med en ökad medial presentation av problemområdet blir behovet av forskning även inom handelsbranschen och de butiksanställdas trygghetsupplevelse allt mer tydligt. Med hjälp av resultaten från denna studie hoppas vi kunna bidra med en ökad förståelse för fenomenet, samt verktyg för att öka tryggheten för butiksanställda.

Syfte och frågeställning/-ar

Syftet med studien är att undersöka butiksanställda upplevelse av trygghet i interaktion med besökare på sina arbetsplatser, och detta kommer göras genom följande frågeställningar:

- Hur upplever butiksanställda tryggheten på deras arbetsplatser?
- Hur kan trygghetsupplevelsen främjas för butiksanställda på deras arbetsplatser?

Bakgrund

Under de senaste åren har Nationella trygghetsundersökningen uppmätt en relativt stabil nivå av befolkningens trygghet och oro för att utsättas för brott, och trots en svag minskning under den senaste datainsamlingen ligger den upplevda otryggheten fortfarande relativt högt (Brottsförebyggande rådet, 2024). Eftersom denna förändring endast har registrerats i den

senaste mätningen är det för tidigt att yrka på en nedåtgående trend. Det finns även en trend av hög oro för brott generellt i samhället, och har varit på en uppåtgående kurva sedan 2023 (Brottsförebyggande rådet, 2024). Som ett svar på denna utveckling har Polisen startat projektet “Trygg i butik” som syftar till att öka tryggheten i butik och förebygga stölder.

Begreppet “trygghetsupplevelse” innebär i denna studie den egna tolkningen av en situation och de aktörer som ingår i den aktuella miljön, för att kalkylera individens nivå av säkerhet, både vad gäller psykiskt och fysiskt. Operationalisering av begreppet “trygghetsupplevelse” diskuteras vidare under metodavsnittet.

Projektet “Trygg i butik” bygger på en samverkan mellan ett antal näringsidkare och polis, där syftet var att skapa ett mer effektivt brottsförebyggande arbete. Målet med metoden var bland annat att öka tryggheten för de butiksanställda, men också främja användandet av trygghetsskapande resurser (Bolmgren, 2025). Genom att kartlägga det geografiska området samt nyckelfunktioner för metoden så kunde samverkan utformas efter de behov som olika platser kunde behöva, och genom regelbundna möten mellan samtliga parter fick alla uppdaterade lägesbilder (Bolmgren, 2025). Det togs också fram tre hörnstenar som tillsammans skulle främja “en brottsförebyggande butik”. Dessa inkluderade Butiken, där butikens utformning skulle ses över, varuplacering och butikens policy vad gäller hur personalen skulle agera brottsförebyggande, men också vid fullföljda stölder och trygga möten. Nästa hörnsten var Personalen, där fokus var att de butiksanställda ofta skulle befinna sig vid stöldbegärliga varor, vara uppmärksamma och kommunikativa med samtliga kunder, söka ögonkontakt och hälsa på alla, samt påtala till kunden att lägga varor i kundkorgen. Den tredje hörnstenen var Butiksövervakning, som innebar att det skulle finnas säkerhetspersonal som arbetar brottsförebyggande, att butiken ska fastställa vilken typ av säkerhet som ska användas och undersöka samverkan mellan olika butiker (Bolmgren, 2025). Då detta är ett pågående projekt har ingen uppföljning gjorts i skrivande stund, men är planerad framöver.

Teori

Individer som arbetar inom butiksverksamheter riskerar att befinna sig i vad som kallas brottsriangeln enligt rutinaktivitetsteorin. Rutinaktivitetsteorin innefattar en motiverad

gärningsperson, ett lämpligt offer eller objekt, och avsaknad av formell och informell kontroll (Cohen & Felson, 1979). Finns det ingen motiverad förövare så minskar risken att ett brott begås. Men finns det ingen lämplig väktare på plats riskerar brottsligheten att öka (Cohen & Felson, 1979). En väktare är nödvändigtvis inte en polis, civila invånare eller en vän kan ha rollen som en väktare (Felson & Boba, 2010).

Situationella handlingsteorin utgår ifrån att brottsliga handlingar guidas av moraliska handlingar, det vill säga vad som anses vara rätt eller fel i en given situation (Wikström, 2010). Det som leder till att individen begår brottsliga handlingar är om de anser att deras val är acceptabla i den givna situationen, eller så agerar de utifrån vana. Det grundas även i individens syn på moralen och deras självkontroll (Wikström, 2010).

Det är kombinationen av individens moraliska regler och miljöns moraliska regler som påverkar om individen begår brott eller ej (Wikström, 2010). Det finns moraliska regler inom den specifika miljön och dessa kan antingen fresta eller provocera individen till att begå brott (Wikström, 2010). En individ kan begå brott även om deras moraliska regler är emot det, då miljön de befinner sig i uppmuntrar beteendet (Wikström, 2010). Därmed är det en fråga om individen har en tillräckligt stark självkontroll att inte agera utåt. Skulle individen inneha en moral som inte stämmer överens med miljöns moral, men individen inte har några svårigheter med att begå brott, då kommer de istället överväga risken av att bli påkomna och de efterföljande konsekvenserna av deras beteende (Wikström, 2010).

Tidigare forskning

I detta avsnitt har en indelning gjorts över olika relevanta infallsvinklar, som presenteras här nedan.

Attityder och upplevd otrygghet

I en tidigare utförd studie visar resultaten att det finns en stor del butiksanställda som upplever en känsla av otrygghet av att arbeta på kvällar och av att arbeta på geografiska platser som av gemene man anses vara otrygg (Becerra & Guerra, 2023). Detta mäts både mot rädslan för att bli utsatt för brott på vägen till och från arbetsplatsen, men också känslan av otrygghet på arbetsplatsen på grund av dess besökare, baserat på de rörelsemönster personer i butikens omgivning har. Denna känsla av otrygghet påverkar individen till den grad att de överväger

att inte ta ett jobb som eventuellt kan medföra dessa riskfaktorer (Becerra & Guerra, 2023). Fördjupat finns det platser eller områden som blir klassificerade som hot spots när det finns en hög grad av kriminalitet (Brottsförebyggande rådet, 2011). Ett exempel på ett sådant område i Malmö är Holma som anses vara ett särskilt utsatt område (Polismyndigheten, 2023). Även en stor del av invånarna i Möllevången uttrycker en oro över narkotikaförsäljning i området (Malmö stad, 2025, andra stycket). Beroende på var respondenterna arbetar kan detta påverka deras trygghet.

Det finns även indikationer från tidigare forskning gällande trygghet i butiker och på köpcenter som påvisar att den upplevda tryggheten påverkas av attityder och egenskaper hos butiksanställda, som i sin tur bör vägledas av en platsansvarig som har en trygghetsfrämjande orientering (Kajalo & Lindblom, 2016). Genom en kombination av säkerhetstänk för både den anställda och för kunder ökar tryggheten för samtliga på platsen (Kajalo & Lindblom, 2016).

Få studier har genomförts på hur chefer eller platsansvariga hanterar scenarion där deras anställda blir utsatta för brott eller befinner sig i otrygga situationer på grund av kunder. Den forskning i ämnet som finns att tillgå menar på att chefens reaktion och hur denne hanterar händelsen påverkar offrets interna och externa respons (Madera m.fl., 2018). I studien framkom det dessutom att brott såsom sexuella trakasserier ansågs vara mindre allvarligt när gärningspersonen var en kund jämfört med om det hade varit en kollega till den utsatta, både ur chefens och organisationens perspektiv som helhet (Madera m.fl., 2018). Samma studie fastställer också att chefens sätt att hantera otrygga situationer för den anställda ofta baseras på organisationens policys, som i många fall inte har haft uttalade insatser när gärningspersonen är en kund eller annan besökare av arbetsplatsen (Madera m.fl., 2018).

Utsatthet bland butiksanställda

Individer som arbetar i en butik blir exponerade för icke önskvärda beteenden från kunder (Handy, 2006). Tidigare studier har påvisat att kvinnor med yrken såsom butiksbiträden utsätts för sexuella trakasserier från kunderna (Handy, 2006). Vidare så visar dessa studier att det förväntas av butiksbiträden att de ska utstå detta och därmed skapas en rädsla för att söka råd och vägledning från cheferna (Handy, 2006). Responserna till dessa trakasserier och deras strategier för att kunna hantera detta påverkas dels av butikens policy, hur kunden är och om cheferna har sympati för deras situation (Handy, 2006).

Det som även kan öka risken för otrygghet är företagets syn på kunden (Yagil, 2008). Att kunden alltid har rätt och att de styr över interaktionen med de butiksanställda. Det kan öka kundens aggressivitet mot den butiksanställda för att företagen har målat upp en bild av en service som är omöjlig att uppnå (Yagil, 2008).

Att anse att kunden alltid har rätt leder till att de anställda inte vet hur de ska hantera otrygga situationer som en kund skapar. Butiksanställda blir uppmanade att vara trevliga även om kunden är aggressiv och trakasserar (Yagil, 2008). Det är oklart för unga arbetare vad deras rättigheter är och hur de ska hantera otrygga situationer. De löper även en större risk för att bli utsatta för trakasserier och bli skadade på arbetsplatsen. Tillägg på detta så har inte företagen varit tydliga med hur de butiksanställda ska hantera otrygga situationer (Good & Cooper, 2016). En del förnekelse uppstår även bland cheferna och skulle en kund agera aggressivt då är det ett tecken på dålig service från den butiksanställda (Yagil, 2008). Butiksanställda blir även påtvingade en förnekelse från sina arbetsgivare. Beteenden som att flörta med kunden kan anses vara en av företagets normer och därmed får inte butiksanställda uppfatta sig själva som offer när det gäller sexuella trakasserier från kunder (Yagil, 2008).

Kunder kan även trakassera butikspersonalen och använda det som ett medel för att få igenom deras vilja när de handlar i butiken (Good & Cooper, 2016). Anledningen till att kunden agerar aggressivt kan bero på de instrumentella målen, vilket innebär att kunderna får en typ av kompensation om de uttrycker missnöje (Yagil, 2008). Därmed kan kunderna få ett hotfullt och aggressivt beteende. De kan även ha drivet att hämnas på de butiksanställda. Kundernas aggressiva beteenden kan även leda till fysiskt våld både mot personal och deras varor (Yagil, 2008).

Trygghetsfrämjande insatser

Det kan användas ett antal olika verktyg för att främja tryggheten på arbetsplatsen, som i förlängningen är en effekt av att benägenheten för butiksstöld har minskat. Detta diskuteras av Lasky m.fl. (2017), där insatser som CCTV, TV-skärmar, produktplacering samt väktare undersöks, både ur ett brottsförebyggande perspektiv, men också genom att undersöka individer som tidigare begått stöldbrott, för att fånga deras upplevelser av och attityder till de olika metoderna.

En av de metoder som studerades var CCTV, vilket många näringsidkare använder sig av, trots att den empiriska forskningen kring dess effekt indikerar att det inte är avskräckande nog (Lasky m.fl., 2017). Många näringsidkare har inställningen att CCTV ersätter vaktare, och anser sig därför inte behöva inleda samarbete med vaktbolag (Lasky m.fl., 2017). Tidigare studier på effekten av CCTV påvisar en kortsiktig påverkan av stöldbrottsligheten, men att den avtar över tid (Lasky m.fl., 2017). När tidigare gärningspersoner tillfrågas om deras attityder och upplevelser av CCTV så framkommer det att det kan öka deras nervositet inför risken att bli påkomna, men att det inte är avskräckande nog för att de ska avstå från att genomföra brottet (Lasky m.fl., 2017). De menar också att de anser att risken att bli påkommen är låg, då de resonerar att skärmarna inte är övervakade vid alla tidpunkter, och att risken att någon observerar dem just vid tillfälle för brottet därför är liten. Många nämnde också förekomsten av ”fake” övervakningskameror, men att de ändå rörde sig mer försiktigt än om det inte skulle finnas några alls (Lasky m.fl., 2017).

En annan metod för övervakning är TV-skärmar som ofta är placerade vid in- och utgångar av butiker. Dessa anses av vissa forskare vara effektiva i att avskräcka från brott, då potentiella gärningspersoner direkt blir konfronterade med bilder på sig själva när de kliver in i lokalen. Å andra sidan anser andra forskare att en motiverad gärningsperson lätt kan identifiera så kallade blind spots, och om bildkvaliteten på skärmarna är låg så kan det vara tillräckligt för att ändå fatta beslutet om att genomföra brottet (Lasky m.fl., 2017). När tidigare stöldbrottslingar blev tillfrågade om denna metod så bekräftades de sistnämnda forskarnas farhågor – det är inte avskräckande nog, och de kan istället användas till gärningspersonens fördel (Lasky m.fl., 2017).

Produktplacering är en annan metod som kan påverka stöldbenägenheten. Genom att låsa in produkter eller placera dem på platser där personal har ständig översikt reducerar dess stöldbegärlighet markant (Lasky m.fl., 2017). Studier som undersöker hur en potentiell gärningsperson påverkas av butikens layout och hur produkter bör placeras har kommit fram till slutsatsen att en gärningsperson räknar in detta i sin beslutsfattning gällande huruvida de ska genomföra brottet eller inte (Lasky m.fl., 2017). När detta diskuterats med tidigare stöldbrottslingar så framkommer det att produkter som placeras nära kassan eller på hyllkanter undviks, likaså produkter som förvaras inlåsta (Lasky m.fl., 2017). Däremot har ett fåtal individer i studien försökt genomföra stöld av inlåsta produkter genom att distrahera

personalen eller hålla i varan och låtsas titta vidare i affären bara för att istället lämna butiken med stöldgodset (Lasky m.fl., 2017).

Formella och informella vaktare är en annan välbeprövad metod för att öka tryggheten och minska risken för brott. Formella vaktare är uniformsbärande tjänstgörare från exempelvis ett vaktbolag som blivit inhyrda att bevaka butiksverksamheter. Dessa vaktare är lätta att urskilja och skall verka avskräckande för en potentiell gärningsperson (Kajalo & Lindblom, 2016). Medan denna metod rekommenderas att investera i så kan det också leda till känsla av obehag för besökare av verksamheten, men också dess personal. Detta har rapporterats i tidigare utförda studier, där det har framkommit att vaktarna har upplevts vara hotfulla (Kajalo & Lindblom, 2016). Informella vaktare eller informell kontroll kan å andra sidan vara de butiksanställda själva eller kunder som rör sig i lokalen, som utövar en naturlig övervakning av verksamheten och de produkter som säljs, samt larmknapp (Kajalo & Lindblom, 2016). En potentiell gärningsperson förväntas dock inte vara lika uppmärksam på de informella vaktarna som på en uniformerad vaktare, eftersom de är osynliga ur den aspekten (Kajalo & Lindblom, 2016). Fördelen med informella vaktare är att de inte riskerar att ha en negativ effekt på besökare i lika hög utsträckning, och det har visat sig vara trygghetsfrämjande med mätbara resultat om det kombineras med andra brottsförebyggande åtgärder (Kajalo & Lindblom, 2016).

Metod

Denna studie är en explorativ kvantitativ studie med tvärsnittsdesign. Vi valde att utföra en studie med tvärsnittsdesign för att effektivt kunna samla in en stor mängd data med hjälp av både strukturerade och ostrukturerade frågor i en enkät. Tvärsnittsdesign används för att samla in en mängd svar från flera individer vid en tidpunkt (Djurfeldt m.fl., 2018). Vi valde att anta en explorativ ansats då det endast finns få studier på kunskapsområdet och vi sökte att bredda kunskapsläget.

Studien består av en enkät med strukturerade frågor samt ett fåtal ostrukturerade frågor. Vi strävade efter att nå ut till så många respondenter som möjligt för att kunna dra slutsatser om vårt ämne. Studien fokuserade på hela Malmö och inte enbart i centrum för att kunna samla in flera svar, och också fånga eventuella skillnader i upplevelser beroende på stadsdel. Vi utformade en enkät som innehöll 18 frågor. Enkäten innehöll ett informationsblad, ett

samtyckeskrav och genom detta uppfylldes konfidentialitetskravet. I informationsbladet fanns även en QR-kod som respondenterna kunde skanna med sin mobilkamera för att direkt komma till enkäten. De inledande frågorna berörde respondentens demografi, såsom kön, ålder samt stadsområdet de arbetar i. Enkäten delades efter godkännande av gruppens administratör i Facebookgruppen Malmökäris med 9807 medlemmar (9/5–2025) som är framtagen för Malmöbor, och delades även till vänner som vi visste arbetade i en butik. Vi kontaktade även butiker i förväg via mejl för att efterfråga intresse för medverkan i vår studie, och åkte ut till de som godkände detta för att genomföra datainsamlingen. Vi skrev då på förväg ut informationsblad till enkäten som överlämnades på plats i butiken. Respondenterna kunde även tipsa vidare till andra kollegor eller vänner med anställning i butik om vår enkät vilket innebar att det skapades en snöbollseffekt av urvalet. Eftersom studien behandlar människors upplevelser av eventuellt obehagliga händelser genomfördes en etikprövning.

Urvalet var målstyrt och de kriterier som vårt urval utgick från var att respondenterna behövde vara minst 18 år och att de behövde ha en pågående anställning i butik. Dessa urvalskriterier grundades i att vi inte behövde samla in godkännande från en målsägande om respondenten var under 18 år, och säkerställde dessutom att deras erfarenheter var nära i tiden. Även om det finns individer som har arbetat i en butik tidigare och har erfarenheter som kan tänkas vara relevanta i vår forskning, så valde vi att göra den avgränsningen då vi ville fånga hur trygghetsupplevelsen ser ut idag. Vid insamlandet av datan lämnade vi över informationsblad samt QR-kod till enkäten till de butiker som godkände deltagande. Vi lämnade därefter butiken för att säkerställa att vi som studieansvariga inte påverkade hur eller om individen valde att svara på enkäten. Detta innebär att reliabiliteten ökade på så sätt att samtliga respondenter fick likvärdiga förutsättningar att genomföra studien. Vi kontaktade initialt 10 butiker via mejl, men eftersom många butiker inte har en mejl tillgänglig för kundkontakt samt på grund av tidsbrist besökte vi istället resterande butiker ur urvalet fysiskt. Vid kontakt i butik efterfrågade vi först samtycke från butiksansvarig och att de i så fall skulle mejla in sitt samtycke till oss. Detta eftersom vi inte skulle samla in underskrifter då det anses vara personuppgifter. Om butiksansvarig ej fanns på plats i butiken så lämnade en anställd informationsbladet med instruktioner att mejla oss om samtycke till deltagande på den butiksansvarigas kontor, eller så avböjdes deltagande direkt. Vi besökte sammanlagt 105 butiker, vilka bestod av exempelvis matvarubutiker, inredningsbutiker, elektronikbutiker, byggvaruhus, klädbutiker, hudvårdsbutiker och godisbutiker. Detta eftersom vi ville nå ut till

en stor variation av butiksanställda för att försöka fånga ett bredare urval. Stadsområden som besöktes var Malmö City, Svågertorp, Stora Bernstorp, Hyllie, Toftanäs, Jägersro, Rosengård och Lindängen. Antalet individer i det fulla urvalet kan vi inte uttala oss om, då vi inte har data över hur många anställda samtliga arbetsplatser har. Antalet medverkande till enkäten blev slutligen 60 respondenter.

Analys

Efter insamlandet av datan lade vi in detta i programmet SPSS för att genomföra analysen av materialet och kunna omvandla datan till mätbar statistik. Då vi hade ett fåtal ostrukturerade frågor där respondenterna fick möjlighet att mer utförligt beskriva sina erfarenheter så genomfördes en tematisk textanalys på detta för att undersöka om det förekom några mönster som kunde ge ytterligare djup till analysen och resultatet. Vi gjorde ett urval av citaten från de ostrukturerade frågorna för att illustrera respondenternas olika erfarenheter. På grund av platsbrist kunde endast ett antal av dessa presenteras i studien.

När alla svar var inlagda i SPSS sammanställde vi svaren genom att välja deskriptiv statistik inne i programmet SPSS och sedan valde vi frekvenstabeller. Därmed fick vi en överblick av antalet respondenter som hade svarat på våra frågor. Vi skapade därefter bivariata analyser med frekvenstabeller och korstabulering. Bivariat analys innebär att två variabler studeras för att hitta samband (Djurfeldt m.fl., 2018). I en korstabell kopplas två kvalitativa variabler samman i en frekvenstabell. För att underlätta analysen om det finns ett samband mellan dessa två variabler redovisas frekvenstabellen i procent (Djurfeldt m.fl., 2018).

När vi hade fått överblick och kunde se hur trygghetsupplevelsen ter sig bland butiksanställda och vad de hade svarat på varje fråga, valde vi därefter att fokusera på sambanden och skillnaderna genom att använda korstabeller. Med hjälp av korstabellerna kunde vi se vilka respondenter som hade blivit utsatta för otrygga situationer och om de fortfarande upplever en otrygghet eller inte. Korstabellerna skapades i SPSS men därefter formade vi egna tabeller och förde in resultaten för att underlätta för läsaren. De variabler som valdes i den första korstabellen var stadsområde och upplevelsen av en otrygg händelse. Vi valde att göra ytterligare en korstabell fast med variabeln som innehöll resterande stadsområden, för att respondenterna kunde arbeta i flera områden. Vi hade avsikt att undersöka om platsen kan ha en påverkan på hur respondenterna upplever tryggheten. Genom att vi valde att undersöka tryggheten i Malmö så kan det variera beroende på vilken stadsdel de arbetar i. Den andra

korstabellen som skapades innehöll variabeln som undersökte upplevelsen av en otrygg händelse och den andra variabeln är hur trygga respondenterna upplever sig att vara under dagen samt under kvällen. Genom detta kunde vi undersöka om det fanns ett samband, om tidigare upplevd otrygghet påverkar respondenternas trygghet idag. Dessa variabler valdes ut för att vi skulle få en djupare inblick i vad som kan påverka tryggheten och för att kunna besvara vår första frågeställning.

Vår andra frågeställning undersöker vad som kan göras för att förbättra situationen för de anställda. Genom att veta arbetsgivarnas eventuella åtgärder för att förbättra tryggheten så kunde vi se mönster i hur det påverkade butiksanställdas trygghet. För att kunna undersöka detta så skapades en korstabell med variabeln som är arbetsgivarens vidtagna åtgärder och den andra variabeln är hur trygga respondenterna upplever sig att vara under dagen samt under kvällen.

Genom att vi hade ostrukturerade frågor kunde vi få en djupare inblick i vad butikspersonalen har upplevt och vad de önskar att förbättra. Genom att de hade möjligheten att utveckla sina svar i skrift så använde vi oss av textanalys för att kunna analysera deras svar. Vid användning av citat av svaren så avidentifierades dessa på så vis att eventuella stavfel, slangord eller andra potentiellt identifierbara uttryck inte längre kunde kopplas till en individ.

Etiska överväganden

Innan vi påbörjade enkäten skickade vi in en ansökningsblankett till fakultetens Etikråd. De godkände vår etikansökan och därmed fick vi klartecken att påbörja vår datainsamling genom vår enkät. Vid distribueringen av enkäten fick samtliga deltagare läsa igenom ett informationsbrev om studien, som dessutom innehöll information rörande konfidentialitet och samtycke. Samtycket insamlades i början av enkäten. Genom detta uppfylldes de etiska principerna anonymitet, samtyckeskrav, informationskrav, nyttjandekrav samt konfidentialitetskravet. Dessa innebär att respondenterna skall vara försäkrade om att deras deltagande är fullständigt anonymt, att de har rätt att avbryta sitt deltagande när som helst under studien, att endast behöriga har tillgång till svaren från enkäten och att svaren endast får användas i detta studiesyfte (Ivert & Mellgren, 2018).

Studier som behandlar data från eller om människor medför risken för stigmatisering (Vetenskapsrådet, 2024). Enkäten innehåller frågor som berör respondenternas upplevelser av

otrygghet vid möte med kunder på sin arbetsplats. Vissa av frågorna kunde leda till känslor av obehag då de berör tidigare erfarenheter och eventuellt otrygga händelser. För att skydda respondenterna av enkäten var samtliga svar anonyma och vi var inte närvarande vid själva insamlingstillfället. Även deras arbetsplatser förblev anonyma, då det inte samlades in någon data gällande vilka butiker datainsamlingen hade skett på. Detta innebär att risken för stigma reducerades, och att respondenterna kunde känna sig trygga med att dela sina erfarenheter. För att säkerställa respondenternas välmående och hålla oss till de etiska kraven som ställs, så gjorde vi en avgränsning vad gäller frågorna som berör tidigare erfarenheter av utsatthet för brott.

Resultat

Antal respondenter som medverkade i vår studie var 60 stycken. 76,7 % var kvinnor, 21,7 % var män och 1,7 % identifierades som ickebinär. Genom att kvinnorna stod för majoriteten av svaren leder detta till att kvinnornas svar sticker ut mer än männen och den respondenten som är ickebinär. Svaren visar att bland kvinnorna är det 39,1 % som ibland känner sig otrygga på kvällen. 4,3 % upplever sig otrygga på kvällen och 2,2 % upplever att de är väldigt otrygga. Men det var inga män som svarade att de upplever en otrygghet på kvällarna, det var bara 7,7 % som rapporterade att de ibland upplever en otrygghet. Respondenten som identifierade sig som ickebinär upplever att de är trygga både på kvällen och dagen. Även under dagen upplever 17,4 % kvinnor att de ibland känner sig otrygga och 2,2 % upplever otrygghet under dagen. Men inga män upplever en otrygghet under dagen.

Det var blandat med åldrar bland respondenterna, de som stod för de flesta av svaren var de som tillhörde åldersgruppen 26–29 år (26,7 %). Majoriteten av respondenterna arbetar i Malmö City (38,3 %). Därefter var det Svågertorp (16,7 %). Resterande stadsområden som var med i studien är Hyllie (15 %), Stora Bernstorp (6,7 %), Toftanäs (5 %), Jägersro (5 %), Möllevången (5 %), Västra hamnen (1,7 %), Värnhem (1,7 %), Limhamn (1,7 %) och Arlöv (1,7 %). Respondenterna hade möjlighet att skriva in om de arbetade i ett stadsområde som inte fanns med på listan, eller så kunde de addera ett område om de arbetade på flera ställen. De områden som lades till av respondenterna var Hyllie (1,7 %), Värnhem (1,7 %), Svågertorp (1,7 %), Katrinelund (1,7 %), Mobilia (3,3 %) och Slottsstaden (1,7 %).

Antal respondenter som arbetar ensamma under dagen är 60 % och under kvällen är det 60 %. Det är 40 % som ej arbetar ensam under dagen och 40 % som ej arbetar ensam under kvällen. 31,7 % upplever att de är väldigt trygga under dagen, 53,3 % upplever att de är trygga och 13,3 % upplever att de ibland är otrygga. Det är bara 1,7 % som upplever att de är otrygga. Ingen valde svarsalternativet att de upplever sig väldigt otrygga under dagen. När det gäller frågan om de upplevde sig trygga under kvällen så varierade svaren till skillnad från den föregående frågan. 25 % upplever att de är väldigt trygga, 33,3 % upplever att de är trygga och 31,7 % som upplever att de ibland är otrygga, vilket innebär en ökning av antalet otrygga från den föregående frågan. 3,3 % upplever att de är otrygga och 1,7 % upplever att de är väldigt otrygga.

Tabell 1 Undersöker vilka stadsområden där det har skett en otrygg händelse (korstabell).

Har det uppstått en otrygg händelse?	Malmö City	Toftanäs	Stora Bernstorp	Svågertorp	Hyllie	Möllevången
Ja	60,9 %	66,7 %	50 %	10 %	55,6 %	100 %
Nej	39,1 %	33,3 %	50 %	90 %	44,4 %	0 %

Stadsområdena Jägersro, Västra Hamnen, Värnhem, Limhamn och Arlöv inkluderades inte i tabell 1 på grund av att ingen av respondenterna uppgav att de hade upplevt en otrygg händelse. Tabell 1 visar att respondenterna som arbetar i områdena Malmö city, Toftanäs, Hyllie och Möllevången har upplevt en del otrygga händelser.

Tabell 2 Undersöker vilka resterande stadsområden där det har skett en otrygg händelse för butiksanställda (korstabell).

Har det uppstått en otrygg händelse?	Katrinelund	Mobilia	Svågertorp	Värnhem
Ja	100 %	50 %	100 %	100 %
Nej	0 %	50 %	0 %	0 %

Tabell 2 innehåller resterande stadsområdena, men Slottsstaden och Hyllie exkluderas för att respondenterna inte hade upplevt en otrygg händelse. Notera att det finns stadsområden som även är med i tabell 1, men genom att det finns respondenter som arbetar i flera stadsområden så är det därför som stadsområdena Värnhem och Svågertorp förekommer i tabell 2. Tabell 2

redovisar att respondenterna som arbetar i områdena Katrinelund, Svågertorp och Värnhem har upplevt otrygga händelser och på Mobilia var det jämnt fördelat.

33,3 % svarade att de ibland har blivit rädda för en eller flera kunder. 1,7 % svarade att det händer väldigt ofta. Men 41,7 % ansåg att det händer sällan. 23,3 % upplever att de aldrig har varit rädda. 85 % upplever att de har stöd från sina arbetskamrater vid otrygga situationer och 73,3 % som upplever att de hade stöd från arbetsgivarna. 3,3 % upplever att de inte får stöd av sina arbetskamrater och 11,7 % upplever att de inte får stöd från sina arbetsgivare.

Enkäten innehöll även frågor om stölder och väktare. 21,7 % svarade att de vågar närma kunden vid misstanke om brott, 23,3 % svarade nej och 40 % svarade ibland. 11,7 % svarade att de inte får närma sig en kund om de misstänker brott. 1,7 % svarade att de är inte tillåtna att närma sig men att de vågar, och 1,7 % svarade att de inte är tillåtna att närma sig och att de inte heller vågar bemöta kunden.

46,7 % svarade att de har väktare både under dagtid och kvällstid. Bland dessa var det 35,7 % som har överfallslarm, 14,3 % har kameraövervakning och 50 % har både överfallslarm och kameraövervakning. Det var 43,3 % som svarade att de inte har väktare. Bland de som svarade att de inte har väktare är det 30,8 % som har överfallslarm och 7,7 % har kameraövervakning. 38,5 % har både överfallslarm och kameraövervakning och 19,2 % har inga andra resurser. Bland dessa var det 3,8 % som valde svarsalternativet "annat" men fyllde inte i. Därmed blev det ett internt bortfall i denna fråga. Det var 1,7 % som svarade att de enbart har väktare under dagen och de har även överfallslarm. Det var 3,3 % som svarade att de bara har väktare under kvällarna och bland dessa svar hade en butik överfallslarm och en annan butik hade även överfallslarm och kameraövervakning. Respondenterna hade möjligheten till att fylla i om de hade andra resurser. Det var totalt fyra respondenter som fyllde i. Svaren visade att en butik innehöll civila väktare, en respondent hade direktnummer till väktarna, en respondent skrev att de hade polislarm och den sista respondenten skrev att de kunde tillkalla väktare direkt genom telefon och en knapp.

Det är 25 % som uttryckte att de är rädda för att bli utsatta för brott och det är 75 % som svarade nej. De som hade svarat ja hade valet att utveckla sina svar. Det var två respondenter som valde att inte utveckla och därmed fick vi två interna bortfall. Utvecklingen av respondenternas svar redovisas lite längre ner. När det gäller svarsfrekvensen i frågan som berör om de har upplevt otrygga situationer, var det 53,3 % som svarade nej och 46,7 % som

svarade ja. Även här kunde respondenterna utveckla vad som har skapat otrygghet och deras svar redovisas lite längre ner. Utifrån korstabulleringen jämförde vi antalet som upplever otrygghet både på dagen och på kvällen efter en otrygg händelse. Se tabeller nedan.

Tabell 3 Undersöker om det finns samband mellan upplevd otrygghet och hur trygga de upplever sig att vara under dagtid (korstabell).

Har det uppstått en otrygg händelse?	Känner mig väldigt trygg	Känner mig trygg	Ibland känner jag mig otrygg	Känner mig otrygg
Ja	21,4 %	50 %	25 %	3,6 %
Nej	40,6 %	56,3 %	3,1 %	0 %

Tabell 4 Undersöker om det finns samband mellan upplevd otrygghet och hur trygga de upplever sig att vara under kvällstid (korstabell).

Har det uppstått en otrygg händelse?	Känner mig väldigt trygg	Känner mig trygg	Ibland känner jag mig otrygg	Känner mig otrygg	Känner mig väldigt otrygg
Ja	10,7 %	28,6 %	46,4 %	7,1 %	3,6 %
Nej	37,5 %	37,5 %	18,8 %	0 %	0 %

Notera att svarsalternativet “vet ej” gällande frågan om det har uppstått en otrygg händelse exkluderades för det var inte relevant enligt oss att inkludera det i dessa korstabeller. Utifrån tabellerna kan vi se att om respondenterna har upplevt en otrygg händelse upplever de sig avsevärt mindre trygga än de respondenter som inte har upplevt en otrygg händelse.

Tryggheten är större under dagen än vad den är under kvällstid oavsett om de har upplevt en otrygg händelse eller inte. Det är 7,1 % som upplever en otrygghet på kvällarna och 3,6 % som upplever att de är väldigt otrygga i tabell 4. Inga respondenter upplever att de är väldigt otrygga under dagen, och de respondenter som inte har upplevt en otrygg händelse är inte heller otrygga, varken under kvällen eller under dagen. I tabell 3 ser vi att det är 50 % som upplever sig trygga under dagtid fast de har upplevt en otrygg händelse, men det är bara 28,6 % i tabell 4 som upplever sig trygga under kvällstid om de har upplevt en otrygg händelse. I tabell 4 är det 46,4 % som ibland upplever en otrygghet på kvällarna, men det är bara 18,8 % som inte har upplevt en otrygg händelse och som ibland upplever en otrygghet på kvällarna. I tabell 4 är det 10,7 % som upplever att de är väldigt trygga under kvällen och som har även upplevt en otrygg händelse, men det är 37,5 % som inte har upplevt en otrygg händelse och som upplever att de är väldigt trygga.

Vid djupare analys av de självrapporterade textsvaren på de ostrukturerade frågorna framkommer det en del mönster i respondenternas upplevelser. Det finns i följande stycke ett antal utdrag av svar på dessa frågor, som talar för bredden av upplevd otrygghet. Mest framträdande är svar om kunder som skapat obehagliga stämning, att kunder har agerat hotfullt eller kränkande. 17 % av respondenterna har antingen blivit utsatta för hot eller sett kollegor bli utsatta för hot och valt att dela med sig av det: "Har haft flera kunder som fått mig att känna mig otrygg, olämpliga kommentarer eller att dem har uttalat sig om att dem ska skada andra människor med det dem ska köpa i butiken." (Respondent nr. 28). En respondent lyfte att kunder har varit hotfulla och aggressiva när de har arbetat själva vid frågan om de tidigare har blivit utsatta för otrygga händelser. "Kund som höjer rösten och svär åt en när man står själv i butiken." (Respondent nr. 40).

12 % av respondenterna svarar också om återkommande kunder som har betett sig obehagligt eller skapat en otrygg situation genom antagen alkohol- eller narkotikapåverkan. "En person som var tydligt påverkad av något försökte sno & jag stoppade de, varpå han blev väldigt hotfull" (Respondent nr. 11). En av respondenterna har blivit utsatta för rasism: "Massa saker. Berusade och narkotikapåverkade personer. Övervåld och missriktat våld från vakter och polis. Mycket rasism från samma personer. Skjutning i närheten av butiken. Personrån. Bombhot." (Respondent nr. 7).

Följande stycke behandlar respondenternas rädsla för att bli utsatta för brott. 6,6 % uttrycker rädsla för att bli utsatta för rån.

"Typ hot får man en hel del, rädd att bli rånad, förföljd efter jobb, vi har våra namn brickor där våra riktiga namn står som jag upplever är obehagligt ibland, kollegor som har blivit spottade på och slagna - det är man rädd för." (Respondent nr 9).

En respondent nämnde rädslan för gängbråk och denna respondent hade tidigare erfarenhet av det. En annan respondent nämnde rädslan för skottlossning. En respondent lyfte att om kunderna inte får som de vill blir de hotfulla och respondenten upplever en känsla av ovärdighet när de möter sådana kunder. En respondent uttryckte att de är rädda för att dö av våld på sin arbetsplats.

43,3 % har haft genomgång hur de ska hantera situationer som innefattar både vid misstanke om brott och om kundernas beteende skapar en otrygg situation. 15 % har enbart haft

genomgång om brottsmisstankar och 8,3 % har enbart haft genomgång om kundernas beteende. 21,7 % svarade nej och 11,7 % svarade "vet ej". 23,3 % har haft genomgången 1 gång per år och 11,7 % har haft genomgången fler än 2 gånger per år. Det var 25 % som svarade att de hade genomgången på deras första arbetsdag men har inte upprepat den. 25 % har aldrig haft en genomgång och 15 % svarade "vet ej".

När det gäller trygghetsfrämjande insatser på respondenternas arbetsplatser så rapporterade flera av de butiksanställda upplevelser av att polis eller väktare inte anlönt till platsen snabbt nog efter användning av överfallslarmet vid otrygga situationer. Då har situationen antingen eskalerat och övergått till våld under tiden, eller att gärningspersonerna har hunnit lämna platsen. Vidare uttryckte ett antal av respondenterna även att de upplevde en högre nivå av otrygghet vid ensamarbete på kvällstid. 15,3 % uttryckte att de önskade förändringar i schemaläggningen så att de kunde undvika ensamarbete på kvällstid. En respondent lyfte upp att de ville ha tydligare gränser. "Var tydliga med oss när vi kan dra gränser inför hotfulla/arga kunder, men tanke på ordspråket "kunder har alltid rätt"...". (Respondent 29). En annan respondent påpekade att företaget inte tar deras problem i åtanke och minskar trygghetsfrämjandet.

"Ja. Facket kommit ut att man ska anmäla allt som känns otryggt men inget företaget går ut med. Företaget är alltid tyst och tystar ner situationer. Så ja, att prata med sina kollegor när något inträffat så hur man mår. Om inget annat vet jag inte ens vem jag ska vända mig till för ingen hade typ brytt sig om det händer något hotfullt. Det känns som att företaget bara skulle bry sig om det skulle handla om mord eller något liknande men allt annat är som inget."

(Respondent nr. 9).

Andra föreslagna förändringar från respondenterna innefattar implementering av resurser som väktare, vilket sju av respondenterna efterfrågade. Trots önskemål om väktare fanns det också en respondent som uttryckte erfarenhet av missriktat våld från polis och väktare. Vidare var även bärbart överfallslarm eller larmknapp vid kassan önskvärda.

23,3 % svarade att deras arbetsgivare hade vidtagit åtgärder, 28,3 % svarade nej och 48,3 % svarade "vet ej". Respondenterna hade möjligheten att utveckla sina svar. Det var fem respondenter som valde att inte utveckla vilket blir ett internt bortfall. 5,1 % lyfte upp att deras arbetsgivare hade vidtagit åtgärder genom att ha krissamtal och tydligare riktlinjer hur otrygga situationer ska hanteras. Två respondenter uppgav att de hade behövt vid upprepade

tillfällen behövt påpeka till deras arbetsgivare för att öka tryggheten: “Efter mycket ”bråk” med arbetsgivaren får vi ha vår mobil på oss. Vid in- eller utrymning är det viktigt att kunna komma i kontakt med omvärlden om man blir ensam någonstans och att kunna meddela anhöriga att man lever.” (Respondent nr. 47). “Kontaktade vakter efter påtryckningar av oss som jobbade för att vi kände oss otrygga. Och gick igenom pågående dödligt våld protokoll efter stora våldsamma händelser i samhället i stort.” (Respondent nr 7). Men det fanns de som inte upplevde att arbetsgivaren hade vidtagit åtgärder. “Helt ärligt nej. Jag vet inte, men jag tror inte de gjorde det.” (Respondent nr. 9).

Tabell 5 Undersöker om arbetsgivaren har vidtagit åtgärder och hur detta påverkar tryggheten under dagtid (korstabell).

Vidtog din arbetsgivare några åtgärder?	Känner mig väldigt trygg	Känner mig trygg	Ibland känner jag mig otrygg	Känner mig otrygg
Ja	21,4 %	57,1 %	21,4 %	0 %
Nej	41,2 %	35,3 %	17,6 %	5,9 %
Vet ej	31 %	62,1 %	6,9 %	0 %

Tabell 6 Undersöker om arbetsgivaren har vidtagit åtgärder och hur detta påverkar tryggheten under kvällstid (korstabell).

Vidtog din arbetsgivare några åtgärder?	Känner mig väldigt trygg	Känner mig trygg	Ibland känner jag mig otrygg	Känner mig otrygg	Känner mig väldigt otrygg	Vet ej
Ja	7,1 %	35,7 %	50 %	0 %	0 %	7,1 %
Nej	35,3 %	17,6 %	29,4 %	5,9 %	5,9 %	5,9 %
Vet ej	27,6 %	41,4 %	24,1 %	3,4 %	0 %	3,4 %

Utifrån korstabellerna varierar svarsalternativen. Notera att ingen svarade “vet ej” i tabell 5 gällande känslan av trygghet. Vi kan se i tabell 6 att bland de respondenter som har en arbetsgivare som har vidtagit åtgärder så är det 7,1% som upplever att de är väldigt trygga på kvällen. Men i tabell 6 är det 35,3% som upplever att de är väldigt trygga men deras arbetsgivare har inte vidtagit åtgärder. Det kan bero på att det inte har uppstått någon otrygg situation och därmed kan de uppleva en mindre otrygghet. Men bland de som inte har fått

några åtgärder så är det i tabell 6 29,4% som ibland upplever en otrygghet under kvällarna och i tabell 5 är det 17,6% som ibland upplever en otrygghet under dagen. I tabell 5 kan vi se att det är 57,1% som upplever att de är trygga under dagen och deras arbetsgivare har vidtagit åtgärder. I tabell 6 är det 35,7% som upplever en trygghet under kvällen. Det är 50% som upplever att de ibland är otrygga på kvällarna i tabell 6 fast att deras arbetsgivare har vidtagit åtgärder och i tabell 5 är det 21,4% som upplever ibland en otrygghet under dagen. Det kan bero på att även om deras arbetsgivare har vidtagit åtgärder finns det fortfarande en upplevd otrygghet.

Diskussion

I följande avsnitt kommer först en resultatdiskussion genomföras, följt av en metoddiskussion. Dessa delar kommer att belysa vad resultaten innebär och väga dessa mot relevanta kriminologiska teorier, medan metoddiskussionen lyfter vilka styrkor och svagheter vi har identifierat med vårt genomförande.

Resultatdiskussion

Utifrån resultatet kan vi exempelvis se att respondenterna som arbetar i områden som Hyllie och Möllevången uttrycker en otrygghet. Hyllie befinner sig geografiskt nära området Holma. Holma betraktas som ett särskilt utsatt område (Polismyndigheten, 2023). I tidigare forskning nämns det om hot spots och vår studie visar att områden som befinner sig nära ett utsatt område eller är ett utsatt område skapar otrygga upplevelser. En respondent som arbetar i Hyllie uppger att det har uppstått skottlossning och en annan skriver att de är rädda för att det ska uppstå. En annan respondent skrev även att kunder har hotat att de har vapen på sig. Respondenterna berättar om hotfulla kunder, påverkade kunder och stölder.

Som tidigare nämnt finns det en problematik med narkotikaförsäljning i Möllevången. Det var tre respondenter som arbetar i Möllevången och alla hade upplevt otrygga händelser men bara en valde att berätta. Den respondenten skrev att de har kunder som är påverkade och aggressiva. En respondent uttryckte att de dagligen är rädda för kunderna och är rädda för att bli utsatta för rån. Dessa resultat stärker att områden har en påverkan på tryggheten och detta är något som bör uppmärksammas bland arbetsgivarna. Just nu har polisen och flera aktörer

fokus på att minska brottsligheten och öka tryggheten i Möllevången (Malmö stad, 2025, första och andra stycket).

De butiksanställda rapporterar om visst ensamarbete på kvällstid, vilket ökar eventuellt incitament för en motiverad gärningsperson att begå brott då det finns färre antal väktare som kan förhindra stöld av butikens varor, när fenomenet studeras ur rutinaktivitetsteorin (Cohen & Felson, 1979). En annan problematisk aspekt ur den butiksanställdas perspektiv kan vara hur den butiksanställda riskerar att försättas i en situation där hen både förväntas agera väktare, men också riskerar att bli utsatt för olika typer av brott, och därmed upplever oro över den egna tryggheten. Det blir en paradox för den anställda då den kan behöva väga den egna samt andra kunders trygghet och säkerhet mot företagets eventuella förluster, vilket kan skapa pressade situationer som leder till stress och internt obehag. Detta var ett scenario som beskrevs i de självrapporterade svaren gällande tidigare utsatthet, då en respondent uppgav erfarenheter om gängbråk på sin arbetsplats, där de anställda själva fick gå in och avbryta. Här syns ett tydligt exempel på hur rutinaktivitetsteorin kan ta form i praktiken, då de butiksanställda fick anta rollen som väktare i ett skarpt läge på sin arbetsplats. I ett av våra tidigare avsnitt går det att läsa om hur det ett år efter incidenterna på Emporia år 2022 fortfarande inte har införts några säkerhetsrutiner (Julius, 2023, sextonde stycket). Liknande skildringar går att finna i svaren av vår enkät, där flera respondenter menar att det inte finns några säkerhetsrutiner på arbetsplatsen som ska verka för att öka nivån av trygghet.

Under avsnittet tidigare forskning lyftes även effekten av väktare, och att de i vissa fall kan vara olämpliga som trygghetsfrämjande resurs, som i fallet med Kajalo & Lindbloms studie (2016), där det rapporterades att väktarna istället ökade nivån av otrygghet då de upplevdes som hotfulla även mot icke problematiska besökare. Detta speglades även i svaren av vår enkät, där en av respondenterna uttryckte erfarenhet av missriktat våld från polis och väktare. Enligt rutinaktivitetsteorin är väktaren en av de tre avgörande faktorerna för huruvida ett brott är motiverande nog att begås eller ej, vilket innebär att total avsaknad av väktare kan vara tillräckligt incitament för en gärningsperson att begå brott, och därmed skapa en förhöjd nivå av otrygghet. Med detta sagt så utgör även de butiksanställda en funktion som väktare, liksom övriga besökare av platsen, utan att medföra samma risk för maktmissbruk. Vid beslutsfattande gällande införande av väktare bör butiksansvarig eller chef väga för- och nackdelar med denna trygghetsfrämjande resurs mot varandra.

Ur ett trygghetsperspektiv skapar butikerna en miljö där kunderna kan agera utåt mot butikspersonalen. Respondenter förklarar att de har blivit utskällda samt hotade av kunder. För att koppla till situationella handlingsteorin så skapar butiken en miljö där kunden kan agera aggressivt utan några konsekvenser. Det är varken moraliskt acceptabelt eller normativt att skälla ut främlingar, men i denna typ av miljö framstår det ändå som att det har blivit normaliserat (Yagil, 2008). I en butiksmiljö kan det skapa en uppfattning om att kunden har makten över butiksanställda (Good & Cooper, 2016). När kunden inte får som de vill och de upplever att deras status och förväntade respekt från butiksanställda inte uppfylls, kan det leda till att kunden blir aggressiv mot personalen (Good & Cooper, 2016). I vår studie rapporterade exempelvis en respondent att kunder har blivit aggressiva när de inte har fått reklamera sina varor. Även kunder som vanligtvis inte är aggressiva i andra sammanhang tenderar att bli aggressiva när de anser att deras rättigheter i butiken inte respekteras (Yagil, 2008). Kunden förblir även anonym i en butik och detta leder till att kunden kan agera fientligt och hotfullt utan en garanterad risk för medföljande konsekvenser (Yagil, 2008). Att kunden kan agera utan konsekvenser grundar sig i att företagen tenderar att förneka att det har uppstått aggressivt beteende från kunderna (Yagil, 2008). Respondenterna lyfter även att företaget antingen tystnar ner situationen eller att de aktivt ignorerar när butikspersonalen vädjar om hjälp och förändring. Här finns det återigen en koppling till att "kunden har alltid rätt" (Yagil, 2008), vilket bidrar till en normaliseringsprocess av dåligt beteende, eller i värsta fall skapandet av otrygga och kriminogena miljöer för de butiksanställda. Att minska anonymiteten hos kunderna och minska kundens makt över personalen kan leda till att det blir svårare för kunderna att skapa otrygga situationer för de butiksanställda.

Utifrån resultaten och med bakgrund mot rutinaktivitetsteorin samt situationella handlingsteorin verkar det vara olika nivåer av upplevd trygghet bland de butiksanställda, både vad gäller mätningar mot geografisk plats men också butikens direkta miljö. Butiksanställda i till exempel Hyllie kan tänkas vara påverkade av tidigare händelser på köpcentret Emporia, medan butiksanställda i exempelvis Svågertorp tycks vara mindre påverkade av detta, antagligen för att den typen av händelser inte förekommit i samma skala där. En annan aspekt som kan påverka upplevd trygghet i relation till butikens miljö kan vara var butiken är placerad i ett köpcenter. Med Emporia som exempel finns det butiker som är placerade på mindre besökta platser av köpcentret, där en eventuell gärningsperson kan se flera möjligheter till brott.

Metoddiskussion

Reliabilitet innebär om studien kommer att producera likartade resultat om den upprepas (Lim, 2024). Vår studie kan ge liknande svar om den upprepas, men samtidigt inte. Eftersom vi valde att implementera ostrukturerade frågor med möjlighet att utveckla sina svar i textform så gavs det utrymme för en mängd olika upplevelser. Detta valde vi att göra just för att få en större inblick i den faktiska trygghetsupplevelsen. Det kommer alltid att finnas olika upplevelser när det gäller individens trygghet, och svaren kommer fortsätta att variera mellan respondenter om studien görs om på nytt. Skulle däremot samma respondenter svara på vår enkät igen inom en kort period finns det en hög reliabilitet. Men skulle det skapas avstånd i tiden mellan undersökningarna eller om samma studie utförs i en mindre stad kan det innebära andra typer av svar med andra resultat och slutsatser. Butiksanställda som arbetar i mindre städer kan ha en kännedom om vem kunderna är och kan vara mer bekväma med att agera och markera mot kunder som trakasserar dem (Yagil, 2008). Malmö är Sveriges tredje största stad med 365 644 invånare (Malmö stad, u.å., första och andra stycket). Det innebär att kunderna har en större anonymitet och därmed kommer reliabiliteten variera beroende på var undersökningen utförs.

Validitet innebär om vi mäter det som vi vill mäta (Lim, 2024). Våra frågor var förenklade och när vi använde oss av begrepp som kan tolkas olika så gav vi en förklaring i enkäten vad vi menade för att minska risken för förvirring och därmed blev vår validitet hög. Detta eftersom vi försäkrade oss om att respondenterna skulle ge oss de svar vi var ute efter. Intern validitet rör frågan om det finns kausalitet eller inte. Det vill säga om x orsakar y och om denna kausalitet är välgrundad (Bryman m.fl., 2025). När det gäller tvärsnittsdesign är den interna validiteten svag för att det inte går att dra hållbara kausala samband, men det går att dra samband (Bryman m.fl., 2025). Anledningen till varför den interna validiteten är svag är för att variablerna inte manipuleras som i en experimentell design. Det går inte att manipulera variablerna eftersom data endast samlas in från en viss tidpunkt och inte under en längre tid (Bryman m.fl., 2025). Vi hade ingen avsikt att utföra kausala samband när vi valde vår studie, för att vi ville istället få en överblick över hur lägesbilden ser ut för butiksanställda och hitta eventuella mönster. Den externa validiteten behandlar huruvida studien är generaliserbar (Bryman m.fl., 2025). Vår studie har ingen hög extern validitet på grund av att vi använde ett icke slumpmässigt urval. Därmed kan inte studien bli generaliserad till andra kontexter och kan bara generaliseras till andra butiksanställda.

Vi valde att anta en explorativ ansats då vi vid sökning av vetenskapliga artiklar för tidigare forskning insåg att kunskapsområdet var tämligen utforskat. Det fanns en stor mängd vetenskapliga artiklar om otrygghet samt utsatthet för brott bland servicepersonal i restaurang- och hotellverksamheter, men underlaget för butiksanställda var inte lika utbrett. Genom en explorativ ansats fanns möjligheten att kombinera kvantitativa och kvalitativa metoder för datainsamling. Under datainsamlingsperioden insåg vi att intervjuer hade varit ett bra komplement till den statistiska datan vi samlade in, men vid den tidpunkten var studien långt gången, etikprövningen var genomförd och tid för insamling samt analys av den typen av data var inte tillgänglig.

Vad gäller operationalisering av begreppen trygghet och otrygghet fattade vi beslutet att inte påverka respondenternas uppfattning av vad de anser är trygga eller otrygga upplevelser, då vi ville ge dem möjlighet att fritt kunna svara utan att bli styrda av vår förståelse. Att operationalisera de olika begreppen kunde medföra risk för internt bortfall eller att vi hade gått miste om upplevelser som annars hade blivit uteslutna.

Vad vi hade kunnat göra för att öka vårt urval och göra det mer representabelt för gruppen butiksanställda skulle vara att avlägga flera dagar till datainsamling, samt nå ut till flera städer. Vi valde att göra denna avgränsning dels på grund av att vi ville kunna uttrycka oss specifikt om Malmö, men också på grund av tidsbrist. För att utveckla detta ytterligare var studien också bristfällig på så vis att enkäten endast var framtagen på svenska, vilket potentiellt ledde till en del externt och internt bortfall bland icke-svensktalande respondenter. Våra svar blev utspridda men alla områden kom inte med i vår studie. Det fanns butiker som inte hade möjligheten att ta emot våra enkäter när vi besökte dem och på grund av tidsbrist hade vi ingen möjlighet att besöka butiken en annan dag.

Slutsatser

Syftet med studien var att undersöka hur trygghetsupplevelsen ser ut bland butiksanställda i Malmö, samt hur tryggheten kan främjas på arbetsplatsen. Resultaten visar att gruppen unga kvinnor känner sig mest otrygga med sammanlagt 45,6 % upplevd otrygghet. En annan viktig aspekt var tidigare erfarenhet av otrygga situationer och hur detta skapade en fortsatt otrygghet för de butiksanställda, särskilt i samband med avsaknad av kontinuerliga genomgångar av trygghetsfrämjande säkerhetsrutiner. Gällande verktyg för att främja

tryggheten på arbetsplatsen var det främst väktare som efterfrågades, samt överfallslarm. Många respondenter saknade eller var osäkra över arbetsplatsens säkerhetsrutiner, och önskade flera genomgångar av dessa, vilket indikerar att det finns bristfälliga rutiner kring implementering av säkerhetstänk och upplärning av personal i dagsläget. Den aktuella studien bidrar med en inblick i trygghetsupplevelsen hos butiksanställda i kontakt med besökare av deras arbetsplats, vilket är ett område som tidigare blivit studerat i begränsad upplaga. Studien belyser att det finns ett nästintill outforskat forskningsfält där en mängd individer upplever otrygghet på sina arbetsplatser, och fortsatta studier i ämnet behövs för att mäta problematikens omfattning. För att studera fenomenet på flera nivåer kan enkätmetoden kombineras med intervjuer.

En annan aspekt som hade varit intressant att undersöka är huruvida studien påverkat arbetsplatsen gällande diskussioner om säkerhetsrutiner eller andra eventuella utvecklingsområden. En respondent kontaktade oss i efterhand för att berätta att vår studie lett till diskussioner om otrygga scenarion på arbetsplatsen och hur de bäst ska hantera detta framöver. Det vore intressant att undersöka huruvida detta är en effekt som uppstått på mer än en arbetsplats.

Referenser

Arbetsmiljöverket. (2025). *Arbetsmiljön 2024* (Arbetsmiljöstatistik Rapport 2025:01). Ann Ponton Klevestedt. <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljon-2024/arbetsmiljon-2024-rapport.pdf>

Becerra, O., & Guerra, J.-A. (2023). Personal safety first: Do workers value safer jobs? *Journal of Economic Behavior & Organization*, 212, 996-1016. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2023.06.017>

Bolmgren, P, Polisen. (2025). *Trygg i butik*. Polisens Intranät.

Brottsförebyggande rådet. (2011). *Hot spots för brott i sex svenska städer. En studie av förutsättningarna för platsbaserat polisiärt arbete i Sverige* (Rapport 2011:17). https://bra.se/download/18.3808406a192bd2f0b727c30/1730735676525/2011_17_hot_spots_for_brott.pdf

Brottsförebyggande rådet. (2024). *Nationella trygghetsundersökningen*. (Rapport 2024:8). Brottsförebyggandet rådet. https://bra.se/download/18.403f39de192bd4311312c81/1730114738563/2024_8_Nationella-trygghetsundersokningen-2024.pdf

Bryman, A., Clark, T., Foster, L., & Sloan, L. (2025). *Brymans samhällsvetenskapliga metoder* (4 uppl.). Solna: Liber AB.

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 44, 588–608.

Djurfeldt, G., Larsson, R., & Stjärnhagen, O. (2018). *Statistisk verktyglåda 1* (3 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.

Ekström, K. (21 augusti 2022). Detta vet vi om dödsskjutningen i Malmö. *SVT Nyheter*. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/detta-vet-vi-om-dodsskjutningen-i-malmo>

Felson, M., & Boba R. L. (2010). *Crime and Everyday Life* (4 uppl.). Thousand Oaks: SAGE publications.

Good, L., & Cooper, R. (2016). 'But It's Your Job To Be Friendly': Employees Coping With and Contesting Sexual Harassment from Customers in the Service Sector. *Gender, Work and Organization* 23(5) 447-469. <https://doi-org.proxy.mau.se/10.1111/gwao.12117>

Handy, J. (2006). Sexual Harassment in Small-Town New Zealand: A Qualitative Study of Three Contrasting Organizations. *Gender, Work and Organization*, 13(1), 1–24. <https://doi-org.proxy.mau.se/10.1111/j.1468-0432.2006.00293.x>

Ivert A.-K., & Mellgren C. (2018). Student, forskning och etik. I C. Mellgren, M. Våfors Fritz & E. Tiby (Red.), *Kriminologi, en studiehandbok* (2 uppl., s. 95–118). Studentlitteratur.

Julius, S. (9 oktober 2018). Butiksmordet i Rosengård: Vi är ständigt utsatta här. *Arbetet*. <https://arbetet.se/2018/10/09/butiksmordet-i-rosengard-vi-ar-standigt-utsatta-har/>

Julius, S. (3 oktober 2023). Efter dödsskjutningen på Emporia - krisrutiner saknas fortfarande. *Arbetet*. <https://arbetet.se/2023/10/03/efter-dodsskjutningen-pa-emporia-krisrutiner-saknas-fortfarande/>

Kajalo, S., & Lindblom, A. (2016). The role of formal and informal surveillance in creating a safe and entertaining retail environment. *Facilities*, 34(3–4) 219–232. <https://doi.org/10.1108/F-06-2014-0055>

Lasky, N. V., Fisher, B. S., & Jacques, S. (2017). 'Thinking thief' in the crime prevention arms race: Lessons learned from shoplifters. *Security Journal* 30, 772–792. <https://doi-org.proxy.mau.se/10.1057/sj.2015.21>

Lim, W. M. (2024). What Is Quantitative Research? An Overview and Guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 1–24. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/14413582241264622>

Madera, J. M., Guchait, P., & Dawson, M. (2018). Managers' reactions to customers vs coworker sexual harassment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1211–1227. <https://doi-org.proxy.mau.se/10.1108/IJCHM-02-2017-0081>

Malmö stad. (u.å.). *Befolkning*. <https://malmo.se/Fakta-och-statistik/Befolkning.html> [Hämtad 14/5–2025].

Malmö stad. (13 mars 2025). *Samverkan Möllan*. <https://malmo.se/Sa-arbetar-vi-med.../Trygghet-och-sakerhet/Trygghetsskapande-arbete/Samverkan-Mollan.html>

Polismyndigheten. (12 januari 2023). *Kartgränser utsatta områden i Region Syd*. <https://polisen.se/siteassets/dokument/informationsmaterial/utsatta-omraden---kartgranser/kartgranser-for-utsatta-omraden-region-syd-2023.pdf>

Sörlin, P. (19 april 2025). *Cafébiträdets Amie, 26: Äldre män tafsar på mig på jobbet*. [P4 Västmanland]. SVT Nyheter. https://www.sverigesradio.se/artikel/cafebitradet-amie-26-aldre-man-tafsar-pa-mig-pa-jobbet?fbclid=iwy2xjawkw2vzlehrua2flbqixmabicmlketewemxhcjzlkqkw4c0yyn2xwar55ybj6knp8h9wtxb2wu450mxzcl7nbia46nw6k9f9eww8_trnuoifo9rkdcq_aem_jfm0cwbuqa3d457mlxul_q

TT. (13 oktober 2017). *Gäng kapade butik och drev den i över ett dygn*. *Svenska Dagbladet*. <https://www.svd.se/a/KOQxy/gang-kapade-butik-och-drev-den-i-over-ett-dygn>

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed*. Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html>

Wikström, P.-O. (2010). Situational Action Theory. I: F. Cullen, & P. Wilcox (Red.), *Encyclopedia of criminological theory* (s. 1001–1008). Thousand Oaks: SAGE publications.

Yagil, D. (2008). When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior, 13*(2), 141–152. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2008.03.002>

Bilaga 1

Enkät

Kön

- ☐ Man
- ☐ Kvinna
- ☐ Ickebinär
- ☐ Annat

Ålder

- ☐ 18-21
- ☐ 22-25
- ☐ 26-29
- ☐ 30-33
- ☐ 34-37
- ☐ 38-41
- ☐ 42-45
- ☐ 46-49
- ☐ 50-53
- ☐ 54-57
- ☐ 58-61
- ☐ 62+

Vilket stadsområde arbetar du i? Du kan välja ett eller flera alternativ.

- ☐ Malmö City (menas med Triangelområdet, Gustav Adolfs torg, Davidshallstorg, Stortorget, Malmö Centralstation & Caroli)
- ☐ Lindängen
- ☐ Toftanäs
- ☐ Stora Bernstorp
- ☐ Svågertorp
- ☐ Hyllie
- ☐ Västra hamnen
- ☐ Rosengård
- ☐ Kirseberg
- ☐ Värnhem
- ☐ Jägersro
- ☐ Möllevången
- ☐ Limhamn
- ☐ Oxie
- ☐ Burlöv
- ☐ Arlöv
- ☐ Annat:

Nu kommer du få frågor som fokuserar på din upplevda trygghet eller otrygghet på din arbetsplats.

Händer det att du arbetar ensam i butik under dagtid?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Händer det att du arbetar ensam i butik under kvällstid?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Känner du dig trygg när du arbetar under dagen? Fyll i det påståande som passar bäst.

- ☐ Jag känner mig väldigt trygg
- ☐ Jag känner mig trygg
- ☐ Ibland känner jag mig otrygg
- ☐ Jag känner mig otrygg
- ☐ Jag känner mig väldigt otrygg
- ☐ Vet ej

Känner du dig trygg när du arbetar under kvällen? Fyll i det påstående som passar bäst.

- ☐ Jag känner mig väldigt trygg
- ☐ Jag känner mig trygg
- ☐ Ibland känner jag mig otrygg
- ☐ Jag känner mig otrygg
- ☐ Jag känner mig väldigt otrygg
- ☐ Vet ej

Har du någon gång känt dig rädd på din arbetsplats på grund av en kund/kunder? Fyll i det påstående som passar bäst.

- ☐ Väldigt ofta
- ☐ Ibland
- ☐ Sällan
- ☐ Aldrig
- ☐ Vet ej

Känner du att du har stöd från dina arbetskamrater vid otrygga situationer?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Känner du att du har stöd från din arbetsgivare vid otrygga situationer?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Vågar du närma dig en kund vid misstanke om brott?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ibland
- ☐ Vi får inte närma oss en kund om vi misstänker brott

Har ni väktare på er arbetsplats?

- ☐ Ja, men bara under dagen
- ☐ Ja, men bara under kväll/natt
- ☐ Ja, både under dagen och kväll/natt
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Har ni några andra resurser som ökar tryggheten på arbetsplatsen?

- ☐ Överfallslarm
☐ Kameraövervakning
☐ Nej
☐ Annat:

Är du rädd för att bli utsatt för något specifikt brott på din arbetsplats?

- ☐ Ja
☐ Nej
☐ Om ja, utveckla gärna

Har det uppstått en händelse/händelser som har fått dig att känna dig otrygg i butiken?

- ☐ Ja
☐ Nej
☐ Om ja, vad hände?

Vidtog din arbetsgivare några åtgärder efter tidigare otrygga händelser?

- ☐ Ja
☐ Nej
☐ Vet ej
☐ Om ja, vilka åtgärder infördes?

Har ni någon gång gått igenom trygghetsskapande rutiner eller fått en utbildning från företaget i hur ni ska hantera otrygga situationer som en kund skapar? Med trygghetsskapande rutiner menar vi vad ni förväntas göra vid misstanke om brott eller vid pågående brott, samt om en kund beter sig på ett vis som skapar en otrygg känsla.

- ☐ Ja, både vid misstanke om brott och om kundernas beteende skapar en otrygg situation
☐ Ja, men bara vid misstanke om brott
☐ Ja, men bara om kundernas beteende skapar en otrygg situation
☐ Nej
☐ Vet ej

Om ja, hur ofta har ni genomgång av de trygghetsskapande rutinerna?

- ☐ Vi går igenom det 1 gång per år
- ☐ Vi går igenom det fler än 2 gånger per år
- ☐ Vi gick igenom det när jag påbörjade min anställning, men har inte gått igenom det igen
- ☐ Vi har aldrig gått igenom det
- ☐ Vet ej

Finns det något du upplever att företaget kan förbättra i din butik så att du känner dig mer trygg?

--