

GÖTEBORGS UNIVERSITET
PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

Hur kan ett bevakningsföretag behålla sina nattarbetande ronderande vaktare?

Amelie Bjernald
Elin Pestat

C- uppsats 15 hp
Programmet för Personal
och arbetslivsfrågor
Vårterminen 2008

Handledare: Bengt Jansson

Hur kan ett bevakningsföretag behålla sina nattarbetande ronderande väktare?

Amelie Bjernald & Elin Pestat

Sammanfattning. Ett företag i bevakningsbranschen har svårt att behålla sina nattarbetande ronderande väktare. Syftet är att undersöka vad det kan bero på och vad organisationen kan göra. Undersökningen har genomförts med hjälp av enkäter, sex djupintervjuer, informella samtal samt litteratursökning. Resultaten visar att de flesta slutar för att börja studera eller på grund av ett knapphändert socialt liv. Många unga arbetar som väktare medan de funderar på vad de vill göra. Att det är ett ensamarbete som utförs på natten bidrar till att många slutar. Vidare framkom att företaget har dålig kommunikation och att information sällan når alla led. Brist på återkoppling, låg lön och svårigheter att påverka sin arbetsmiljö inverkar på benägenheten att säga upp sig.

Historia

Väktaryrket är ett gammalt yrke som sträcker sig långt tillbaka i tiden. Så länge människan har bott i byar och samhällen har det funnits behov av beskyddare. Brandvakten hade en av de viktigaste uppgifterna i byn som var att hålla utkik efter bränder och ropade ut klockslag. Brandvakten skulle tillsammans med stadsvakten upprätthålla ordningen i byn. De höll ordning, bemannade stadsportharna, såg till att tull erlades och att portarna öppnades och stängdes morgnar och kvällar. I städernas kyrktorn satt tornväktare. Stadsvakten instiftades i Stockholm på 1500-talet och bestod av ett tiotal personer. Under 1600-talet utökades stadsvakten till hundra personer. På 1800-talet slogs Stockholms stads- och brandvakt ihop under namnet Stockholms stads militärkår. Väktaryrket genomgick stora förändringar under 1900-talet, till stor del på grund av samhällets utveckling och den nya tekniken (Bevakningsbranschens Yrkes och Arbetsmiljönämnds hemsida).

En väktares arbete och utbildning

En väktare kan ha en mängd olika uppdrag. Det kan till exempel vara att bevaka en industri, en butik eller så kan det handla om att transportera stora summor pengar på ett säkert sätt. En väktare är anställd på ett auktoriserat bevakningsföretag som säljer sina tjänster till företag, myndigheter och andra kunder. Det finns flera olika inriktningar på väktaruppdragen, till exempel stationär väktare, ordningsvakt, värdetransportör eller butikskontrollant. (Arbetsförmedlingens hemsida)

För att bli väktare måste den sökande vara minst 18 år gammal, men för många uppdrag gäller 20 år, och personligt godkänd av Länsstyrelsen. Länsstyrelsen kontrollerar bland annat att personen inte har brottslig belastning eller betalningsanmärkningar. Efter godkännande och anställning genomgås grundutbildning som sker i två delar, nio dagar respektive fem dagar, som är varvad med praktik på 160 timmar (Arbetsförmedlingens hemsida).

Grundutbildningen ger kunskaper inom en rad ämnesområden. Till att börja med ges en allmän yrkesorientering som berör samhällets krav på bevakningsföretag och väktare, väktarens vanligaste arbetsuppgifter och bevakningsuppdrag. Väktarna får även lära sig olika arbetssätt för att förebygga, åtgärda och rapportera olika typer av skador som kan uppstå hos kunder. Detta gäller även den egna arbetsmiljön och de får lära sig regler, rutiner och förebyggande åtgärder för att undvika risker i sitt arbete. Dessutom ingår räddningstjänstutbildning som innehåller första hjälpen, hjärt- och lungräddning, förebyggande brandskyddsåtgärder samt hur väktare ska agera om brand uppstår. Den egna arbetsmiljön är viktig. De får även lära sig de aktuella regelverk som gäller för bevakningsarbete, väktarens rättigheter och skyldigheter, självskydd samt konflikthantering. Väktarens eget ansvar och roll utifrån branschens syn på etik och god moral i arbetet behandlas också (Bevakningsbranschens Yrkes och Arbetsmiljönämnds (BYA) hemsida).

Då denna uppsats endast behandlar nattarbetande ronderande väktare kommer vi enbart att beskriva denna grupp.

Nattarbetande ronderande väktare

Att arbeta som ronderande väktare innebär att åka eller gå runt till olika kunder exempelvis industrier, kontorslokaler, varuhus och byggarbetsplatser. Målet med den ronderande bevakningen är att övervaka kundernas lokaler samt i möjligaste mån förebygga och förhindra kriminell verksamhet. Väktaren går runt i byggnaden och kontrollerar att dörrar och fönster är stängda, att inga obehöriga vistas i lokalen och att inbrottslarmet eller driftlarmet är tillkopplat samt att allt står rätt till i omgivningen.

En ronderande väktare måste kunna hantera och klara av oväntade och besvärliga situationer samt ha en god problemlösningsförmåga. De byggnader som bevakas representerar stora ekonomiska värden och det gäller att hela tiden vara uppmärksam och på sin vakt. Kunden skapar i samråd med bevakningsföretaget instruktioner som väktaren arbetar efter när han eller hon genomför sin rond. Generellt gäller att en ronderande väktare arbetar ensam med långa arbetspass. Väktarna arbetar enligt ett schema där de varannan vecka arbetar fem nätter och varannan vecka två nätter, ett så kallat "fem – två schema" (Arbetsförmedlingens hemsida).

Att behålla sina nattarbetande ronderande väktare har visat sig vara problematiskt för det bevakningsföretag studien kommer att undersöka. Studien kommer att inrikta sig på att undersöka om det finns några specifika faktorer som gör att väktare slutar inom ett år.

Personalekonomi

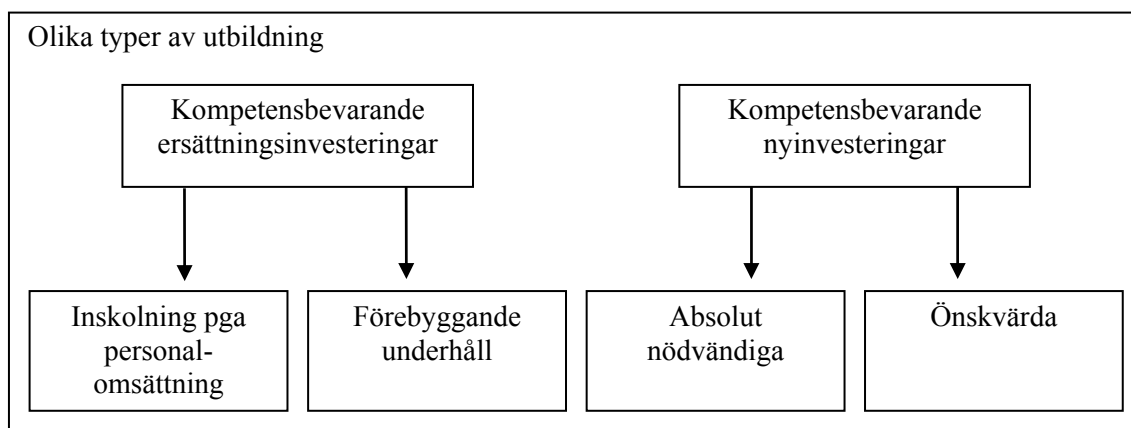
Johansson & Johrén (2001) anser att oavsett om ett företag har hög eller låg personalomsättning är det bra om flera personer, exempelvis personalhandläggare och chefer, har kännedom om vad personalomsättningen kostar. Kostnaderna för personalomsättningen kan vara av olika karaktär, vissa kostnader är synliga och andra osynliga. Exempel på synliga kostnader är annonsering och utbildning, medan osynliga kostnader kan vara sämre kvalitet i arbetet under inskolningsperioden. I många organisationer finns det knapphändig information om vilka kostnader personalomsättningen medför. Beroende på om organisationen har hög eller låg personalomsättning kan konsekvenserna av en nyanställning se något annorlunda ut.

Det kan finnas betydelsefulla fördelar med personalomsättning i form av att personer med nya idéer och ny kunskap kommer in i organisationen och/eller att dessa ser på verksamheten på ett nytt sätt. Det finns de organisationer som tjänar på att ha en hög personalomsättning därför att de har låga kostnader för rekrytering samt en kort inskolningsperiod. I och med den höga personalomsättningen kan de ha yngre personal som har lägre löner.

Personalomsättning är normalt dyrt, men ändå är det enligt Johansson & Johrén få som har kunskap om kostnaderna och dess orsaker. För att få bättre kunskap och beslutsunderlag kring dessa kostnader är det viktigt att följa upp dem. Genom exempelvis regelbundna uppföljningar med arbetsledare och mellanchefer tas deras erfarenhet och kunskap tillvara kring hur verksamheten fungerar.

Ur ett ekonomiskt perspektiv kan ett sätt att svara på frågan om hur mycket det är värt att satsa på utbildning vara att försöka studera både kostnader och intäkter. Med hjälp av nyckeltal, till exempel utbildningskostnad per anställd, kan en jämförelse göras mellan den egna organisationen eller avdelningen och en jämbördig organisation (Catasús, Gröjer, Högberg & Johrén, 2001). På så sätt kan indikationer fås om det är något som behöver förändras eller studeras närmare.

Vad som är viktigt att tänka på vid studerande av kostnader för utbildning, enligt Johansson & Johrén (2001), är att det finns olika typer av utbildningsinsatser. Det finns två huvudindelningar, den ena är kompetensbevarande ersättningsinvesteringar och den andra är kompetensutvecklande nyinvesteringar (se figur 1).



Figur 1. Personalekonomi idag Johansson & Johrén 2001, sid. 53.

Kompetensbevarande ersättningsinvesteringar består av inskolning samt förebyggande underhåll. Dessa komponenter bevarar kompetensen i organisationen. Inskolning innebär att en ny person skolas in i organisationen på grund av personalomsättning och den kompetens som förlorats ersätts med ny. Förebyggande underhåll kan bestå av att individer behöver underhåll för att inte förlora sin kompetens. Det kan exempelvis vara att de anställda går en repetitionsutbildning. Med underhåll menas både energi- och kunskapsmässigt underhåll men även fysiskt underhåll i form av motion.

Kompetensutvecklande nyinvesteringar består av absolut nödvändiga samt önskvärda utbildningsinsatser. Dessa komponenter tillför ny kompetens till organisationen. Absolut nödvändiga är de nyinvesteringar som måste göras på grund av ändringar i

lagstiftning eller avtal. Investeringar som inte är absolut nödvändiga, men som ändå anses vara givande benämns som önskvärd utbildning (Johansson & Johrén, 2001).

Arbetsbidslagen (SFS 1982:673)

I Arbetsbidslagen (ATL) finns regler om hur mycket det är tillåtet att arbeta per dygn, per vecka och per år. Lagen tar upp jourtid och beredskap, vilka raster och pauser arbetstagare har rätt till och vad som gäller för nattvila. Arbetsbidslagen gäller, med vissa undantag, allt arbete som utförs i Sverige. Den gäller oberoende av om det är ett svenskt eller ett utländskt företag, så länge verksamheten bedrivs i Sverige. Med hjälp av ett kollektivavtal kan Arbetsbidslagen avtalas bort. Kollektivavtalet kan då antingen ersätta hela lagen eller vissa delar av den. I följande paragrafer beskrivs vad som gäller vid dygnsvila samt vad som gäller vid nattarbete:

13 §

”Alla arbetstagare skall ha minst elva timmars sammanhängande ledighet under varje period om tjugofyra timmar (dygnsvila). Avvikelse får göras tillfälligtvis, om det föranleds av något särskilt förhållande som inte har kunnat förutses av arbetsgivaren, under förutsättning att arbetstagaren ges motsvarande kompensationsledighet. I den dygnsvila som alla arbetstagare har rätt till skall tiden mellan midnatt och klockan 5 ingå. Avvikelse får göras, om arbetet med hänsyn till dess art, allmänhetens behov eller andra särskilda omständigheter måste bedrivas mellan midnatt och klockan 5. (Paragrafen ändrad genom SFS 2005:165).”

13a §

Arbetsbiden för nattarbetande får under varje period om tjugofyra timmar inte överstiga åtta timmar i genomsnitt under en beräkningsperiod om högst fyra månader. Vid genomsnittsberäkningen skall räknas av från beräkningsperioden tjugofyra timmar för varje påbörjad period om sju dagar. Semester och sjukfrånvaro under tid då arbetstagaren annars skulle ha arbetat skall likställas med fullgjord arbetstid. Nattarbetande vars arbete innebär särskilda risker eller stor fysisk eller mental ansträngning får dock inte arbeta mer än åtta timmar under varje period om tjugofyra timmar som de utför arbete under natt. Avvikelse får göras tillfälligtvis, om det föranleds av något särskilt förhållande som inte har kunnat förutses av arbetsgivaren, under förutsättning att arbetstagaren ges motsvarande kompensationsledighet. Med nattarbetande avses den som normalt utför minst tre timmar av sitt arbetspass under natt eller troligen kommer att fullgöra minst en tredjedel av sin årsarbetsbiden under natt. Med natt avses perioden mellan klockan 22 och klockan 6. (Paragrafen ändrad genom SFS 2005:165).

Lagens regler om arbetstidens längd och förläggning är dispositiva. Det betyder att dessa lagar kan upphävas eller ges ett annat innehåll genom ett kollektivavtal. De regler som inte är dispositiva kan frångås genom att hela lagen ersätts av ett kollektivavtal. Kollektivavtalet får inte innebära mindre förmånliga regler för arbetstagarna än vad lagen säger. Ett avtal är ogiltigt om det innebär att mindre förmånliga villkor används för arbetstagarna än vad som står i lagen.

Arbetstidslagen 3§ (Bilaga 1) handlar om hur kollektivavtalet kan reglera avvikelser från bestämmelserna om dygnsvila, nattarbete, och raster. Den begränsar parternas möjlighet att avtala om arbetstidsfrågor. Avvikelse ska ha godkänts eller slutits av central arbetstagarorganisation.

Om kollektivavtal, som avses i Arbetstidslagen 3§, inte kan slutas får Arbetsmiljöverket (AV), om det finns särskilda skäl, tillåta avvikelse från dygnsvila. AV kan bevilja undantag från i stort sett alla regler i lagen när det gäller arbetstidens längd och förläggning, utom beträffande pauser. Detsamma gäller, som ovan, att AV:s beslut inte får innebära mindre förmånliga villkor för arbetstagarna än vad som följer av lagen (Riksdagens hemsida).

Tidigare forskning

Faktorer som påverkar viljan att avsluta sin anställning

Det finns många olika anledningar till att människor väljer att avsluta sin anställning hos arbetsgivaren. Några vanliga anledningar till att människor byter arbetsplats är enligt Armstrong (2003) att den nya arbetsplatsen erbjuder bättre möjligheter att utveckla sina kunskaper, ger en säkrare arbetssituation eller en bättre lön. Ytterligare orsaker kan vara en dålig relation med chefen eller kollegorna eller att man av personliga skäl flyttar till ett annat område.

Enligt March & Simon (1958) måste en organisation få arbetstagare att ställa sin arbetskraft till förfogande för att den ska kunna överleva. För sin insats kräver arbetstagarna som ställer sin arbetskraft till förfogande att de ska få belöning från organisationen. Så länge arbetstagaren anser att organisationens belöning är tillräckligt stor, i förhållande till insatsen, kommer denna att ställa sin arbetskraft till förfogande. Om insatsen blir för stor för arbetstagaren, i förhållande till belöningen från organisationen, kommer denne att vara mer benägen att lämna sin anställning.

Ur ett arbets- och organisationspsykologiskt perspektiv finns det flera olika förklaringsmodeller och teorier som berör faktorer som påverkar en individs benägenhet att avsluta sin anställning. Dessa teorier och förklaringsmodeller handlar bland annat om kommunikation, personalomsättning, krav och kontroll, arbetstillfredsställelse samt systemtänkande.

Kommunikation på arbetsplatsen

Om man tittar på ordet kommunikation rent språkligt så betyder det att "göra gemensam" eller "dela något med någon annan". Engquist (2004) skriver att i en kommunikationssituation delar parterna med sig av sin uppfattning om det ämne de talar om, det vill säga olika bilder av verkligheten. Det gäller att båda förstår den andres uppfattning, däremot så behöver de inte vara överens om en uppfattning.

Vad vill människor med sin kommunikation? Vad vill man få ut av sin kommunikation med andra? Tre saker, skriver Engquist, förekommer mer ofta än andra (s. 39, 2004);

1. Behov av att få kontroll över en situation
2. Samtalet ska bidra till personlig utveckling
3. Man vill bli bekräftad

Kontroll: Osäkerhet skapar ångest. Ett mänskligt drag är att vilja ha ”fast mark under fötterna”, det vill säga den trygghet som det innebär att veta vad som gäller. Författaren konstaterar att många definierar trygghet som att ha situationen under kontroll och exempelvis veta vilket agerande som efterfrågas.

Personlig utveckling: Att utvecklas som människa handlar om utvecklingspotentialen som finns i själva dialogen. I dialogen sker ett meningsutbyte och nya bilder växer fram, tillsammans görs nya associationer och resultatet kan bli en helt ny bild.

Bekräftelse: Människor vill bli tagna på allvar och bekräftade. Vid bekräftande av andra människor så ges de rätten att ha de åsikter, värderingar och känslor de har och man argumenterar inte med dem huruvida de har rätt eller fel.

Det är viktigt att organisationen ser till att det sker kommunikation i alla led, att organisationen kommunicerar sina mål och att de motiverar dem. Enligt Engquist (2004) måste organisationen kunna behålla duktiga medarbetare och detta kräver att arbetsledare och chefer skapar förutsättningar för bra arbetsförhållanden. De måste prata med medarbetarna på ett konstruktivt sätt så att cheferna får reda på och förstår vad medarbetarna behöver för att vilja arbeta kvar på arbetsplatsen.

Engquist menar att den som vill vara en kompetent kommunikatör måste vara intresserad, ha kunskaper i effektiv kommunikation samt kunna använda dem. Det är också viktigt att se till att kommunikationen ger resultat och att den tar hänsyn till yttre omständigheter och vilken kontext den förs i.

Enligt Engquist kan kommunikation vara verbal (genom ord) eller analog (exempelvis kroppsspråk). En chef kan säga ”här vill jag att alla ska säga vad de tycker” utan att mena det. Genom att säga så kommer han med olika signaler, till exempel genom kroppshållning, ansiktsuttryck, tonläge och så vidare att visa sin verkliga åsikt. Chefen visar då motstridiga budskap. Människor uppfattar i första hand det analoga budskapet. En medarbetare säger att hon trivs på arbetsplatsen men visar med ansiktsuttrycket att hon inte alls trivs. Då bör chefen höja kommunikationen en nivå och säga ”- Du säger att du trivs men det ser inte ut som det när du säger det.” Genom att göra så metakommunicerar chefen och höjer kommunikationen en nivå. Egidius (2002) definierar i sitt lexikon (s. 158) metakommunikation bland annat som ”information som ges utöver det budskap som man ger öppet och direkt”. Engquist (2004) skriver att metakommunikation kan gälla regler för kommunikationen mellan två parter men också för kvaliteten på kommunikationen.

Engquist menar att det är omöjligt att inte kommunicera. Hur vi än betar oss i förhållande till en annan människa så säger vi något. Vi kanske tror att vi inte pratar med personen, men just det att inte prata med någon sänder ut budskapet att ”med dig vill jag inte tala”. Det är alltså inte möjligt att undvika att kommunicera eller att förmedla ett budskap i närheten av andra människor.

Personalomsättning

Personalomsättning innebär i vilken omfattning personal i ett företag byts ut, det vill säga omsätts, under en viss period, till exempel under ett verksamhetsår. För att beräkna kostnader som rör personal används ofta olika nyckeltal. Ett nyckeltal är ett tal som skapar intresse samt att det är ett sammanfattande index över några förhållanden. Nyckeltalet kan även hjälpa till att jämföra olika förhållanden med varandra och blir därmed en kvot, det vill säga intresse dividerat med en viktig jämförelsebas (Catasús,

Gröjer, Högberg & Johrén, 2001). Nyckeltalet personalomsättning beräknas ofta som antalet avgångar i procent av det genomsnittliga antalet anställda under en viss period (Carlsson & Sundin, 2007).

Orkan (1974) definierar begreppet personalomsättning som ett uttryck för rörlighet på marknaden. Detta innebär att en anställd avslutar sin anställning hos arbetsgivaren för att antingen börja arbeta hos en annan arbetsgivare eller för att helt eller tillfälligt lämna arbetsmarknaden. Enligt Syrén (1983) kan en organisation, rent teoretiskt, överleva trots hög personalomsättning. Detta då det är möjligt för organisationen att ersätta de arbetstagare som slutar med nya. Dock menar Johansson & Johrén (2001) att hög personalomsättning vanligtvis medför stora kostnader för organisationen i form av bland annat rekrytering, introduktion, upplärning, minskad effektivitet och försämrad kvalitet. Syrén (1983) menar vidare att hög personalomsättning med många nyrekryteringar kan medföra att den sociala situationen i organisationen blir sämre. Det blir svårt för arbetstagarna att känna en känsla av gemenskap när flertalet byts ut mot nya. Det kan även vara påfrestande och arbetsamt för de mer rutinerade att ständigt lära upp nyanställda och detta kan vara en faktor till att stanna kvar eller lämna organisationen.

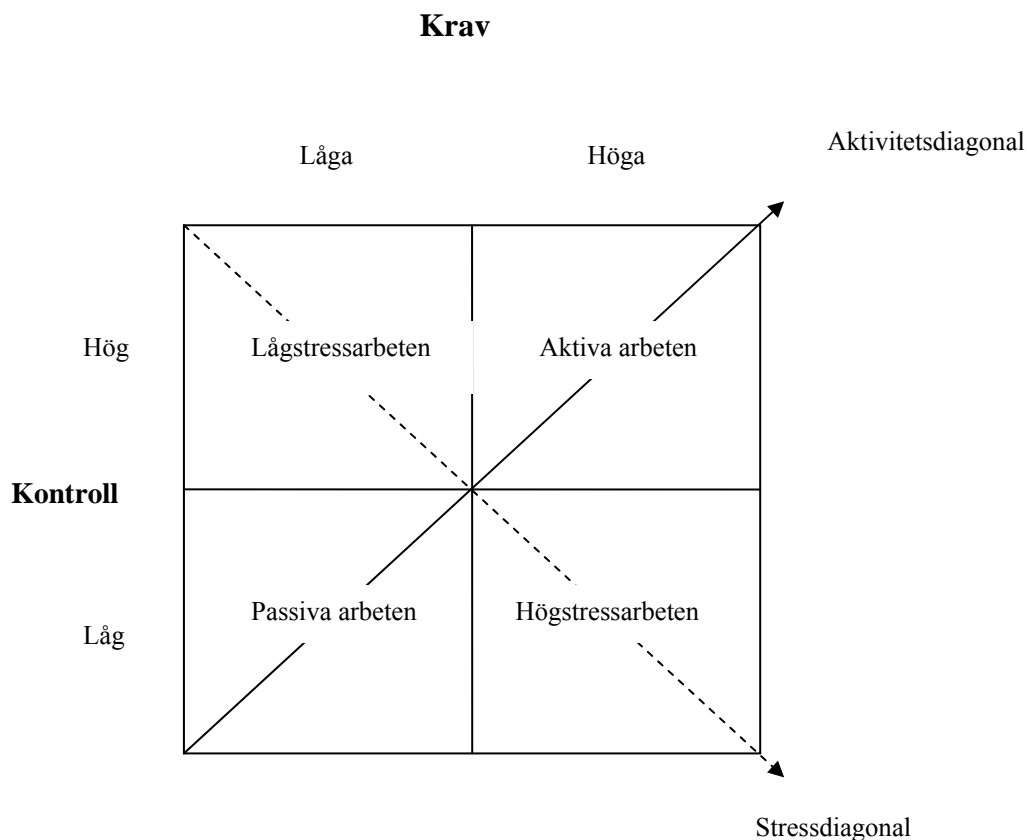
Personalvårdsförmåner är anställningsförmåner som avser att öka trivseln på arbetsplatsen. Dessa förmåner avser bland annat att stärka samhörigheten mellan de anställda samt att stärka personalens hälsa. Exempel på personalvårdsförmåner kan vara möjlighet till motion, enklare träningskläder, arbetsplatsträffar, julbord eller fika till personalen. Personalvårdsförmånerna är skattefria för de anställda och för att en förmån ska räknas som personalvårdsförmån krävs det att den:

- riktar sig till hela personalen
- inte kan bytas mot kontanter
- tillhandahålls på arbetsplatsen (detta gäller dock inte motion)
- är av enklare slag
- inte erbjuds genom något kupongsystem (till exempel kaffe- eller träningskuponger)
- inte är ersättning för utfört arbete (förtäckt lön).

(Carlsson & Sundin, 2007)

Karaseks krav-kontroll modell

Karaseks krav-kontroll modell är en användbar modell för att undersöka hur faktorer i en individs arbete kan påverka dess välbefinnande och tillfredsställelse (Karasek & Theorell, 1990). Enligt modellen (se figur 2) är relationen mellan upplevda krav och upplevd kontroll i arbetet avgörande för om individens arbetssituation leder till stress. Arbetsvillkoren är relaterade till de krav som ställs på individen, men även till de möjligheter individen själv har att kontrollera sin arbetssituation. Genom en kombination av höga respektive låga arbetskrav samt hög respektive låg egenkontroll har Karasek (1979) utformat krav-kontroll modellen.



Figur 2. Krav-kontrollmodellen, fritt efter Karasek & Theorell (1990, s. 32)

Modellen innehåller fyra olika typer av arbeten: aktiva arbeten, passiva arbeten, högstressarbeten och lågstressarbeten. I modellen finns även en aktivitetsdiagonal och en stressdiagonal. Aktivitetsdiagonalen åskådliggör utifrån krav- respektive kontrollnivån i vilken utsträckning arbetet är utvecklande och stimulerande för individen. Stressdiagonalen demonstrerar hur en kombination av höga respektive låga krav- och kontrollnivåer kan anses förutspå i vilken utsträckning individen har ett arbete där det finns risk för ohälsa och stress eller inte (Karasek & Theorell, 1990).

Karasek & Theorell har i empiriska studier visat att ju längre ut på aktivitetsdiagonalen en individs arbete befinner sig, desto bättre är det för individen. Karasek & Theorell anser att aktiva arbeten är de som är mest stimulerande, utvecklande och intressanta för individen. Vad gäller stressdiagonalen anser Karasek & Theorell att ju längre ut på diagonalen ett arbete befinner sig, desto större risk för ohälsa och stress löper individen.

Krav-kontroll modellen innefattar både fysiska och psykiska arbetskrav. De fysiska arbetskraven kan enligt Karasek & Theorell vara att individen utsätts för risker i sitt arbete. Dessa risker kan exempelvis vara hälsoskadliga kemikalier, smuts och luftföroreningar. De psykiska arbetskraven anser Karasek & Theorell kan vara att det inte finns tillräckligt med tid för individen att utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt eller att arbetet har en hög grad av ensidighet. I modellen ingår även begreppet egenkontroll som Karasek & Theorell delat in i två delar. Den ena delen är individens möjlighet att fatta beslut och avser i vilken grad individen själv kan avgöra hur arbetet ska utföras och planeras. Den andra delen är arbetets kvalifikationsgrad och den avser i vilken omfattning individen kan lära sig nya saker och ges möjlighet att använda sina kompetenser i arbetet.

Karasek & Theorell tar upp tre typer av socialt stöd: värderande, emotionellt och instrumentellt stöd. Det värderande stödet innebär att individen får återkoppling och information rörande den egna arbetsinsatsen. Emotionellt stöd innebär att individen känner sig omtyckt av chefer och arbetskamrater och det instrumentella stödet likställer Karasek & Theorell med samarbete. Vilken form av socialt stöd som är den viktigaste beror på i vilken situation individen befinner sig i. Dock anser Angelöw (2002) att socialt stöd är viktigt ur minst tre synpunkter. För det första kan det sociala stödet minska stressnivån på flera olika sätt. För det andra kan det förbättra hälsan och välbefinnandet hos individen och för det tredje kan det sociala stödet fungera som en reserv då individen utsätts för påtagliga stressituationer.

Aktiva arbeten benämner Karasek & Theorell (1990) arbeten som har en hög grad av egenkontroll och en hög grad av psykiska krav. Kännetecknande för dessa arbeten är att de innehåller utmanande situationer som kräver en hög prestations- och utförandegrad, men de innehåller inte negativ psykisk stress. Den stress som kan uppkomma i samband med ett krävande arbete omvandlas till positiv energi genom effektiv problemlösning samt en effektiv lärandeprocess. Aktiva arbeten är krävande och involverar arbetstagaren i aktiviteter i vilka de känner att de har en hög grad av kontroll. Samtidigt upplever de att de har kunskaperna och färdigheterna som krävs för att klara situationen. Enligt Karasek & Theorell leder höga krav och hög grad av egenkontroll till arbetstillfredsställelse hos individen.

Karasek & Theorell anser att passiva arbeten är de arbeten som kännetecknas av en låg grad av krav samt en låg grad av egenkontroll. I passiva arbeten finns det små chanser till lärande för individen och detta kan i vissa fall leda till att arbetstagare förlorar delar av sin kompetens på grund av bristande tillfällen att använda kompetensen. Passiva arbeten karaktäriseras även av alltför få arbetsutmaningar samt att det finns hårda ramar för individens möjlighet att framföra och att pröva egna idéer. Detta kan, enligt Karasek & Theorell i förlängningen leda till minskad produktivitet, trivsel och arbetsmotivation.

Arbetstillfredsställelse

I likhet med flertalet andra forskares tidigare resultat anser Orkan (1974) att arbetstillfredsställelsen har en inverkan på anställdas benägenhet att avsluta sin anställning hos en arbetsgivare. Hög arbetstillfredsställelse känner anställda när de får vara delaktig i frågor och beslut rörande det egna arbetet. Forskning visar också att om ledningen visar intresse för den anställde leder även detta till hög arbetstillfredsställelse. Orkan menar vidare att om den anställde upplever möjligheter att använda sin kompetens samt att de sociala relationerna på arbetsplatsen fungerar väl, leder även detta till hög arbetstillfredsställelse. Orkan skriver också att arbetstakten och graden av variation i arbetet påverkar graden av arbetstillfredsställelse. Vad gäller arbetstakten visar forskning att både för korta och för långa arbetspass anses som påfrestande. Dahlgren & Dahlgren (1988) anser att en annan viktig faktor som inverkar på arbetstillfredsställelsen är om arbetet medför fysiska eller medicinska risker. Om arbetet dessutom utförs på egen hand ökar påfrestningen ytterligare. Det faktum att arbetet innebär ansvar för någon annans egendom kan ytterligare öka påfrestningen.

Orkan (1974) menar att lönesystemet i organisationen kan påverka arbetstagarnas arbetstillfredsställelse. Vidare menar Orkan att individen vanligen alltid tar lönen i beaktande vid val av anställning, då lönen är en central faktor för överlevnaden.

Dahlgren & Dahlgren (1988) anser att lönen inte är oviktig i sig, men att den sanna motivationen hos individen kommer från arbetets organisation och innehåll. Vidare anser de att lönen är en trygghetsfaktor för många människor, men lönen har svårt att skapa arbetsglädje. Orkan (1974) menar att lönen storlek kan ha en positiv inverkan på arbetstillfredsställelsen vid rutinarbete, medan detta inte visat sig vid mer kvalificerat arbete. För anställda som sällan får återkoppling på sin arbetsinsats kan lönen spela en viktig roll, då de ser lönen som bekräftelse (Dahlgren & Dahlgren, 1988).

Systemtänkande

”Molnen tättnar, himlen mörknar, löven virvlar upp i luften och vi vet att det kommer att regna. Vi vet också att regnet fyller på grundvattnet och att himlen snart är klar igen. Dessa händelser är åtskilda i tid och rum, men de är ändå delar av samma mönster, samma helhet. Var och en påverkar de andra, en påverkan som vanligtvis inte syns. Man kan bara förstå hur ett oväder är uppbyggt om man förstår sambanden mellan de olika komponenterna, det räcker inte att förstå komponenterna var för sig, isolerade från varandra”. (Senge, 2000, s. 20)

Senge (2000) skriver att systemtänkande är en disciplin för att se helheter. Systemtänkande hjälper oss att se sambanden mellan olika saker och händelser istället för att se dem som skilda ting. Det handlar om ett nytt sätt att tänka, att undvika att betrakta människan som en maktlös pjäs i ett spel. Istället handlar det om att aktivt delta och själv skapa sin verklighet samt att få en förståelse för att ens handlingar får konsekvenser längre fram eller på ett annat ställe i organisationen. Systemstrukturen beskriver relationerna mellan olika systemkomponenter som påverkar beteendet på sikt. Senge trycker på vikten av att förstå att det är strukturerna i systemet som ligger bakom beteendet. Att systemet själv skapar ett visst beteende. Eftersom det är vi själva som har skapat systemet och ingår som en del i detta system så är det svårt för oss att se strukturen, men genom att stanna upp och uppmärksamma den så kan vi förändra den. Senge anser att genom att upptäcka vilka orsaker som ligger bakom ett problem skapas förståelse för vilka åtgärder som behöver vidtas.

Vidare skriver Senge att det är viktigt att organisationens visioner är sammanlänkade med individens. Att samla människor runt en gemensam tanke och ett gemensamt mål ger en känsla av trygghet och gemenskap. Delar företaget och individen samma vision förenklar det och gör vardagen smidigare, de pratar ”samma språk” och förstår varandra. Om en vision ska införlivas i en organisation bör den skapas underifrån av medarbetarna. Senge menar att om visionen kommer uppifrån blir det inte lika enkelt för medarbetarna att förstå den och dess syfte. Medarbetarna blir med största sannolikhet inte lika motiverade att följa visioner som kommer uppifrån och som de känner ligger utanför deras kontroll. Om det finns en stark gemensam vision i organisationen utvecklas människor, inte för att någon tvingar dem utan för att de vill. Påtvingade mål uppifrån stimulerar inte, enligt Senge, till produktivitet och utvecklande av gemensamma visioner.

Genom att skapa ett attraktivt klimat för arbetstagarna kan chefer främja utveckling. Senge uttrycker att det kan ske genom att exempelvis uppmärksamma och stödja förslag och synpunkter till förändringar och därigenom stimulera var och en att utvecklas. Det är viktigt att chefen stödjer och uppmärksammar arbetstagarna samt föregår med gott exempel.

Syfte och problemformulering

Syftet med studien är att undersöka om det finns några specifika faktorer som gör att väktare som går rond och arbetar nattetid slutar inom ett år. Vi avser även att ge företaget rekommendationer på eventuella förbättringar. Problemformuleringen som studien utgår ifrån är således ”Hur kan ett bevakningsföretag behålla sina nattarbetande ronderande väktare mer än ett år?”

Tre föreställningar med tillhörande antaganden som vi avser att titta närmare på är:

1. Bilden av väktaryrket stämmer inte överens med verkligheten.
Vårt antagande: Bilden av väktaryrket är mer ”macho” och spännande än vad det egentligen är.
2. Många studenter har andra planer för sin framtid och ser det ett genomfartsarbete.
Vårt antagande: Många studenter har det som extraarbete under studietiden och i väntan på jobb inom sitt utbildningsområde.
3. Många vill skaffa erfarenhet i väntan på att komma in på Polishögskolan.
Vårt antagande: Det anses som en merit att arbeta som väktare innan ansökan till Polishögskolan.

Metod

Vi har avgränsat studien till att gälla ett stort bevakningsföretag i Göteborg. Vid urvalet av undersökningsdeltagare har ett bekvämlighetsurval använts genom en tillhandahållen lista med namn på personer som alla arbetar eller har arbetat inom företaget. Då det har varit svårt för oss att själva välja ut lämpliga undersökningsdeltagare, på grund av företagets sekretessregler, har vi fått hjälp med detta.

Undersökningsdeltagare/respondenter

De undersökningsdeltagare som har deltagit i vår studie är både de personer som fått enkäten skickad till sig, men även personer som intervjuats. De personer som vi skickat enkäten till har arbetat eller arbetar idag som nattarbetande ronderande väktare. Enkäten skickades till 17 personer som inte längre är anställda vid företaget samt 33 personer som i dagsläget arbetar på företaget. För att täcka syftet med studien skickades enkäten via post till alla de personer som frivilligt avslutat sin anställning på företaget, 17 personer, under året 2007 och som inte hade arbetat längre än 12 månader. Enkäten skickades även ut till ett urval av 33 personer som i dagsläget arbetar på företaget. Vi valde dels personer som arbetat kortare än 12 månader, men även några personer som arbetat längre än 12 månader för att få en så bred bild som möjligt. Även vid detta urval hade vi själva små chanser att påverka vilka personer som skulle komma med i urvalet.

För att optimera chanserna att få in så många enkäter som möjligt lades även 20 stycken enkäter ut i väktarnas fikarum som de anonymt kunde lämna i en brevlåda utanför vårt rum på företaget.

Utöver enkäten gjordes sex stycken djupintervjuer. Två av intervjupersonerna arbetar i dagsläget som väktare på företaget, en av dem hade arbetat mindre än 12 månader och en hade arbetat längre än 12 månader. Intervjuer genomfördes även med fyra andra personer på olika positioner i företaget. Förutom dessa intervjuer har även informella

samtal förts med anställda i organisationen. Detta gjordes för att få en mer övergripande bild av väktaryrket, branschen och ytterligare kunskaper om faktorer som gör att personer väljer att sluta på företaget.

Samtliga personer i undersökningen har själva haft möjlighet att välja om de vill delta i studien eller inte. Av 70 respondenter valde 42 att delta i undersökningen, både enkät- och intervjudeltagare. Två av intervjupersonerna fyllde inte i enkäten. Av respondenterna var 31 män och 11 kvinnor. 24 av undersökningsdeltagarna var mellan 21 och 30 år, 12 personer var mellan 31 och 45 år och sex stycken var mellan 46 och 61 år.

Instrument

Data har samlats in genom en enkät samt sex djupintervjuer. Vi har även fått ta del av material som berör personalomsättningen i företaget, välkomst- och introduktionsmaterial för nyanställda, samt handlingsnormer. Dessa presenteras inte på grund av sekretess då dessa var internmaterial och mest var till för vår förståelse. För att få en fördjupad bild av vad väktaryrket innebar och hur branschen ser ut användes även Internetsidor för att få mer kunskap.

Enkäten bestod av totalt 23 frågor som berörde dels orsaker till varför anställda väljer att sluta inom ett år samt mer allmänna frågor om arbetsmiljö och gemenskap (Bilaga 2). Enligt rekommendationer från Trost (2001) inleddes enkäten med några bakgrundsfrågor rörande exempelvis kön och ålder, för att sedan övergå till mer specifika frågor. För att undvika felkällor gjordes frågorna så korta och koncisa som möjligt och i enlighet med Rosengren & Arvidsons (1997) råd var antalet svarsalternativ som mest sex stycken. Dock hade en fråga, nummer tio (Bilaga 2), 24 olika svarsalternativ där de svarande fick välja ett eller flera alternativ. Samtliga frågors svarsalternativ var bundna, förutom fråga 23 (Bilaga 4), och de svarande erbjöds ett antal svarsalternativ som de fick välja mellan. Detta gjordes för att underlätta bearbetningen av datan samt för att öka reliabiliteten och jämförbarheten.

Det eftersträvades vid konstruktionen av enkäten att inte utforma frågorna som ledande frågor, eftersom det kan styra svaren. Vid utformning av enkäter ska man, enligt Trost (2001), undvika att använda sig av retrospektiva frågor då det kan vara svårt för den svarande att svara på hur det var vid ett visst tillfälle tillbaka i tiden. Det blir då lätt att den svarandes nuvarande situation speglar av sig på hur det var då. I studien har det dock varit omöjligt att undvika retrospektiva frågor, då uppsatsens ämne är av retrospektiv karaktär.

Enkäten är utformad efter objektiv standardisering vilket innebär att alla respondenter har fått frågorna i exakt samma ordningsföljd. Dock kan respondenterna ha uppfattat och tolkat frågorna på olika sätt.

Enkätsvaren skickades tillbaka till företaget i svarskuvert märkta med våra namn för att undvika att obehöriga skulle få tag i dem. När samtliga svar inkommit märktes de med löpnummer för att vid kodningen i SPSS version 15.0 kunna härleda vilket svar som hör till vilken enkät.

Innan intervjuerna genomfördes konstruerades en intervjuguide (Bilaga 5) vars syfte var att fungera som ett stöd vid intervjuerna. Vi började med att fundera på vilka områden som var viktiga att täcka i intervjuerna och utifrån dem skapades frågor i lämplig ordningsföljd (Smith, 2006). De första frågorna i intervjuguiden var frågor av mer allmän karaktär och mer känsliga frågor placerades längre fram. Detta gjordes för

att skapa en god relation till respondenten. Enligt rekommendationer från Smith har svåra ord och fackuttryck undvikits samt att det eftersträvades att få frågorna så värdeneutrala som möjligt.

De sex djupintervjuerna varade mellan 60 och 180 minuter och bandades med bandspelare efter godkännande av respondenterna och företaget (Trost, 2001). Vid samtliga intervjuer har vi båda två deltagit och intervjuerna har skett i lokaler som tillhör företaget, då detta var det bästa sättet att lösa situationen rent praktiskt. Vid intervjuerna användes intervjuguiden som till viss del anpassats till respektive intervjuperson, dock var det vissa frågor som ställdes till samtliga personer (Bilaga 5). Intervjuerna har varit relativt ostrukturerade, då syftet var att intervjupersonerna skulle styra samtalet till största del (Kvale, 1997). Det var även viktigt att skapa en god relation till respondenten och frågornas ordningsföljd var relativt oviktig (Smith, 2006). Under samtalets gång ställdes följdfrågor när något var oklart eller när något intressant kom fram, som komplement till de frågor som fanns i intervjuguiden.

Tillvägagångssätt

Efter godkännande från berörda parter skickades enkäten med tillhörande missivbrev (Bilaga 3) ut från företagets kontor med post till urvalet bestående av 50 personer. I missivbrevet förklarades syftet med enkäten, vilka vi är samt hur hanteringen av datan skulle ske (Körner & Wahlgren, 1996). Information angående konfidentialitet och frivillighet, tidsåtgång för ifyllandet av enkäten, sista svarsdag, svarskuvert samt kontaktuppgifter till oss uppgavs också.

Då sista svarsdag passerat hade 25 enkätsvar inkommit samt ett brev i retur med ett meddelande från Posten att adressaten var okänd. Inget ytterligare försök att kontakta denna person gjordes på grund av tidsbrist. Då inte svarsfrekvensen var tillfredställande, det vill säga vi hade inte nått en svarsfrekvens på 50 %, bestämde vi oss för att skicka ut en påminnelse till samtliga undersökningsdeltagare. Detta då vi på grund av konfidentialiteten inte visste vilkas svar som inkommit. Efter sista svarsdag hade ytterligare 15 enkäter inkommit. Totalt sett med båda insamlingsmetoderna, det vill säga postenkäterna och de enkätsvar som inkom från lunchrummet, har sammanlagt 40 enkäter inkommit. Detta ger en total svarsfrekvens på 57 %. Av de personer som inte längre är anställda på företaget inkom sju av 17 enkätsvar vilket ger en svarsfrekvens på 41 %.

Undersökningsdesign

Undersökningen var till största del en kvantitativ enkätstudie av förklarande karaktär, då studien försökte finna svar på om det finns några specifika faktorer som gör att anställda på företaget väljer att avsluta sin anställning inom ett år. För att få en ökad förståelse och bredd i datan kompletterades den kvantitativa enkätstudien med kvalitativa djupintervjuer.

Då all data samlats in samtidigt samt att studien inte heller hade någon tidsdimension gjorde att en tvärsnittstudie passade bra. Det gjordes ingen slumpmässig indelning av undersökningsdeltagarna i olika grupper och det gjordes inte heller någon intervention (Borg & Westerlund, 2006). Fördelarna med tvärsnittstudien var att resultaten visade sig snabbt, de kunde utföras till en låg kostnad samt att det krävdes en liten insats för undersökningsdeltagarna. Studiens design resulterade också i generaliserbara resultat,

vilket gav en tämligen hög extern validitet. Nackdelen med studiens design var dock att det var svårt att särskilja olika alternativa förklaringar.

Statistisk analys/Databearbetning

Svaren på enkäterna kodades och bearbetades i statistikprogrammet SPSS 15.0 när samtliga svar inkommit. Enkätsvaret *i mycket hög grad* tilldelades siffran 1. Svaret *i ganska hög grad* tilldelades siffran 2. Svaret *i ganska låg grad* tilldelades siffran 3 och svaret *inte alls* tilldelades siffran 4. Dessa svarsalternativ användes på fråga 9 och 11 till 22. Bakgrundsfrågorna 1 till 8 kodades även de med siffror mellan 1 och 6. Fråga 10 kodades med bokstäver a till y då antalet svarsalternativ var 24 stycken och flera alternativ kunde markeras. De personer som inte längre tjänstgjorde som nattarbetande ronderande väktare ombads hoppa över fråga 11 till 22 då dessa frågor gällde arbetssituationen i dagsläget. Fråga 23 var en öppen fråga där undersökningsdeltagarna själva kunde komma med konkreta förslag rörande sin arbetssituation. Vid bearbetning av data i SPSS valdes signifikansnivån $\alpha = .05$. För att beräkna medelvärden och korrelationer tolkades Likertskalorna på intervallskalenivå i enlighet med vad Howell (2002) ansåg vara rimligt.

Resultat

Svarsfrekvens

Av 70 utdelade enkäter inkom 40 svar vilket ger en svarsfrekvens på 57 % (i Bilaga 3 finns samtliga frågor och dess svarsprocent presenterade mer noggrant). Antalet undersökningsdeltagare i studien har varit 42 personer. Medelåldern för gruppen var 31,1 år och åldersspannet sträcker sig mellan 21 och 61 år. 52,6 % av deltagarna befinner sig i åldersspannet 21 till 27 år. I undersökningen har det ingått 31 män och 11 kvinnor och på grund av den ojämna könsfördelningen valdes att inte göra någon uppdelning vid den statistiska analysen. Av samma anledning valdes att inte heller jämföra de som slutat med de som arbetar kvar, på grund av att det endast inkom sju enkäter från de som slutat.

Då det uppdagades att bakgrundsfrågorna 3 till 8 inte var av betydande vikt för undersökningen samt att de låg utanför frågeställningen har vi valt att inte behandla dem vidare. Dessa frågor har till största del använts för att ge en ökad förståelse för undersökningsgruppen.

Anledningen till att de som slutat ombads hoppa över fråga 11-22 i enkäten, var för att dessa frågor gäller arbetssituationen i dagsläget samt att det, i likhet med vad Trost (2001) säger, är svårt att besvara retrospektiva frågor.

Vid kodningen av enkäten upptäcktes det att det var många av de svarande som hade missuppfattat fråga 7, "*Hur mycket arbetar/arbetade du i genomsnitt per månad?*". Syftet med frågan var att få reda på hur mycket de svarande arbetar/arbetade på företaget och inte hur mycket tid som spenderas på den nuvarande huvudsysslan. Då det var många som gett ett felaktigt svar på frågan valde vi att utesluta den ur undersökningen.

Resultatet nedan är avsett att beskriva vad som påverkar en individs vilja att avsluta sin anställning i organisationen och innefattar både enkät- och intervju svar. Vid analysen av materialet upptäcktes åtta teman som särskilt utmärkte sig som viktiga faktorer. Dessa teman kommer att redovisas i rangordning, det vill säga det tema som

framträtt som den starkaste orsaken kommer först och så vidare. För mer information om övriga svarsalternativ på fråga 10, ”viktiga orsaker till att man slutar som väktare inom ett år” (se Bilaga 2).

Viktiga orsaker som påverkar benägenheten att avsluta sin anställning – åtta teman

Tema 1 - För att börja studera

Precis hälften (50 %) har angett att det är på grund av studier som man slutar på företaget. Det är många unga som arbetar där och det är ansett som ett ”genomfartsyrke”. 24,3 % av undersökningsdeltagarna är behovs- eller timanställda. Flertalet arbetar där tillfälligt som ett första jobb efter till exempel militärtjänsten eller jorden - runt resan. Många arbetar som väktare medan de funderar på vad de vill göra i framtiden. Möjligheterna till avancemang inom företaget är få vilket leder till att många börjar studera. En respondent gav denna kommentar gällande att många slutar på grund av detta:

”Det är många som tar jobbet medan de studerar, extrajobb och sommarjobb tills man är färdig och sedan får man förhoppningsvis jobb inom utbildningsområdet.”

Då flertalet av undersökningsdeltagarna är unga skulle det kunna betyda att många av dem fortfarande inte är på det klara med vad de vill arbeta med i framtiden och att många därför väljer att börja studera för att testa på studentlivet. Medelvärdet på fråga 16 ”*Upplever du att det finns utvecklingsmöjligheter för dig inom företaget?*” är 2,9 (skala 1-4). Detta innebär att det ligger väldigt nära svarsalternativet ”*i ganska låg grad*” och 64,3 % av undersökningsdeltagarna har angett detta svarsalternativ. Korrelations sambandet mellan ålder (fråga 2) och ”*för att börja studera*” (fråga 10:d) visar att det finns ett statistiskt signifikant samband ($r = -.37, p < .02, N = 38$). Det betyder i detta fall att ju äldre du är desto mindre sannolikt är det att du har markerat svarsalternativet ”*för att börja studera*” som en orsak till att sluta. Tvärtom gäller att ju yngre du är desto större sannolikhet att du har markerat svarsalternativet ”*för att börja studera*” som en orsak till att sluta. 23 respondenter, alla i åldern 21 till 30 år, har markerat svarsalternativet ”*för att börja studera*” som en viktig orsak till avslutande av anställning.

Tema 2 - På grund av nattarbete

I studien framkom att nattarbete är en stor orsak till att sluta, 47,5 % har markerat det alternativet. Det har framkommit i både enkät och intervjuer att det är mer slitsamt, tungt och både mer psykiskt och fysiskt ansträngande att arbeta heltid nattetid. Att arbeta natt innebär en påfrestning då det gäller att kunna ställa om från dagliv till nattliv och tillbaka igen på lediga dagar. En majoritet av dem som börjar arbeta som väktare nattetid har inte kunskapen om hur slitsamt och påfrestande det verkligen är att arbeta natt och väljer därför att avsluta sin anställning. Tre respondenter gav följande kommentarer till nattarbete:

”Det är inte normalt att jobba på natten för människan. Här jobbar du 12 timmar och är ledig 12 och då ska du hinna hem, varva ner, sova, varva upp och komma till jobbet. Intresse är inte att tänka på.”

”En viktig anledning till att folk slutar tror jag är att man inte hinner ställa om sig. Man hinner liksom aldrig ställa om sig mellan dag och nattliv. All tid går åt att försöka ändra på rytmen men det går inte. Hade vi haft ett bättre schema med mer ledig tid hade man hunnit ställa om sig.”

”Tanken med schemat är inte så dum, man jobbar 14-15 pass i månaden och man tänker att man är ledig mycket, men det är väldigt jobbigt med dygnsomställningen. Vissa klarar att jobba natt andra inte.”

Tema 3 - Mycket ensamarbete, knapphändigt socialt umgänge och att arbetstiderna inte passar

Att arbeta som ronderande väktare innebär att större delen av sitt pass vara ensam, väktarna träffar bara kollegorna på sina raster och i vissa fall inte ens det. 42,5 % har markerat detta som en orsak. Resultaten visar också att 40 % har markerat att arbetstiderna inte passade respektive på grund av bristande tid för socialt umgänge som orsaker till att inte stanna kvar. Väktarens sociala liv och familjeliv blir lidande. En respondent gav denna kommentar till orsaken att avsluta sin anställning på grund av ensamarbete:

”Många upptäcker att den sociala kontakten med folk minskar, det sociala livet minskar och det är när man börjar upptäcka det som man slutar. Man vill inte tappa vänner och partner. Man är ju mycket ensam och är man van vid att vara ensam så är det lättare att stå ut.”

Nedanstående citat visar på vikten av socialt stöd vid nattarbete:

”Nackdelen med nattarbetet är den sociala biten, ditt sociala liv med partners och kompisar fungerar inte i de flesta fall, då måste du hitta någon som arbetar på liknande sätt.”

Det finns en korrelation som visar att det finns ett signifikant samband mellan fråga 18 *”får du tillräckligt med stöd från kollegor”* och fråga 21 *”upplever du kontakten med dina kollegor som tillfredställande?”* ($r = .72, p < .00, N = 28$). Detta betyder att när skattningen på fråga 18 ökar så ökar även skattningen på fråga 21 och tvärtom. Fråga 18 har ett medelvärde på 1,7 (skala 1-4), vilket innebär att medelvärdet för undersökningsgruppen ligger mellan svarsalternativen *”i mycket hög grad”* och *”i ganska hög grad”*. Fråga 21 har ett medelvärde på 1,8, vilket innebär att denna fråga har ett medelvärde som ligger nära svarsalternativet *”i ganska hög grad”*.

Korrelationssambandet mellan fråga 19 *”får du tillräckligt med stöd från din närmaste chef”* och fråga 22 *”upplever du kontakten med din närmaste chef som tillfredställande?”* visar att det finns ett signifikant samband ($r = .76, p < .00, N = 27$). Fråga 19 har ett medelvärde på 2,4 (skala 1-4) vilket innebär att medelvärdet för undersökningsgruppen ligger mellan svarsalternativen *”i ganska hög grad”* och *”i ganska låg grad”*. Fråga 22 har ett medelvärde på 2,6, vilket innebär att även denna fråga har ett medelvärde som ligger mellan svarsalternativen *”i ganska hög grad”* och

"i ganska låg grad". 40,7 % av undersökningsdeltagarna upplever *"i ganska låg grad"* att de får tillräckligt med stöd från närmaste chef.

Såsom medelvärdena i studien har visat upplevde 82,1 % av undersökningsdeltagarna att det fanns tillräckligt med stöd från kollegor *"i mycket hög grad"* eller *"i ganska hög grad"*. Däremot visade det sig att 51,8 % av undersökningsdeltagarna hade svarat *"i ganska låg grad"* eller *"inte alls"* på frågan om de ansåg att stödet från närmaste chefen var tillräckligt.

Tema 4 - Annat arbete

Svarsalternativet *"att jag/de fick/söker ett annat arbete utanför företaget"* har markerats av 40 % av undersökningsdeltagarna som en orsak till att avsluta sin anställning på företaget. Två respondenter gav följande kommentarer:

"Slutar man på företaget, så slutar man nog oftast som väktare överhuvudtaget."

"Väktaryrket i sig är inget man drömmer om. Många ser väktaryrket som ett tillfälligt jobb tills man kommer på vad man vill bli."

Bevakningsbranschen, likväl som många andra branscher, följer samhällets konjunktursvängningar. När Sverige är inne i en högkonjunktur förlorar företaget anställda på grund av att arbetstillfällena då ökar, vilket gör att det finns en benägenhet hos människor att söka andra arbeten. Om däremot Sverige är inne i en lågkonjunktur blir arbetsmarknaden mer begränsad vilket gör att människor stannar kvar på sin nuvarande arbetsplats.

Resultaten visar även att företaget har en kortsiktig strategi för att lösa sina personalproblem. Å ena sidan visade det sig att kontorspersonalen hela tiden arbetar för att täcka dagsbehovet av väktare och detta medför att man måste se mellan fingrarna vad gäller vissa saker, exempelvis möjligheten för väktarna att påverka sitt schema. Å andra sidan visar våra resultat att många av väktarna, till stor del de yngre, som söker arbete på företaget har inställningen att de bara ska arbeta där under en begränsad tid. Medelvärdet för fråga 6 *"vilken anställningsform har/hade du på företaget"* är 1,7 (skala 1-4) vilket betyder att det ligger nära svarsalternativet *"vikarie"*. Fråga 8 *"vad var ditt huvudsakliga syfte med att börja arbeta på företaget?"* har ett medelvärde som är 2,1 (skala 1-6) vilket innebär att det ligger väldigt nära svarsalternativet *"deltidsarbete"*. Sammanfattningsvis visar dessa medelvärden att undersökningsdeltagarna i genomsnitt svarat *"vikarie"* och *"deltidsarbete"* på frågorna 6 och 8.

Många respondenter har gett kommentarer kring att löften inte hållits, att de blivit lovade något som sedan inte genomförts enligt överenskommelse. Om en organisation konsekvent inte håller vad den lovar förlorar medarbetarna motivation, arbetslust, engagemang och tillit till företaget. Detta kan på längre sikt leda till dålig stämning och minskad trivsel bland personalen som i förlängningen kan leda till sämre utförda uppdrag.

Två respondenter gav följande kommentarer kring brutna löften:

"Fick inte tjänsten som önskat och överenskommet."

"Företaget bör hålla överenskommelser då man uppfyllt de krav som ställts."

Tema 5 - Lönen

Det insamlade materialet uppvisar att 35 % av undersökningsdeltagarna har markerat alternativet *"på grund av lönen"* som en viktig orsak till att sluta som väktare inom ett år. Det finns ett samband mellan en individs arbetsprestation och arbetsprestationens nytta för företaget som är kopplat till arbetstillfredsställelsen. Utan feedback kan det vara svårt att uppleva nyttan av arbetsprestationen. Tre respondenter uttryckte det enligt följande:

"Att höja våra löner skulle göra att arbetet känns mer viktigt och värdefullt, det skulle höja statusen på väktaryrket."

"Får inte mycket extra för att vi jobbar 12 timmar på natten. Man vill ha riktigt med ersättning för att man arbetar på natten. Vi har inga risktillägg och det är dåligt."

"Man ska ju trivas med den lön man har, mycket handlar ju om lönen. Detta är inte världens mest välbetalda jobb. Inte har man nått att säga till om heller, skulle definitivt vilja vara med mer och bestämma hur det ska fungera. Ibland får vi en del orimliga krav och då gäller det att få vara med och prata om dem."

Bland annat visar kommentarerna från fråga 23 (Bilaga 4), som var en öppen fråga *"Har du några konkreta förslag på förbättringar rörande din arbetssituation?"* i enkäten, att flertalet efterfrågar högre obekvämbelägg - arbetstidstillägg (ob-tillägg) samt högre lön på grund av att det är ett riskfyllt arbete. En annan faktor som visat sig vara av betydelse för viljan att avsluta sin anställning på företaget var det arbetssätt som används på företaget. Med detta menas att företaget har ett ekonomiskt tänkande som många gånger inte gynnar medarbetarna. Då företaget är ett börsnoterat företag strävar de efter att ge aktieägarna bra avkastning och detta är något som kanske fokuseras för mycket på i förhållande till fokuseringen på personalen. Kommentarer som yttrats i fråga 23 är bland annat att företaget bör satsa på och planera in fastanställd personal istället för att satsa på en kortsiktig personalpolitik med behovsanställd personal. En annan respondent ansåg att personal på ledande positioner ska sluta att titta enbart på siffrorna och istället börjar bry sig om personalen.

Tema 6 - Hälsoskäl

Av resultaten framgår att 32,5 % av de svarande har markerat alternativet *"på grund av hälsoskäl"* som en viktig orsak till att avsluta sin anställning. Att byta från att leva ett dagliv till att leva ett nattliv ställer höga krav på omställningsförmågan. Att arbeta natt innebär att på natten göra allt det som vanligtvis görs på dagen. Detta gäller bland annat intag av mat, betala räkningar eller träffa vänner. En avgörande orsak till att många väljer att sluta arbeta på natten är för att kroppen inte klarar av det. Nedanstående citat kommer från tre olika respondenter:

”Vi börjar få fler och fler manuella växellådor och sitter man och kör en hel natt blir det många gånger man ska växla. Många får problem med knäna i och med att man trycker ner kopplingen så många gånger samt allt i och uthoppande ur bilen. Detta leder till förslitningsskador.”

”Vi vill ha automatlådor men de lyssnar inte på det. Mycket kortsiktigt och ekonomiskt tänkande.”

”De nya små bilarna passar inte långa människor. Det finns inte tillräckligt med benutrymme och ibland sitter man nästan med huvudet i taket när man kör.”

Resultaten visar att väktare önskar och behöver någonstans dit de kan vända sig för att ventilera problem och åsikter som dyker upp, men att detta är något som de saknar i dagsläget. De önskar även att de förslag och synpunkter de kommer med ska tas på allvar och föras vidare till högre chefer, de vill bli lyssnade på.

Kommentarer från fråga 23 *”Har du några konkreta förslag på förbättringar rörande din arbetsituation?”* visar att respondenterna efterfrågar friskvårdspengar, att bilarna ska utrustas med automatväxellåda för att slippa förslitningsskador, att de ska ha utrustning som fungerar och som blir lagad när den går sönder. Ytterligare kommentarer visar att flertalet anser att arbetstiderna borde kortas ner till åtta timmars pass samt att områdena som ska bevakas bör minskas då de är för stora och omfattande. Personalvård är en faktor som ofta nämnts i samband med undersökningen. 20 % av de svarande på fråga 23 har angett att de anser att företaget borde satsa mer på personalvård, bland annat i form av bättre personalplanering, utvecklingssamtal, personalaktiviteter och lättare att få ledigt samt bättre kommunikation.

Tema 7- Arbetet var/är för stressigt

Detta svarsalternativ har markerats av 32,5 % av de svarande. En respondent gav följande kommentar till alternativet:

”Vid vissa tidpunkter är det väldigt stressigt och man måste vara stresstålig i detta arbetet. Man måste vara rädd om sitt körkort ibland, man måste hinna med alla kunder. Man vill hinna göra sitt jobb hos kunden så bra som möjligt.”

Den upplevda stressen av att hela tiden förväntas hjälpa till kan till viss del hänga samman med allmänhetens krav på uniformen. Väktarna vet ju aldrig vad de kommer till vid nästa pass, vem som ligger och lurar bakom en krök. En respondent uttryckte det enligt följande:

”Det är mer grövre våld nu än för några år sedan. Man får mer hot och glåpord kastade efter sig, speciellt under helgerna på sommaren.”

Kommentarer från fråga 23 *”Har du några konkreta förslag på förbättringar rörande din arbetsituation?”* visar att flertalet anser att det är för mycket stress i arbetet. Detta beror bland annat på att vissa områden som ska bevakas är så stora att de anställda inte hinner utföra sitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Resultaten visar också att stressnivån hos de anställda ökar när de inte hinner utföra alla de ronder som är

inplanerade samt att det ibland tillkommer extra ronder. Det efterfrågas bättre information till berörda väktare när nya ronder tillkommer eller tas bort.

Resultaten visar dock att 53,6 % av undersökningssdeltagarna har angett på fråga 17 ”*Upplever du din arbetsbelastning som tillfredsställande?*” att de upplever den som tillfredsställande ”*i ganska hög grad*”.

Tema 8 - Bilden av väktaryrket:

Av undersökningen framgår att 30 % har angett bristande överensstämmelse mellan bilden av väktaryrket och förväntningarna på yrket som en anledning till avslutande av anställning på företaget. Många, speciellt de yngre, går in i yrket med en bild av väktaryrket som inte stämmer överens med verkligheten. Studien visade att flertalets bild av väktaren var mycket häftigare, hårdare och mer likt polisens arbete än vad det visade sig vara när de kom ut i verkligheten. Många hade uppfattningen att en väktare var en stor tuff, muskulös kille som jagar bovar på nätterna. Dock visade det sig att väktaryrket inte alls såg ut på detta sätt.

Två respondenter uttryckte följande kommentarer:

”Såg framför mig stora, tuffa människor som ska lösa allt, lite polisaktiga, räddaren i nöden och så hamnar man som en avancerad hustomte.”

”Jag tänkte att man skulle vara två meter lång och ha enorma muskler på armarna, men så är det verkligen inte. Istället krävs det mycket hjärna.”

Att vara väktare innebar istället att vara en avancerad hustomte som ensam gick runt och kontrollerade att dörrar, grindar och fönster var stängda. Det visade sig vara ett mycket mer serviceinriktat yrke än vad flertalet hade förväntat sig. Kunden måste hela tiden sättas i centrum och det är kundens krav som styr väktarens arbete.

Två andra respondenter gav sin bild av väktaryrket på detta sätt:

”Min bild var lite tuffare än vad den verkligen var, lite stramare och hårdare vakt än vad det verkligen var. Jag behövde inte jobba länge förrän det gick upp för mig att det var ett serviceyrke, att man ska serva kunderna.”

”Jag hade inte koll på att det var ett rent serviceyrke.”

Det visade sig även vara en mer slitsam och mödosammare arbetssituation än vad många hade förväntat sig, bland annat det faktum att arbetet sker under nattetid.

En respondent gav följande kommentar:

”Det är slitsamt att köra rondbild, det är slitsamt att arbeta natt och det är slitsamt att arbeta fem - två schema.”

Tabell 1. Korrelationstabellen nedan är en sammanfattning av faktorer som påverkar viljan att sluta. N = 40

	Att jag/de fick/söker ett annat arbete utanför företaget	Att arbetstiderna inte passade/passar	På grund av bristande tid för socialt umgänge	Mycket ensamarbete
Att jag/de fick/söker ett annat arbete utanför företaget	1			
Att arbetstiderna inte passade/passar	,479**	1		
På grund av bristande tid för socialt umgänge	,063	,167	1	
Mycket ensamarbete	,021	,227	,330*	1

** Korrelationen är signifikant vid $\alpha < 0.01$.

* Korrelationen är signifikant vid $\alpha < 0.05$.

Korrelationerna ovan (se Tabell 1) visar att det finns ett statistiskt signifikant samband mellan svarsalternativen "att jag/de fick/söker ett annat arbete utanför företaget" och "att arbetstiderna inte passade" ($r = .47$, $p < .00$, $N = 40$). Detta resultat skulle kunna tolkas som att en anledning till att individer söker ett annat arbete utanför företaget beror på att arbetstiderna inte passade.

Korrelationerna visar också att det finns ett statistiskt signifikant samband mellan svarsalternativet "på grund av bristande tid för socialt umgänge" och alternativet "mycket ensamarbete" ($r = .33$, $p < .03$, $N = 40$). Resultatet visar att det finns ett samband mellan ensamarbete och bristande tid för socialt umgänge. Detta resultat skulle kunna tolkas som att en anledning till att väktare väljer att avsluta sin anställning på företaget är på grund av detta, då dessa två faktorer är typiska för de nattarbetande ronderande väktarnas arbetssituation.

Ett intressant resultat som visade sig i tabellen ovan är att det inte finns något signifikant samband mellan svarsalternativen "på grund av bristande tid för socialt umgänge" och "att arbetstiderna inte passade". Det visade sig inte heller finnas något signifikant samband mellan "mycket ensamarbete" och "att arbetstiderna inte passade".

Diskussion

De tre föreställningarna med tillhörande antagande visade sig stämma ganska bra. Speciellt stämde den första föreställningen, som berörde bilden av att väktaryrket inte överensstämde med verkligheten, väl överens med det resultat som framkommit i studien. Även den andra föreställningen, att många studenter har det som ett extraarbete

under studietiden, visade sig stämma till viss del med verkligheten. Dock visade sig den tredje föreställningen, att det anses som en merit att arbeta som väktare innan man ska ansöka till Polishögskolan, inte stämma med de resultat studien visar. De mest framträdande resultaten kommer att diskuteras nedan.

För att börja studera

Att 50 % har angett för att börja studera som en anledning att sluta kan tyda på att det är många unga som anställs. Att organisationen anställer många unga som kommer direkt från militärtjänsten eller jorden - runt resan och alltså inte har bestämt sig för vad de vill göra innebär förmodligen att de nog inte stannar så länge. Räkna arbetstagaren inte med att bli långvarig så kanske personen inte gör sitt bästa? Antingen hade de bestämt sig redan innan de började arbeta på företaget för att senare börja plugga eller så blir motivationen till att läsa vidare högre vid förvärvsarbete. Vi har förstått att utvecklings- och avanceringsmöjligheterna är små, vilket kan få människor att vilja studera vidare och nå längre. Att medarbetarna börjar studera och inte stannar kvar speciellt länge leder till ökade kostnader för företaget i likhet med vad Johansson & Johrén (2001) skriver. Många har sagt att det är ett genomfartsyrke som tas för att komma underfund med vilka ens framtidsplaner är. Det kan exempelvis vara för att få erfarenhet och testa på typen av yrke inför ansökan till Polishögskolan eller för att undvika arbetslöshet. Men att många arbetar kvar som behovsanställd under studietiden tyder på att de trivs.

På grund av nattarbete

Att många slutar på grund av att det är ett nattarbete anser vi inte är så konstigt, då det är mycket jobbigare att arbeta natt. Arbetsdagen innebär att arbeta 12 timmar för att sedan gå hem och varva ner, sova, för att sedan gå till nästa arbetspass och allt börjar om igen. Ljud, ljus och telefonförsäljare stängs inte av för att du har arbetat natt utan omgivningen fortsätter som vanligt att börja sin dag, vilket måste försvåra möjligheten ytterligare att få den sömn och vila som väktaren behöver. Det är allmänt känt att läkare rekommenderar att jobb nattetid skall undvikas eftersom det anses skadligt ur hälsosynpunkt. I Arbetstidslagen (SFS 1982:673) står att i dygnsvilan skall tiden mellan midnatt och klockan fem ingå. Det står också att avvikelse får göras, om arbetet måste bedrivas mellan midnatt och klockan fem. Då väktaryrket är sådant att arbetstiden är förlagd till nattetid så är en avvikelse och ett undantag säkert gjord, detta är dock inget vi har undersökt närmare.

Det som står i 13a § om antalet timmar ett nattarbete får pågå stämmer inte med det antal timmar väktarna på företaget arbetar: ”Nattarbetande vars arbete innebär särskilda risker eller stor fysisk eller mental ansträngning får dock inte arbeta mer än åtta timmar under varje period om tjugofyra timmar som de utför arbete under natt.” Då lagens regler om arbetstidens längd och förläggning är dispositiva, betyder det att dessa lagar kan upphävas eller ges ett annat innehåll genom ett kollektivavtal. Detta är något som vi förutsätter att företaget har gjort men som vi inte har tagit del av.

Vi tror att väktaryrket är en mer utsatt grupp än gemene man i och med att det medför mer risktagande och psykisk ansträngning. De arbetar långa pass med patrullering på riskfyllda platser såsom industriområden. Mycket kan hända i sådana områden exempelvis finns ju möjligheten att de överraskar några tjuvar. Som vi har skrivit

tidigare så kan vissa människor uppfatta uniformen som provocerande och då attackera väktarna verbalt (mestadels) eller fysiskt.

Vad väktarna verkar efterfråga är mer kontakt med dem som arbetar dagtid på kontoret med de vardagliga frågorna, något som vi som arbetar dagtid ser som en självklarhet. Vi anser att företaget borde fråga väktarna vad de skulle vilja ha som skulle kunna underlätta nattarbetet för dem. Att ha ett samarbete med företagshälsovården som kan hjälpa till och ge tips på hur företaget kan minska väktarnas eventuella besvär vid nattarbetet, kan ge viktiga vinster i form av minskade sjukskrivningar.

Mycket ensamarbete, socialt umgänge, arbetstiderna inte passar

Att ensam åka runt i sin bil timmar i sträck på natten, och dessutom när det allt som oftast är tomt och ödsligt där väktaren befinner sig kan inte vara roligt. Men vi har förstått att en tät kontakt hålls väktare emellan över radio/mobil. Vi tycker att det borde vara ett yrke där det erbjuds mycket stöd från organisationen genom chefer och kollegor, just eftersom det är ett så utsatt yrke med obekväm arbetstid, hotbild och ensamarbete. I enlighet med våra resultat har Furnham (2005) och Karasek & Theorell (1990) betonat hur viktigt det är att det finns socialt stöd i arbetet. Speciellt gäller detta de yrkesgrupper som har en arbetssituation med mycket ensamarbete och på obekväma tider. Vi har förstått att företaget inte kommunicerar med sina anställda, de informerar inte om hur förändringar ska gå tillväga och undersöker inte heller om medarbetarna har några förslag och invändningar som borde tas tillvara. För att en förändring ska kunna införlivas i en organisation stadigvarande och ordentligt så måste medarbetarna involveras på ett tidigt stadium så att de känner sig delaktiga. I enlighet med vad Senge (2000) anser behövs det gemensamma visioner och sådana kräver dialog och diskussion. Det behövs även en vilja till samarbete för att få det att fungera, att det finns en ömsesidig förståelse för varandra i gruppen och en öppenhet för nya insikter och perspektiv.

Enligt Senge går det inte att tvinga fram en gemensam vision. Chefen kan tro att det är en gemensam vision i företaget fast det endast är hans egen vision. För ska det vara en gemensam vision så måste individen verkligen tro på den och vilja att den ska lyckas. Att alla tar fullt ansvar för att det verkligen ska lyckas. Det gäller att hela tiden känna in vad organisationen behöver för en vision och hur individens ser ut, då de måste stämma överens. Både organisationen och individen utvecklas så det gäller att se till att det verkligen är samma vision och att dialogen hela tiden hålls igång.

Att arbeta nattetid tär inte bara på väktaren själv utan även på hans eller hennes omgivning med vänner och familj. När väktaren kommer hem från sitt nattarbete och ska gå och lägga sig ska resten av familjen och omgivningen vakna och börja sin dag. När familjen och omgivningen kommer hem på eftermiddagen så är det dags för väktaren att bege sig till jobbet och börja sitt arbetspass. Vi förstår att det är svårt att upprätthålla ett vanligt socialt liv som nattarbetande. Enda chansen att få umgås med familj och vänner en längre stund måste ju vara på de lediga dagar de har. Vi har i vår undersökning förstått att skilsmässofrekvensen är ganska hög bland dem som arbetar nattetid. Detta skulle kunna bero på att arbetstiderna krockar med varandra om den ena parten arbetar dag och den andre natt. Väktarens arbetstider gör att kontakten med dagpersonalen som sköter företaget blir, enligt många, mycket bristfällig, för när väktarna kommer till jobbet så finns det ingen administrativ personal kvar för att svara på frågor och annat. Arbetstiderna medför även att exempelvis bankärenden, läkarbesök

och matinköp får göras under deras vilotid när de egentligen borde sova. En känsla vi har fått är att det måste vara mycket mer krångligt och slitsamt att arbeta nattetid helt enkelt.

Annat arbete

Många som arbetar som väktare är unga och har tagit jobbet för att det anses som ett fräckt jobb medan de bestämmer sig för vad de vill göra i framtiden. De blir nog inte så långvariga men det kanske inte finns så mycket annat att göra? Att organisationen får ta de människor de får tag i som vill arbeta där, som klarar intervjuerna och testerna. Organisationen behöver täcka upp det behov de har för tillfället exempelvis när det gäller semestervikarier.

Vad som har framkommit i undersökningen är att företaget har dålig information och kommunikation samt att företaget inte tar tillvara på de förslag och idéer som de får från medarbetarna. Annat som kommit fram är brutna löften, det vill säga att organisationen har gett löften som inte fullföljts. Vi anser att om individen blir lovad något som sedan inte hålls så blir denne besviken, engagemanget och arbetsmotivationen sinar och förtroendet för organisationen minskar. En organisation som mer ser till den ekonomiska vinningen än till den långsiktiga personalvården kommer, tror vi, få problem, då detta kortsiktiga tänkande leder till mer sjukskrivningar, högre personalomsättning och ett sämre arbetsklimat. Detta leder i förlängningen till att individen inte tycker att det är en bra arbetsplats och vill ha mer än vad som erbjuds vilket kan leda till att denne söker sig därifrån. Vi är övertygade om att en organisation måste lyssna på sina anställda och ta deras förslag till förbättringar på allvar då det är deras arbetsmiljö det gäller. Det bör finnas en kontinuerlig diskussion med medarbetarna.

Hälsoskäl

En viktig orsak till att anställda väljer att avsluta sin anställning på företaget har visat sig vara på grund av hälsoskäl, då 32,5 % har angett detta svarsalternativ. Flera av respondenterna har bland annat angivit att bilarna är ett problem. Det har visat sig att flertalet bilar är utrustade med, eller ska utrustas med, manuell växellåda. Detta leder till att de anställda måste växla åtskilliga gånger varje natt vilket i längden kan leda till förslitningsskador i armar och ben. Ett annat problem med bilarna är att anställda som har arbetsområden där det krävs många i- och urstigningar ur bilen varje arbetspass har angett att de har fått problem med knäna. Under studiens gång har vi frågat anställda om problemen med bilarna är något som de framfört till gruppledaren, och det har vissa gjort. Dock har det visat sig att företaget inte tagit hänsyn till de anställdas synpunkter kring bilarna, utan istället tagit den ekonomiska aspekten i beaktande vid inköp av nya bilar. Att företaget inte lyssnar mer på de anställdas förslag och synpunkter rörande sin arbetssituation tycker vi är märkligt. Bilarna är väktarnas kontor och de spenderar många timmar i bilen varje arbetspass. För att få anställda som mår bra och kan utföra sitt arbete på ett tillfredställande sätt krävs det att arbetsplatsen är utformad på ett arbetsriktigt sätt. Om arbetsplatsen inte fungerar tillfredsställande kan det i likhet med vad Karasek & Theorell (1990) skriver leda till sämre arbetstillfredsställelse hos individen, vilket i sin tur kan leda till att individen väljer att avsluta sin anställning.

När nya bilar ska inköpas borde cheferna låta ett antal väktare provköra bilarna under ett arbetspass för att i framtiden undvika problem med förslitningsskador eller att väktarna sitter obekvämt. Det har framkommit att vissa bilar är så små att långa personer får sitta med huvudet i taket när de kör. Ur arbetsmiljö- och trafiksäkerhetssynpunkt är detta något som företaget verkligen borde se över för att minska risken att anställda säger upp sig på grund av hälsoskäl.

Det har även visat sig i resultaten att väktare efterfrågar någonstans dit de kan vända sig för att ventileras och få hjälp med problem och jobbiga händelser. Det har även visat sig att de önskar att de förslag och synpunkter som de framför ska tas på större allvar och föras vidare till högre chefer. Detta för att visa att medarbetarna kan påverka sin arbetssituation vilket ger en stressreducerande effekt. Dock har det visat sig att väktarna sällan får reda på om deras förslag har mottagits hos högre chefer och det är även sällan som de märker att det sker förändringar. När de väl får ett svar angående sina förslag eller åsikter är det väldigt sällan som det sedan genomförs någon förändring. Detta skapar en känsla av maktlöshet, osäkerhet och frustration hos väktarna som i förlängningen kan leda till en ökad stressnivå.

Resultaten från bland annat fråga 23 ”*Har du några konkreta förslag på förbättringar rörande din arbetssituation?*” i enkäten visar att 20 % av respondenterna efterfrågar bättre personalvård från företagets sida. Det har visat sig att anställda anser att företaget borde satsa mer på personalvård, och då i form av bland annat bättre personalplanering. Undersökningen visar att det är många av väktarna som efterfrågar bättre personalplanering och att det ska vara lättare att få ledigt om det behövs. En lösning skulle kunna vara att företaget ser över systemet och i samråd med väktarna diskuterar om det finns någon möjlig lösning som kan leda till en förbättrad situation för båda parter.

Friskvårdspengar och kortare arbetstider är också viktiga faktorer som framkommit i samband med personalvård. I dagsläget finns det ett gym på företaget men vad vi erfar är det mycket få av de anställda som använder det. Detta på grund av att det bland annat anses omodernt, smutsigt samt att det är beläget i en mörk källare.

Att arbetet var/är för stressigt

Som resultaten visar är det 32,5 % av respondenterna som har angett alternativet ”*att arbetet var/är för stressigt*” som en viktig orsak till avslutande av anställning på företaget. Enligt Karasek & Theorell (1990) kan passiva arbeten många gånger sakna stimulans och utveckling för individen och detta kan leda till sämre arbetstillfredsställelse. För att minska stressen i passiva arbeten kan graden av egenkontroll ökas och mer satsningar göras på att utbilda sin personal. Enligt Johansson & Johrén (2001) kan företaget tillföra mer kompetens genom att utbilda sin personal och slipper därigenom nyanställa. Utbildningsinsatsen kan även få en positiv inverkan på de anställda genom att den anställde känner större anledning att stanna kvar i organisationen när de upplever att det satsas resurser på dem.

För att minska stressen i högstressarbeten, vilket innebär en låg grad av egenkontroll med höga krav (Karasek & Theorell, 1990), kan graden av egenkontroll ökas. Detta kan dock bli en svårighet, då väktarnas arbete utgår till största del från kundernas krav samt att arbetet till största del sker i ensamhet. En lösning på problemet skulle kunna vara att utöka stödet från kollegor och chefer, vilket skulle kunna ge en ökad möjlighet för väktarna att ventileras den upplevda stressen.

Kommentarer från fråga 23 ”*Har du några konkreta förslag på förbättringar rörande din arbetssituation?*” visar att det finns en önskan att vissa av de anställdas distrikt ska minskas. Resultaten säger att det upplevs från väktarnas sida att stressen blir väldigt hög när området som ska bevakas är så stort att de anställda inte hinner utföra sitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Detta gör att känslan av otillräcklighet infinner sig samt ett dåligt samvete för att kunden inte får det den betalt för. Bättre information till berörda väktare när nya ronder planeras samt att det finns möjlighet att påverka är ytterligare faktorer som skulle kunna sänka stressnivån. Under studiens gång har vi fått reda på att mycket av personalplaneringen på företaget handlar om att täcka det akuta behovet av väktare inför varje natt och att företaget har en kortsiktig planering. Då det inte finns tillräckligt med personal för att täcka upp nattens behov delas ronderna ut på de väktare som finns tillgängliga och detta innebär att de får en ökad arbetsbelastning, vilket kan leda till en ökad stressnivå. Av studien har det även framkommit att väktarna många gånger tvingas köra över tillåtna hastighetsbestämmelser för att hinna med alla kunder.

För att komma tillrätta med stressproblemet krävs bättre planering, och då speciellt bättre kommunikation mellan planerare och väktare. Även här finns problemet att personalplanerarna arbetar dagtid och väktarna nattetid, vilket försvårar möjligheterna för dem att ha en fungerande kommunikation. En annan sak som företaget borde se över är antalet kunder och ronder på vissa distrikt. Vissa distrikt anses ha ett för späckat schema vilket kan betyda att det behövs ytterligare en väktare för att sänka arbetsbelastningen. Det skulle också kunna vara så att det på vissa distrikt måste tas mer hänsyn till personalens situation och att kunden kanske får nöja sig med att få 95 % av kraven uppfyllda.

Bilden av väktaryrket

Resultaten från undersökningen visar att många av dem som söker till väktare har en helt annan bild av yrket än hur den ser ut i verkligheten. Studien visar att många ser väktare som hårda, tuffa och muskulösa män som fångar tjuvar på nätterna. Detta är dock som regel inte fallet, utan istället krävs det framför allt en god problemlösningsförmåga och ett servicetänkande. Då 30 % av respondenterna har angett bristande överensstämmelse mellan bilden av väktaryrket och verkligheten som en anledning till att avsluta sin anställning på företaget, är detta något vi anser att företaget borde se över. Dock är det svårt för företaget att till fullo styra över allmänhetens bild av väktaryrket då väktarnas arbete till största del utförs på tider då de flesta sover. Detta gör att det är sällan som allmänheten får se hur väktarnas arbete egentligen går till och därför bibehålls den felaktiga bilden, men organisationen kan påverka bilden genom att delge allmänheten information kring vad väktarrollen egentligen innebär. Flera av respondenterna har angett att de blev förvånade över att det var ett mycket mer serviceinriktat yrke än vad de hade förväntat sig.

För att komma tillrätta med detta problem krävs det mer information. Dels till allmänheten men även mer information om väktaryrket till dem som kommer och söker jobb. En idé skulle kunna vara att det görs en film om hur ett vanligt arbetspass för en ronderande nattarbetande väktare kan se ut. På så sätt skulle arbetssökande kunna få en tydligare bild av vad yrket innebär.

Även det faktum att det är många unga killar i 20-års åldern som söker arbete som väktare kan ha en viss påverkan på resultatet. Många har precis avslutat sin värnplikt och deras upplevelse från militären kan ha en viss påverkan och inverkan på bilden av

väktaryrket. Resultaten från undersökningen visar att 36,8 % av undersökningsdeltagarna är mellan 21 och 24 år. Deras ringa ålder samt eventuellt bristande arbetslivserfarenhet kan vara faktorer som påverkar deras bild av vad väktarrollen innebär.

Ytterligare faktorer som kan påverka den egna bilden av väktaryrket är bristande medvetenhet och kunskap om att nattarbete många gånger innebär en helt annan livsstil än att arbeta dagtid. Vid arbete nattetid kan det vara svårt att få tillräckligt med tid för det sociala livet och fritidsintressen. Att det är mycket mer slitsamt, både fysiskt och psykiskt, att arbeta natt är det ofta svårt att föreställa sig. Många som söker arbete som nattarbetande ronderande väktare kanske inte alltid är medvetna om vilka konsekvenser nattarbetet kan få på det sociala livet och på kroppen. Den bristfälliga kunskapen om nattarbete skulle kunna vara en orsak till bristande överensstämmelse mellan bilden av väktaryrket och verkligheten, och att många därför väljer att avsluta sin anställning.

Slutsats

Att företaget upplevs som svårkontaktat, att det finns brister i informations- och kommunikationsflöden samt brist på återkoppling i kombination med låga löner påverkar sannolikt viljan att avsluta sin anställning. Vi tror dock inte att det är hela sanningen bakom personalomsättningen. En del ligger sannolikt hos dem som anställs. Många är unga eller har en annan huvudsaklig sysselsättning, till exempel studier. Så länge som företaget rekryterar till största del personer från dessa kategorier är det svårt att helt komma till rätta med orsakerna bakom personalomsättningen. Våra råd till företaget är framförallt att förbättra kommunikationsflödet i organisationen. Vi tror att förbättrad kommunikation mellan kontorspersonal och nattarbetande väktare kommer leda till att de nattarbetande ronderande väktarna känner sig mer delaktiga i organisationen. Vi är övertygade om att organisationen skulle vinna mycket på att lyssna på de synpunkter och genomföra de idéer och förslag som medarbetarna har gällande exempelvis arbetsmiljön.

Vi är också övertygade om vikten av att tydliggöra väktarnas arbetsuppgifter och att upprätta ordentliga arbetsbeskrivningar för de olika tjänsterna. Vi är dock på det klara med att det är svårt att på detaljnivå ange exakt vilka arbetsmoment som ingår just med tanke på den multifunktionella roll väktare har. Vi tror dock att om organisationen åtminstone kan ange de yttre ramarna för tjänsten så skulle det skapa en större trygghet i arbetsmiljön. Arbetstagare behöver veta vad de ska göra under ett arbetspass. I litteraturen finns det väl dokumenterat hur viktigt det är att få feedback och uppskattning från framförallt chefer, något som har framkommit som bristfälligt enligt medarbetarna. Det är viktigt att företaget visar sin uppskattning och poängterar att väktarna är viktiga, inte bara för kunderna utan också för företaget. Ytterligare en sak företaget skulle kunna göra för att motverka att anställda slutar är att satsa på dem i form av utbildning. Den utbildning som efterfrågas av respondenterna är bland annat mer självskydd, konfliktlösning, psykologi och larmteknik.

Om företaget kan få ner personalomsättningen och antalet nyrekryteringar så finns det mer pengar, tid och möjlighet att utveckla medarbetarnas kompetenser. Detta kan göras genom exempelvis utbildningar, temadagar och arbetsrotation där väktarna kan få veta mer om olika tekniker, testa nya områden och arbetsuppgifter. Detta kan öka motivationen och arbetstillfredsställelsen genom att väktarna får lite mer variation i sina arbetsuppgifter och dessutom kan hoppa in och täcka upp för varandra vid behov. Vi ger

därför som förslag till organisationen att låta de väktare som vill få större möjlighet att testa på nya områden med andra rutiner och arbetsuppgifter. Ju fler områden, rutiner och uppgifter en väktare behärskar, desto större vinst för företaget då dessa väktare lättare kan täcka upp vid olika vakanser.

Många slutar framförallt på grund av att det är ett nattarbete, ensamarbete och på grund av att det sociala livet inte fungerar. Vi förstår att detta är faktorer som är svåra för företaget att påverka men att de ändå borde fundera på vad de kan göra för att underlätta dessa omständigheter. Ett förslag är att inte bara se till att lösa de kortsiktiga personalproblemen utan att även lägga upp en plan för en mer långsiktig personalstrategi. I den långsiktiga personalstrategin skulle exempelvis kunna ligga utformande av en rutin för medarbetarsamtal. Vad vi har erfarit har företaget i dagsläget inga regelbundna medarbetarsamtal och detta är något som litteraturen lägger stor vikt vid. Något annat som vi tror att organisationen skulle vinna på är att ha ett avslutande samtal med personer som väljer att sluta på frivillig basis. Organisationens får då ett redskap som kan hjälpa till att erhålla kunskap om anledningar till att väktare säger upp sig. Detta är något som vi råder företaget att använda sig av i det strategiska personalarbetet, för att på längre sikt råda bot på personalomsättningen.

Att det är personalen som är organisationens viktigaste resurs och tillgång finns väl dokumenterat i litteraturen. Det är viktigt att ta hand om sin personal, se till att de trivs och visa dem uppskattning. Vi tror att om organisationen lägger ner lite tid och ansträngning på att reflektera, bland annat, kring de faktorer som framkommit i denna undersökning och även funderar på om förändringar behöver göras, kan de komma långt. Vi är övertygade om att organisationen på detta sätt skulle kunna få en bättre arbetsmiljö, mer nöjda arbetstagare och därigenom få ner personalomsättningen. Vi vill till sist avsluta med ett bekant uttryck som på ett bra och sammanfattande vis beskriver det vi försökt förmedla i denna uppsats, nämligen att ”ingen kedja är starkare än sin svagaste länk”.

Förslag till framtida forskning

Denna undersökning skulle med fördel kunna byggas vidare på genom att exempelvis undersöka samtliga nattarbetande ronderande väktare samt jämföra olika företag i branschen med varandra. Även en jämförelse mellan ett bevakningsföretags verksamheter i olika regioner skulle vara av intresse att undersöka både för företagen själva samt för framtida studenter.

Ett förslag till företaget på framtida undersökningar är att noggrant undersöka hur informations- och kommunikationsvägarna ser ut. Detta tror vi kan vara av intresse att studera vidare på grund av att det är så uppdelat mellan dag- och nattpersonal samt mellan passen som löser av varandra. Vidare är ett förslag till företaget att på prov implementera några av de förslag som medarbetarna har och sedan efter en tid utvärdera resultatet. Detta för att visa medarbetarna att man tar deras förslag på allvar och att medarbetarna är en viktig del av företaget.

Genom triangulering, det vill säga genom att använda flera olika undersökningsmetoder, exempelvis intervjuer, enkäter samt deltagande observation, kan man erhålla olika perspektiv och få en bättre helhetsbild och förståelse för det man vill undersöka. Vi tror att vår studie med fördel skulle kunna kompletteras med exempelvis en deltagande observation för att få en djupare insikt och förståelse.

Referenser

- Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser* Lund: Studentlitteratur.
- Angelöw, B. (2006). *Arbetsglädje: att skapa större arbetslust*. Danmark: Narayana Press.
- Arbetsförmedlingens hemsida den 7 april 2008
<http://afi3.ams.se/Go.aspx?chFrameCenterHexURL=687474703A2F2F6166669332E616D732E73652F59726B656E2F59726B65734265736B7269766E696E672E617370783F6959726B6549643D343330>
- Armstrong, M., (2003). *A handbook of human resource management practice* (9:e upplagan). London: Kogan page.
- Bjurwill, C. (2001). *A, B, C och D. Vägledning för studenter som skriver akademiska uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bevakningsbranschens Yrkes och Arbetsmiljönämnds (BYA) hemsida den 7 april 2008
<http://www.blivaktare.nu/>
- Borg, E & Westerlund, J (2006). *Statistik för beteendevetare* (2:a upplagan). Malmö: Deleke Grafiska AB
- Carlsson, P. & Sundin, A. (2007) *Ekonomisk uppslagsbok*. Näsviken: Björn Lundén information AB
- Catasús, B, Gröjer, J.E, Högberg, O & Johrén, A. (2001). *Boken om nyckeltal*. Edsbruk: Akademitryck.
- Dahlgren, K., & Dahlgren, P-O. (1988). *Hur har du det på jobbet?* Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Egidius, H. (2002). *Termlexikon i psykologi, pedagogik och psykoterapi* (7:e upplagan). Lund: Studentlitteratur
- Engquist, A. (2004). *Kommunikation på arbetsplatsen – Chefen, Medarbetaren, Gruppen*. Stockholm: Bokförlaget Prisma
- Furnham, A., (2005) *The Psychology of behaviour at work: The Individual in the Organization* (2:a upplagan). Great Britain: MPG Books Ltd, Bodmin, Cornwall.
- Granberg, O. (2003). *PAOU – Personaladministration och organisationsutveckling* (7:e upplagan). Stockholm: Natur och kultur
- Hansen, L., H., & Orban, P., (2002). *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur
- Howell D. C. (2002). *Statistical Methods for Psychology* (5:e upplagan). Pacific Grove, CA: Duxbury.
- Johansson, U., & Johrén, A. (2001). *Personalekonomi idag*. Uppsala: Uppsala Publishing House.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life* New York: Basic Books.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Körner, S., & Wahlgren, L. (1996). *Praktisk statistik* (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- March, J. G. & Simon, H. (1958). *Organizations* New York: Wiley.
- Orkan, L. (1974). *Personalomsättning orsaker, konsekvenser och regional struktur* [Akademisk avhandling] Umeå universitet: Ekonomiska institutionen, Umeå.
- Rosengren, K-E., & Arvidson, P. (1997). *Sociologisk metodik* (4:e upplagan). Stockholm: Liber.

- Senge, P.M. (2000). *Den femte disciplinen*. Stockholm: Fakta info direkt.
- SFS 1982:673. (1982). *Arbetsstidslag*. Hämtad den 5 maj 2008 från Riksdagens hemsida.
<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1982:673>
- Smith, J.A. (2007). *Qualitative Psychology – A Practical Guide to Research Methods* (2:a upplagan). London: SAGE
- Syrén, S. (1983). *Personalomsättning - innehåll, kostnad, åtgärd* [Akademisk avhandling]. Uppsala Universitet: Sociologiska institutionen, Uppsala.
- Trost, J. (2001). *Enkätboken* (2:a upplagan) Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1 - Arbetstidslagen 3§

3 § Genom kollektivavtal som har slutits eller godkänts av en central arbetstagarorganisation får göras antingen undantag från lagens tillämpning i dess helhet eller avvikelser från bestämmelserna i 5 och 6 §§, 7 § andra stycket, 8-10 a §§, 12-14 §§ samt 15 § andra och tredje styckena. Vidare får raster bytas ut mot måltidsuppehåll genom sådana kollektivavtal. Avvikelser från 10 a § får dock inte innebära en längre beräkningsperiod än tolv månader.

Avvikelser från 8 §, 9 § andra och tredje styckena, 10 § och 13 § andra stycket får göras även med stöd av kollektivavtal som har slutits av en lokal arbetstagarorganisation. Sådana avvikelser gäller dock under en tid av högst en månad, räknat från dagen för avtalets ingående.

En arbetsgivare som är bunden av ett sådant kollektivavtal som avses i första och andra styckena får tillämpa avtalet även på arbetstagare som inte är medlemmar av den avtalslutande arbetstagarorganisationen men sysselsätts i arbete som avses med avtalet.

Undantag från lagens tillämpning i dess helhet och avvikelser från 10 a §, 13 § första stycket, 13 a §, 14 § och 15 § andra och tredje styckena samt byten av raster mot måltidsuppehåll enligt denna paragraf får göras endast under förutsättning att de inte innebär att mindre förmånliga villkor skall tillämpas för arbetstagarna än som följer av Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/88/EG. Ett avtal är ogiltigt i den utsträckning det innebär att mindre förmånliga villkor skall tillämpas för arbetstagarna än som följer av direktivet. Lag (2005:165).

Hämtad från Riksdagens hemsida 20080512.

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1982:673>

Bilaga 2 - Enkät

1.Kön: Man

Kvinna

2.Födelseår: 19 ____

3. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning idag? (N = 40)

Arbetar på företaget (72,2 %)

Arbetar på annat företag (8,3 %)

Studerar (16,7 %)

Söker arbete (0 %)

Annat _____ (2,8 %)

4. Arbetar du idag som väktare på företaget? (N = 40)

Ja (81,6 %)

Nej (18,4 %)

5. Hur länge har du varit/ var du anställd som nattarbetande ronderande väktare? (N = 40)

0-3 månader (10,5 %)

4-7 månader (15,8 %)

8-11 månader (26,3 %)

1-3 år (21,1 %)

Mer än 3 år (26,3 %)

6. Vilken anställningsform har/hade du på företaget? (N = 40)

Tillsvidareanställd (59,5 %)

Vikarie (10,8 %)

Behovs-/timanställd (24,3 %)

Annat _____ (5,4 %)

7. Hur mycket arbetar/arbetade du i genomsnitt per månad? **Utesluten ur studien**

Heltid (100%)

(Med heltid räknar vi 168 tim/mån)

Deltid (75%)

Halvtid (50%)

Mindre än halvtid (25%)

Annat _____

8. Vad var ditt huvudsakliga syfte med att börja arbeta på företaget? (välj ett alternativ)

(N = 40)

Heltidsarbete (65,8 %)

Deltidsarbete (2,6 %)

Halvtid (0 %)

Extraarbete under t.ex. studietiden (18,4 %)

Tillfälligt arbete/vikariat (13,2 %)

Annat _____ (0 %)

9. Var/är du nöjd med din arbetsituation i stort? (N = 40)

I mycket hög grad (5,3 %)

I ganska hög grad (65,8 %)

I ganska låg grad (21,1 %)

Inte alls (7,9 %)

10. Markera ett/flera alternativ som du finner som **viktiga** orsaker till att man slutar som väktare inom ett år. (N = 40)

a att jag/de fick ett annat arbete inom företaget (1,3 %)

b att jag/de fick/söker ett annat arbete utanför företaget (40 %)

c att jag/de tagit examen och fått/söker arbete inom det området (27,5 %)

d för att börja studera (50 %)

e för att skaffa erfarenhet inför framtida studier/yrke (1,7 %)

f på grund av familjesituation (30 %)

g på grund av bristande tid för socialt umgänge (40 %)

h att arbetstiderna inte passade/passar (40 %)

i att arbetet inte stämde överens med förväntningarna och bilden av väktaryrket (30 %)

j på grund av otillräcklig utbildning för arbetsuppgifterna (1,3 %)

k på grund av bristande utvecklingsmöjligheter (27,5 %)

l att arbetet var/är för stressigt (32,5 %)

m på grund av hot i arbetet (1,3 %)

n att arbetet var/är fysiskt påfrestande (3,5 %)

o att arbetet var/är psykiskt påfrestande (3,5 %)

p mycket ensamarbete (42,5 %)

q på grund av nattarbete (47,5 %)

r på grund av obehag inför mörker (2,6 %)

s att jag blev mobbad/utstött (0 %)

t på grund av dålig gemenskap i arbetsgruppen (1,3 %)

u på grund av lönen (35 %)

v på grund av hälsoskäl (32,5 %)

x på grund av tidsbrist (0,4 %)

y på grund av annat _____

Svar som framkom på fråga 10y:

- Att ledning/planering inte lyssnar.
- Bristande kommunikation mellan väktare och gruppledare.
- Dålig organisation.
- Fick ej nattarbete som önskat och överenskommet.
- Inget fast jobb

Du som inte längre tjänstgör som nattarbetande ronderande väktare på företaget, var vänlig gå vidare till fråga 23.

11. Känner du dig trygg under dina arbetspass? (N = 33)

I mycket hög grad (25 %)

I ganska hög grad (57,1 %)

I ganska låg grad (17,9 %)

Inte alls (0 %)

12. Är du nöjd med dina möjligheter att själv kunna påverka planeringen av din arbetstid? (N = 33)

I mycket hög grad (7,1 %)

I ganska hög grad (28,6 %)

I ganska låg grad (35 %)

Inte alls (28,6 %)

13. Upplever du ditt arbete som stimulerande? (N = 33)

I mycket hög grad (3,6 %)

I ganska hög grad (57,1 %)

I ganska låg grad (25 %)

Inte alls (14,3 %)

14. Känner du att du har fått tillräckligt med utbildning för att kunna utföra ditt arbete på ett tillfredsställande sätt? (N = 33)

I mycket hög grad (7,1 %)

I ganska hög grad (42,9 %)

I ganska låg grad (46,4 %)

Inte alls (3,6 %)

15. Upplever du att du kan använda dina kunskaper och färdigheter i arbetet på ett tillfredsställande sätt? (N = 33)

I mycket hög grad (3,6 %)

I ganska hög grad (71,4 %)

I ganska låg grad (17,9 %)

Inte alls (7,1 %)

16. Upplever du att det finns utvecklingsmöjligheter för dig inom företaget? (N = 33)

I mycket hög grad (3,6 %)

I ganska hög grad (17,9 %)

I ganska låg grad (64,3 %)

Inte alls (14,3%)

17. Upplever du arbetsbelastningen som tillfredsställande? (N = 33)

I mycket hög grad (3,6 %)

I ganska hög grad (53,6 %)

I ganska låg grad (32,1 %)

Inte alls (10,7 %)

18. Får du tillräckligt med stöd från kollegor? (N = 33)

I mycket hög grad (50 %)

I ganska hög grad (32,1 %)

I ganska låg grad (14,3 %)

Inte alls (3,6 %)

19. Får du tillräckligt med stöd från din närmaste chef? (N = 33)

I mycket hög grad (22,2 %)

I ganska hög grad (25,9 %)

I ganska låg grad (40,7 %)

Inte alls (11,1 %)

20. Får du tillräckligt med feedback kring ditt arbetsutförande av din närmaste chef?

(N = 33)

I mycket hög grad (7,1 %)

I ganska hög grad (25 %)

I ganska låg grad (42,9 %)

Inte alls (25 %)

21. Upplever du kontakten med kollegor som tillfredsställande? (N = 33)

I mycket hög grad (39,3 %)

I ganska hög grad (42,9 %)

I ganska låg grad (10,7 %)

Inte alls (7,1 %)

22. Upplever du kontakten med din närmaste chef som tillfredsställande? (N = 33)

I mycket hög grad (17,9 %)

I ganska hög grad (28,6 %)

I ganska låg grad (32,1 %)

Inte alls (21,4 %)

23. Har du några konkreta förslag på förbättringar rörande din arbetssituation? (N = 23)

Se Bilaga 4

Tack för att du tog dig tid att besvara vår enkät! Vi uppskattar dina svar och din medverkan! Vi blir mycket glada om du skickar enkätsvaren till oss snarast möjligt!

Med vänliga hälsningar

Amelie och Elin

Bilaga 3 - Missivbrev

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Psykologiska institutionen
Programmet med inriktning mot Personal- och Arbetslivsfrågor
C-uppsats VT 2008

Undersökning av nattarbetande ronderande väktare

Hej!

Vi är två personalvetarstudenter som ska skriva vår C-uppsats nu under våren på *företaget*. Vi ska undersöka om det finns några specifika faktorer som gör att nattarbetande ronderande väktare slutar inom ett år från det att de har börjat. Då det är stor omsättning på personal inom denna grupp har vi i samråd med vår uppdragsgivare, XXX, kommit fram till att detta är ett område som är mycket intressant att titta på. XXX har gett oss en lista med namn på nuvarande och före detta väktare och till ett urval av dessa kommer vi att skicka enkäten.

Enkäten kommer att distribueras till två grupper av nattronderande väktare. Den första gruppen är ett urval av ronderande väktare som arbetar i idag, ca 33 st. Den andra gruppen vi avser att skicka enkäten till är de som har sagt upp sig på egen begäran, men som inte arbetade längre än ett år, ca 17 st.

Avsikten med enkäten är att dina svar tillsammans med intervjuer och annat material ska ligga till grund för vår undersökning. När alla svar kommit in kommer de att sammanställas i statistiska modeller och en enskild persons svar kommer inte att kunna identifieras. För oss är det väldigt viktigt att vi så långt det är möjligt ska trygga konfidentialiteten, det vill säga att den enskilde individen inte på något sätt ska kunna identifieras av någon utomstående.

Företaget har tydligt sagt att de är intresserad av alla svar och synpunkter som kommer fram, positiva såväl som negativa. Detta för att de ska få reda på om det finns några särskilda faktorer som bör ses över för att väktare ska stanna kvar.

Genom att svara på denna enkät bidrar du med mycket viktig information till vår undersökning och vår möjlighet att skriva en bra och intressant uppsats. Ifyllandet av enkäten beräknar vi kommer att ta ca 15 minuter.

Vi ber dig svara på enkäten snarast möjligt, dock senast den 15 april.

Tack på förhand för att du tog dig tid. Dina svar och din medverkan betyder mycket för oss!

Amelie och Elin

Bilaga 4 - Kommentarer från fråga 23

Kommentarer från frågan ”Har du några konkreta förbättringar rörande din arbetssituation?”:

”De måste bli bättre på sin personalvård. De förlorar anställda på grund av att den är dålig. Till exempel när de beställer nya tjänstebilar så tycker jag att de ska kolla med någon av oss och prova den så att vi sitter och kan köra bilen utan att få skador i ryggen m.m., bilarna är ju våra kontor. ”

”Förbättrad kommunikation mellan planerare/chefer/arbetsledare och väktarna. Att någon gång få återkoppling på det arbete man gör och de åsikter man framför. Svårt att skapa vettiga relationer till sina arbetskollegor, in på kvällen, ut i bilen, 20 minuter fika och sedan in och hem. ”

”Vet inte ens vem jag kan kalla min närmaste chef. ”

”Personalvård! Att få ledigt när man ber om det, att få kontakt med företagshälsovården om man behöver det. Personliga utvecklingssamtal. Bra utrustning, som fungerar, och blir lagad när den är trasig. Personalansvariga som bryr sig mer om personalen och mindre om lönsamhet. ”

”Att personal på ledande positioner slutar att titta på siffrorna och börjar bry sig om personalen. ”

”Få ett bättre schema, mer fritid, högre ob-tillägg, chans till ledighet, chans till mer utbildning, få gehör vid problemlösningar, friskvårdspengar, personalfester, bättre planering. Ett ”bra jobbat!” någon gång. ”

”Tycker att mer borde sägas mellan fyra ögon istället för alla lappar på skåpen. Mycket lätt att det blir missuppfattningar. Mer feedback. ”

”Eftersom vi arbetar på nätterna sover de flesta av oss (även på lediga dagar) till någon gång på eftermiddagen. Under de få timmar man är vaken och dagpersonalen fortfarande är kvar på jobbet måste det bli mycket lättare att få tag på den administrativa personalen, allt för ofta sitter de i möten eller har gått för dagen överlag är personalhanteringen under all kritik, men hade kunnat bli enormt mycket bättre bara genom förbättrad kommunikation. Ofta försvinner frågor, önskemål, åsikter klagomål, rapporter och felanmälningar ner i ett svart hål, utan att man får någon respons alls. När man väl får ett svar så händer det allt för ofta att det sedan inte genomförs. Detta skapar en känsla av maktlöshet, osäkerhet och frustration som åtminstone jag finner mycket stressande. ”

”Att man arbetar två väktare tillsammans. ”

”Inför 3-skift, dvs. 8 timmarsdagar och mer utbildning. ”

”Planera distrikten så att det finns tillräckligt med tid att utföra det som ska göras! ”

”Bättre information och kontakt med rondväktare när nya ronder läggs till. Ibland hinner man inte göra allt p.g.a. för mycket ronder och extra ronder. Det blir för mycket stress, mindre ensamarbete. Speciellt för bilarna som inte kör centralt, där närmaste bil kan vara +20 min ifrån. ”

”Mera fasta rutiner. Rutiner skapar trygghet. Mera utbildning. ”

”Kortare arbetstid 8 timmar per pass. Dagtid.”

”Väldig stress, arbetstider, stort område. ”

”Inför teknisk utbildning på larmteknik, utveckla och planera personalplanering, satsa på och planera in fastanställd personal - väl kortsiktig personalpolitik med tillfälliga behovare. ”

”Att utbilda oss väktare med ny utrustning bl.a. expanderbatonger p.g.a. att vi rör oss själva i centrum och vi bär aldrig vår gummiklubba med oss. Att utrusta våra fordon med automatväxellåda så slipper man få förslitningsskador. ”

”Mer utbildning och personalvård. ”

”Ge oss tillsvidareanställning. Låt inte väktare utan hund bemanna hundronder. Allt det vi utför på rondan får vi lära av våra kollegor, man kan hoppas att det är så nära kundens önskemål som möjligt. Möjlighet att träffa den ansvarige inför nya ronder/kunder på sätt får vi en helhet av kundens önskemål. ”

”Att hundförarbilarna inte ska rulla utan hund (stor risk) större samarbete mellan personalen, högre lön p.g.a. riskfyllt jobb, bekvämare bilar. Att inte företaget ska snåla med automat på bilarna. ”

”Tycker företaget ska kunna ge möjlighet att jobba som timanställd även om man har en deltidsanställning någon annanstans. Hålla överenskommelser då man uppfyllt krav. ”

Bilaga 5 - Intervjuguide

- Hur kom du i kontakt med bevakningsbranschen?
- Hur tror du att folk i allmänhet kommer i kontakt med bevakningsbranschen?
- Hur kom det sig att du började arbeta inom bevakningsbranschen?
- Hur länge har du arbetat i bevakningsbranschen?
- Hur ser ett vanligt arbetspass ut?
- Vilken bild av väktaryrket hade du innan du började?
Hur upplever du att den bilden stämde med verkligheten?
- Hur trivs du med att arbeta i bevakningsbranschen?
- Hur är klimatet i bevakningsbranschen?
- Hur ser kontakten med din närmaste chef ut?
- Det är ganska hög personalomsättning på nattarbetande ronderande väktare, vad tror du att det kan bero på?
- Vad kan organisationen göra för att behålla sina väktare?