

Säkerhet i nattklubbar och restauranger – brandskydd eller alkoholtillstånd

Ett nytt tillämpningsområde för
Människa-Teknik-Organisation (MTO)-perspektivet?

Magisteruppsats

Ulrica Matthed

Kognitionsvetenskapliga programmet
Linköpings Universitet

Godkänd: 2004-09-01 / ISRN: LIU-KOGVET-D--04/18--SE

Sammanfattning

Kan prioritering av krav på brandsäkerhet bedömas i relation till andra krav på nattklubbar och restauranger? För att svara på detta har studien som teoretisk utgångspunkt haft Människa-Teknik-Organisation (MTO), ett säkerhetsperspektiv presenterat av Rollenhagen (1997). Studiens syfte var att undersöka huruvida detta systemteoretiskt baserade perspektiv går att tillämpa på den relativa betydelsen av brandskydd i nattklubbar och restauranger. Tidigare tillämpningsområden har främst varit komplexa system med hög grad av interaktion mellan de mänskliga och tekniska delsystemen. I denna studie består systemet av en samlingslokal i form av nattklubbar och restauranger. Dessa lokaler utgör riskobjekt vid bränder, har komplexa verksamheter och många olika intressen ställs mot varandra. Avsikten var att kunna göra en relativ bedömning av systemets brandsäkerhet. Detta genom att se hur prioriterat området är, samt vilka attityder till risker och säkerhet som finns bland studiens deltagare. Studien fokuserade därför på delsystemen människa och organisation, och relationen dem emellan, medan det tekniska systemet betraktades som statiskt och inte undersöktes närmare.

I studien genomfördes en avvägningsanalys/attitydmätning genom kvalitativa intervjuer med deltagare från kategorierna myndigheter, ägare till nattklubbar/restauranger, personal, gäster och anhöriga.

Resultatet påvisar att brandsäkerhet bara utgör en av många faktorer som företagets ägare har att ta hänsyn till och att denna säkerhet inte är lika högt prioriterad som inkomstgenererande faktorer. Detta trots att det inte föreligger någon attitydskillnad mellan deltagarkategorierna, bara graden av medvetenhet för att något kan hända skiljer sig beroende på ålder, erfarenhet och typ av intresse i företaget. Studien visar att myndigheters tillsyn är viktig för att hålla olika säkerheter på en hög nivå. En generell uppfattning bland samtliga deltagare var att bristande tillsyn leder till ökat fusk.

Slutsatsen är att Rollenhagens MTO-perspektiv går att tillämpa på nattklubbar och restauranger för att bedöma den relativa betydelsen av olika krav.

Förord

Arbetet med brandsäkerhet i nattklubbar och restauranger innebär en viss konkurrens mellan de krav som ställs från flera andra myndigheter och intressenter. Alla har sina områden att bevaka, och den enskilde företagaren har många, och ibland motstridiga, krav på sig. Den bakomliggande tanken var att studien skulle ge impulser till nya tankesätt för att utveckla den totala säkerheten genom att förstå de prioriteringar som en företagare måste göra. I detta syfte undersöktes om det var möjligt att tillämpa Människa-Teknik-Organisation (MTO)- perspektivet på ett nytt område. Studien har genomförts på uppdrag av Räddningsverket.

Jag vill rikta ett stort tack till mina handledare Björn Albinson, Räddningsverket och Ulrik Olofsson, Institutionen för Beteendevetenskap, Linköpings universitet - för all hjälpsamhet, uppmuntran, kloka råd och intressanta synpunkter.

Jag vill även tacka alla deltagare som ställde upp i intervjuer och delgav sina uppfattningar. Utan dem hade det inte varit möjligt att genomföra studien så som den gjordes.

Ett särskilt tack till min familj och vänner för allt stöd och uppmuntran på vägen.

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Syfte.....	8
1.3 Metod	9
1.4 Avgränsningar	9
1.5 Målgrupp	10
1.6 Disposition.....	10
2. Teoretiskt ramverk	11
2.1 Människa-Teknik-Organisation (MTO)	11
2.2 Systemperspektivet.....	12
2.2.1 MTO som systemperspektiv	13
2.3 Det mänskliga systemet	14
2.3.1 Kultur	14
2.3.2 Attityder	15
2.4. Det organisatoriska systemet	18
2.4.1 Det administrativa systemet	19
2.4.2 Kultur	20
2.4.3 Ledningsstil och ledarskap	22
2.5 Rhenmans intressentmodell	22
2.5.1 Intressekonflikter	23
2.5.2 Företagsledningen	24
2.6 Risker och riskuppfattning	25
2.6.1 Riskuppfattningar	25
2.6.2 Risktagande	26
2.7 Samlingslokaler	28
2.7.1 Risker och samlingslokaler	28
2.8 Sammanfattning av nattklubb/restaurang som system.....	29
3. Metod	30
3.1 Deltagarna.....	30
3.1.1 Företagen	31
3.2 Metodansats/fenomenografi.....	32
3.3 Attitydmätning/avvägningsanalys	33

3.4 Studiens genomförande	33
3.4.1 Intervjuprocedur	33
3.4.2 Analysprocedur	34
4. Resultat.....	35
4.1 Presentation av analysresultat	35
4.2 Resultatdiskussion	44
5. Diskussion	52
6. Slutsatser.....	59
6.1 Vidare forskning.....	59
7. Referenser	60
<i>Bilaga 1: Projektbeskrivning.....</i>	<i>63</i>
<i>Bilaga 2: Sammanställning av identifierade intressenter, lagar och förordningar.....</i>	<i>64</i>
<i>Bilaga 3: Intervjufrågor</i>	<i>66</i>
<i>Bilaga 4: Vilka förväntningar finns från alla på företaget?</i>	<i>68</i>
<i>Bilaga 5: Vilka förväntningar har du på företaget?</i>	<i>73</i>
<i>Bilaga 6: Vilka områden är de primära för företagets verksamhet?</i>	<i>79</i>
<i>Bilaga 7: Hur riktas förväntningarna mot varandra?</i>	<i>80</i>
<i>Bilaga 8: Hur kontrollerar ni att förväntningarna och andra krav uppfylls?</i>	<i>81</i>
<i>Bilaga 9: Vad betyder myndigheters tillsyn?.....</i>	<i>85</i>
<i>Bilaga 10: Vilka kunskapskrav ställs på personalen vid anställning?.....</i>	<i>87</i>
<i>Bilaga 11: Vad skulle personalen på företaget behöva veta mer om/vidareutbildas inom?.....</i>	<i>88</i>
<i>Bilaga 12: Hur fortbildas personalen?.....</i>	<i>89</i>
<i>Bilaga 13: Vilka kunskaper skulle personalen behöva ha?</i>	<i>91</i>
<i>Bilaga 14: Vad skulle alla behöva kunna om arbetsmiljö, arbetsrätt, skattefrågor, livsmedelshanteringsfrågor, säkerhet och dylikt?</i>	<i>93</i>
<i>Bilaga 15: Vad styr mest av företagets verksamhet?.....</i>	<i>96</i>
<i>Bilaga 16: Hur mycket styr ekonomin företagets verksamhet?.....</i>	<i>97</i>
<i>Bilaga 17: Hur påverkar konkurrensen företagets hela verksamhet?.....</i>	<i>99</i>
<i>Bilaga 18: Vad betyder alkoholservingen?</i>	<i>101</i>
<i>Bilaga 19: Påverkar media och gästers uppfattning företaget?.....</i>	<i>103</i>

<i>Bilaga 20: Vad tror du är värst för företaget?.....</i>	<i>105</i>
<i>Bilaga 21: Vilka risker finns förknippande med att besöka/arbete på en nattklubb/restaurang?</i>	<i>106</i>
<i>Bilaga 22: Vad tänker a. gäst respektive b. personal när man pratar om risker och säkerhet i samband med nattklubb/restaurang?</i>	<i>109</i>
<i>c. Vad förväntas av personalen om något händer?</i>	<i>109</i>

1. Inledning

I det inledande kapitlet presenteras studiens bakgrund, syfte, metod, avgränsningar och målgrupp samt avslutas med uppsatsens disposition.

1.1 Bakgrund

Samlingslokaler i form av nattklubbar och restauranger utgör riskobjekt i samband med bränder och klassas ur utrymningssynpunkt som det största riskområdet (Abrahamsson, 1998). Detta grundas på flera faktorer, exempelvis att miljön har brandfarligt material i form av textilier och möbler, rökning, dämpad belysning, gasol i kök och alkoholpåverkade gäster. Ofta saknas tillräckliga kunskaper, hos bland annat gäster, för hur man ska agera i krissituationer. En annan kritisk faktor är att gäster generellt sett är obekanta med lokalens utformning och därmed har svårt att hitta ut. (Abrahamsson, ibid). Ett tragiskt exempel på detta är diskoteksbranden i Göteborg 1998 där 63 människor omkom (Erlandsson, Jonsson & Totting, 1999). Förebyggande brandskärhetsarbete i form av exempelvis information och utbildning syftar till att minimera riskerna för bränder samt att vid brand maximera lyckad utrymning. Kunskap och beredskap kan vara direkt avgörande för utgången av en brand. 1978 omkom 20 ungdomar vid en brand på Stadshotellet i Borås. Erfarenheter från denna händelse resulterade i att kommun, högskola, räddningstjänst etc. hade en förhållandevis hög beredskap för att agera när det 1998 utbröt en brand i kårhuset i samma stad. Serveringspersonalen initierade en organiserad utrymning och samtliga middagsgäster undkom oskadda. Dessutom fungerade information och psykosocialt omhändertagande ovanligt bra. (Erlandsson & Eriksson 1998).

Brandsäkerhet är dock endast en av många faktorer som en företagare måste ta hänsyn till. Verksamheten berör många olika aktörer, så kallade intressenter, exempelvis gäster, ägare, myndigheter och personal. Dessa har olika krav och förväntningar på företaget, vilka inte alltid överensstämmer utan leder till direkta intressekonflikter. Företagsledaren måste utröna vilka krav och förväntningar som finns och försöka tillgodose dessa i så stor utsträckning som möjligt med hänsyn till de ekonomiska ramarna. (Rhenman, 1967). Detta leder till prioriteringar och då även bland myndighetskrav (Rollenhagen, 1997).

Rollenhagen (1997) presenterar ett Människa-Teknik-Organisation (MTO) perspektiv på säkerhet, där organisation jämföras med företag. Detta systemperspektiv syftar till att skapa en helhetsbild av ett system där människa, teknik och organisation, vilket inkluderar administration, lagar och regler, är

komponenter, så kallade delsystem. Dessa påverkar varandra och därmed systemet som helhet. MTO-perspektivet inriktar sig på förebyggande säkerhetsarbete och olycksutredningar. Problemet är, enligt Rollenhagen (ibid), att optimera relationen mellan kostnad för produktion och kostnad för säkerhet, och ofta får säkerheten stå tillbaka för andra värderingsdimensioner. Mänskliga felhanteringar eller tekniska brister utpekade oftast som orsaker till olyckor. En djupare orsaksanalys visar dock att det i de flesta fall snarare är en kombination av mänskligt beteende, brister i säkerhetsorganisationen, brister i ergonomi och teknik som tillsammans utgör förutsättningen till olyckor. MTO-perspektivet fokuserar på relationer mellan delsystemen snarare än på delsystemen i sig själva. De av Rollenhagen presenterade tillämpningsområdena för MTO är främst komplexa system där delsystemen teknik och människa är tätt sammankopplade, exempelvis kärnkraftsverk. (Rollenhagen, ibid).

I denna studie har MTO-perspektivet tillämpats på ett nytt område där systemet som helhet utgörs av en nattklubb/restaurang och den verksamhet som bedrivs där. Fokus har riktats mot relationen mellan delsystemen människa och organisation. Detta då dessa system påverkar det tekniska systemet både direkt och indirekt, exempelvis genom de attityder och kunskaper som finns inom organisationen, vilken utrustning som finns, hur det tekniska systemets utformning kontrolleras och efterlevs etc. Tekniska systemet för brandsäkerhet, exempelvis hållfasthet, sprinklersystem, brandlarm och utrymningsvägar, har inte studerats närmare utan ansetts som statiskt.

1.2 Syfte

Studiens syfte var att undersöka om Rollenhagens MTO-perspektiv på säkerhet gick att tillämpa på samlingslokaler i form av nattklubbar/restauranger där olika säkerhetskrav ska uppfyllas. Uppdragsgivare har varit Räddningsverket som ville veta hur brandsäkerhet prioriteras när en företagare ska tillgodose olika intressen. Frågeställningen är därför:

Går det att tillämpa Rollenhagens MTO-perspektiv på samlingslokaler i form av nattklubbar/restauranger med avseende på brandsäkerhet?

Antagandet var att ett MTO-perspektiv skulle kunna besvara de underliggande frågeställningarna:

- *Hur prioriterat är brandskyddet jämfört med annat?*
- *Vilka kunskaper har intressenterna om brandsäkerhet?*
- *Finns det skillnader i intressenternas attityder till olika risker och säkerhet?*

I studien sker endast en relativ bedömning av brandsäkerheten. Om denna, eller andra krav, befinns vara lågt prioriterad kan detta påvisa potentiella säkerhetsrisker. Med risk avses i denna studie allt som en företagare betraktar som risk, vilket även innefattar ekonomi, good will, indragna tillstånd, olyckor och tillbud, se kapitel 2.5.

1.3 Metod

I projektbeskrivningen, se bilaga 1, antogs att en nattklubb/restaurang sett ur ett MTO-perspektiv kunde betraktas som ett hierarkiskt system bestående av delkomponenter. För att kunna beskriva systemet i syfte att studera hur relationen mellan de olika delkomponenterna såg ut antogs att följande frågeställningar behövdes besvaras:

- Vilka regelverk, lagar/förordningar och ekonomiska krav styr verksamheten?
- Vilka har intresse av verksamheten och därmed av lokalen?
- Vilka förväntningar finns från de olika intressenterna? (avser både verksamhet och lokal).
- Finns intressekonflikter och hur påverkar det i så fall verksamheten?
- Skiljer sig prioriteringarna mellan olika intressenter?

För att besvara dessa genomfördes en attitydmätning/avvägningsanalys i form av kvalitativa intervjuer. Då organisation jämföras med företag och fokus är riktat på delsystemen människa och organisation var intervjufrågorna mycket inriktade på företaget i sig och dess verksamhet, inte på själva lokalen. Analysen av intervjuerna baserades på ett fenomenografiskt perspektiv.

1.4 Avgränsningar

I studien har det tekniska systemet i form av fastighet, säkerhetsutrustning etc. betraktats som statiskt och därmed inte undersökts närmare.

Det övergripande innehållet i lagar, regler och förordningar ligger utanför studiens område och presenteras därför inte.

Studien syftade till att vara generell och innehållet i enskilda företags policies, beredningsplaner och rutiner har inte kommenterats, endast konstaterats huruvida dessa finns eller inte.

1.5 Målgrupp

Studien riktar sig till samtliga intressenter som finns i ett företag inom nattklubbs- och restaurangbranschen, vilket inkluderar ägare, myndigheter och andra kravställare.

Personer som arbetar inom organisationer med och emot andra organisationer/företag där många intressenter finns involverade.

Personer som arbetar med säkerhetsfrågor av olika slag.

Studenter och andra intresserade av MTO-perspektivet.

1.6 Disposition

- Teoretiskt ramverk

Det bakomliggande MTO-perspektivet presenteras och vissa begrepp inom de mänskliga och organisatoriska systemen fördjupas.

- Metod

Ramarna för den genomförda studien presenteras och procedur för datainsamling och analys beskrivs.

- Resultat

Resultaten från den kvalitativa analysen presenteras samt sammanfattas och diskuteras i en resultatdiskussion.

- Diskussion

Studiens resultat diskuteras och sätts in i ett större sammanhang där jämförelser med det teoretiska ramverket görs.

- Slutsatser och vidare forskning

Studiens slutsatser och förslag på vidare forskning och utveckling inom området presenteras.

2. Teoretiskt ramverk

Detta kapitel ger den teoretiska bakgrunden till studien. Kapitlet inleds med en presentation av Rollenhagens Människa-Teknik-Organisation (MTO) perspektiv, vilken är studiens utgångspunkt. Sedan följer en fördjupad presentation av områdets essentiella begrepp.

2.1 Människa-Teknik-Organisation (MTO)

Studiens teoretiska ramverk baseras på Rollenhagens (1997) Människa-Teknik-Organisation (MTO) perspektiv. Rollenhagen (ibid) beskriver detta som ett säkerhetsperspektiv, vars fokus ligger på öka säkerheten på arbetsplatser genom olycksanalys och förebyggande åtgärder. Perspektivet syftar till att studera hur människans fysiska, psykiska och sociologiska förutsättningar samspelar med olika teknologier och organisationsformer, samt utifrån denna kunskap verka för ökad säkerhet.

Människans olika erfarenheter, kunskaper och värderingar påverkar sättet att se på omvärlden och därmed sättet att se på risker och säkerhet. Olika perspektiv är dock nödvändiga och den förebyggande verksamheten måste, enligt Rollenhagen (1997), spegla olika kompetenser och kunskapsområden. Oftast ses den mänskliga faktorn eller tekniskt fel som orsak till olyckor, men Rollenhagen (ibid) hävdar att det nästan undantagslöst finns djupare orsaksrötter. Det är kombinationer av mänskligt beteende, brister i säkerhetsorganisationen och brister i teknik och ergonomi som tillsammans utgör förutsättningen till olyckor. MTO har sin utgångspunkt i psykologi och organisationsvetenskap och försöker förena detta med andra tankevärldar genom att erbjuda samverkan mellan olika yrkestraditioner och söka utveckla en gemensam förståelse för säkerhetsarbetets villkor. (Rollenhagen, ibid).

De av Rollenhagen (1997) presenterade tillämpningsområdena för MTO är främst inriktade mot industrier, exempelvis kärnkraftsverk, där många tekniska komponenter är involverade. MTO området finns i olika aspekter: som ett systemperspektiv (attityd/filosofi), en egen vetenskap (faktakunskap), en arbetsmetod, och som en yrkesroll. I denna studie antas MTO som ett systemperspektiv i syfte att studera huruvida detta synsätt går att applicera på ett helt annat tillämpningsområde.

2.2 Systemperspektivet

Det finns flera olika definitioner av begreppet ”system”. En generell sådan är att ett system är ”en sammanhängande helhet med delar som står i vissa relationer till varandra och som fungerar efter vissa principer” (Nordstedts Ordbok, 1990, sid.987). En mer specificerad och i denna kontext lämpligare definition är:

”A system is a set of two or more elements that satisfies the following three conditions: 1) The behaviour of each element has an effect on the whole, 2) The behaviour of the elements and their effects on the whole are interdependent and 3) However subgroups of the elements are formed, each has an effect on the whole and none has an independent effect.”
(Ackoff, 1981; i Waern 1995 sidhänvisning saknas).

Ett system består således av ett antal komponenter. Den mest utmärkande egenskapen hos ett system är, enligt Gouldner (1959), att förändringar i en del av systemet får åverkningar på andra delar. De olika komponenterna är ömsesidigt beroende av varandra och strävan efter balans och överlevnad är huvudkännetecknen för ett naturligt system (Abrahamsson, 2000). Oftast är utgångspunkten att det råder en ömsesidig påverkan mellan alla eller vissa av systemets komponenter. Komponenterna påverkar varandra inom en viss systemgräns och utanför systemgränsen finns en omgivning bestående av andra system. Komplexa system karaktäriseras bland annat av att komponenterna påverkar varandra ömsesidigt, att det finns tidsfördröjning, målkonflikter och särintressen. (Rollenhagen, 1997).

Komponenterna kan ses som delsystem. Strukturen är oftast hierarkisk där varje delsystem kan ses som en komponent av ett ännu större system som i sin tur är del av ett ännu större system etc. (Rollenhagen, 1997). Delsystemen har en eller flera funktioner vilka i kombination med varandra eller i integration med andra delsystem kan ge upphov till funktioner som inte hade kunnat förutses utifrån något av de olika delsystemens egenskaper. Resultatet blir att systemets funktionalitet skiljer sig från de ingående delarna (Artman, 1999), med andra ord, ett system är mer än summan av sina ingående delar (Rollenhagen, ibid).

Ytterligare en egenskap hos system är att det har ett eller flera mål som det strävar efter att uppnå. (Rollenhagen, 1997). Förändringar i systemet blir svar på systemets egna behov eller behov som finns i delsystemens omgivning (Abrahamsson, 2000). Ett system måste vara känsligt för de förändringar som sker utanför systemets gränser och modifiera sina mål i enlighet med dessa förändringar. Många system kräver en kombination av överordnade och mer

lokala styrprinciper, men det viktiga är att systemet har ett bra informationsflöde för att olika styρνivåer kan utnyttja information maximalt. (Rollenhagen, ibid).

2.2.1 MTO som systemperspektiv

Rollenhagen (1997) anser att antagandet av ett systemperspektiv är ett försök att skapa ett helhetsperspektiv med avseende på säkerhet. De primära delsystemen är människa, teknik och organisation, och dessa är av lika stor vikt för systemet som helhet. Intresset utifrån MTO-perspektivet är främst på relationer mellan dessa tre delsystem snarare än på delsystemen i sig själva. Det är dock nödvändigt att även ha kunskap om varje enskilt delsystem. Delsystemen människa, teknik och organisation avgränsas från varandra, men måste sättas samman till en helhet när ett givet problem angrips. Människor har dock svårt för systemtänkande, det vill säga, ett givet beslut undersöks inte i relation till hela systemets beteende och dynamik. (Rollenhagen, ibid).

För alla delsystem gäller att information måste passera både inom enskilda system och mellan de olika delsystemen. Många komplexa system är organiserade i funktioner eller avdelningar runt vilka det ofta utvecklas specifika kulturer. Genom att anta ett MTO perspektiv på säkerhet menar Rollenhagen (1997) att denna komplexitet bejakas.

De olika delsystemen i MTO (Rollenhagen, 1997)

- *Tekniska systemet*
Tekniken är utgångspunkten och personer som arbetar med det tekniska systemet är oftast tekniker. Säkerhetsanalyser av det tekniska systemet, exempelvis byggnad, maskiner och andra ”hårdvaror” är huvudtema för det traditionella säkerhetstänkandet. Vid analys är det viktigt att betrakta normer och standarder som har utvecklats.
- *Människan som system*
Människan som systemkomponent har flera delsystem, varav Rollenhagen betonar tre:
 - Det biologiska delsystemet
Människan försöker överleva i en miljö och i interaktion med komplicerad teknologi är reaktionen ofta primitiv. Detta delsystem kommer inte att behandlas närmare i studien.
 - Det psykologiska delsystemet
Människan betraktas från ett individuellt psykologiskt perspektiv med avseende på exempelvis minne, informationsbearbetning, inlärning och kognitiv utveckling.

- Det sociala systemet
 Detta delsystem består av relationer mellan människor och överlappar starkt med det psykologiska systemet. Attityder och värderingar är exempel på komponenter i detta system. Rollenhagen påpekar problemet med att definiera systemgränser med avseende på sociala systemet, men anser att de attityder och värderingar som särskiljer en grupp människor från en annan är en naturlig gräns.
- *Organisatoriska systemet*
 Organisation som term har i detta avseende två betydelser: dels de relationer som finns mellan systemkomponenter och delsystem, dels mer konkreta konstruktioner, exempelvis befattningsbeskrivningar, ansvarsområden, informationsvägar, platta och hierarkiska organisationer, målsättningar, policy med mera.

2.3 Det mänskliga systemet

Som nämnts ovan är de psykologiska och sociala systemen tätt sammankopplade genom att många aspekter påverkar både den enskilde individen och relationer mellan människor. De mest framträdande av dessa aspekter är kultur och attityder.

2.3.1 Kultur

Det finns många olika perspektiv och föreställningar om vad kulturbegreppet innefattar. Kultur kan definieras som en *”form i vilken (viss) större grupp människor ordnar sin försörjning och organiserar gemensamma angelägenheter på samhälls nivå; särskilt i äldre tider eller i avlägsna områden”* (Nordstedts Ordbok, 1990, sid.527). Säljö (2000) ser kultur som ett samlingsnamn på de resurser som finns dels hos individen, dels i social interaktion och dels i den materiella världen. Därmed innefattar kultur den uppsättning av idéer, värderingar, kunskaper och andra resurser som människor förvärvar genom interaktion med omvärlden samt de fysiska redskap, artefakter som vardagen är fylld av, exempelvis verktyg och olika former av kommunikations- och informationsteknologi. Linton (1936, sid.288) hävdar att kultur är *”den totala summan av beteendemönster, attityder och värderingar som är gemensamma för och som förmedlas av medlemmarna i ett visst samhälle”*.

Rollenhagen (1997) hävdar att det som tycks vara gemensamt för många av de olika perspektiven och föreställningarna är att kultur är relaterat till historia och tradition, att kultur kräver tolkning och att det är betydelsefullt för att diskutera

gemensamma föreställningar, attityder och beteenden samt att kultur står för någonting som är större än de ingående delarna. Att sträva efter en riktig definition för kulturbegreppet är meningslöst eftersom definitionen får mening i sammanhang. (Rollenhagen, *ibid*).

2.3.2 Attityder

En attityd kan definieras som en individs inre organisation av känslor, uppfattningar, övertygelser och beteende (Roshaw & Robinson, 1967). Dessa är, enligt Baron & Byrne (1979), riktade mot bestämda personer, grupper, idéer, företeelser eller föremål. Detta innebär att individen inför ett visst socialt objekt har benägenhet att reagera på ett givet konkret sätt (Mann, 1972). 3-faktormodellen beskriver en attityd som en samlad reaktion på ett föremål, en företeelse eller annan person (Kiesler & Munson, 1975; Oskamp, 1984).

Attitydernas struktur

Attityder består, enligt Mann (1972), av tre komponenter:

- Kognitiva
Individens perceptioner, övertygelser och stereotyper, det vill säga, föreställningar om objekt.
- Affektiva
Individens känslor gentemot objektet. Emotionella sidan är ofta djupt rotad och svårast att ändra.
- Beteendemässiga
Individens benägenhet att ha en viss handlingsberedskap inför ett objekt.

3-faktormodellen beskriver den kognitiva komponentens reaktion som ”det här antar/tror jag”, den affektiva ”det här gillar/ogillar jag”, och för den beteendemässiga ”så här agerar jag” (Kiesler & Munson, 1975; Oskamp, 1984).

Individen strävar efter inre konsekvens mellan de tre attitydkomponenterna. Detta är vanligast då en individ har en stark negativ eller positiv attityd. Attityder och beteende är ofta motstridiga då människor inte alltid handlar i överensstämmelse med sin övertygelse. Om komponenterna inte stämmer överens har individen en benägenhet att ändra attityden så att ett tillstånd av konsekvens återställs. (Mann, 1972).

Bildande av attityder

Attityder bildas och formas i sociala sammanhang som ett resultat av att individen gör ett val mellan flera olika alternativ eller handlingsinriktningar. (Jeffmar, 1987). Detta sker dels genom social inlärning där individen interagerar med och/eller observerar sin omgivning, dels genom social jämförelse där individen jämför sig med sin omgivning. I vissa fall kan även genetiska faktorer påverka attitydens utformning. (Baron & Byrne, 1997). Hos vuxna individer

sker bildandet av attityder samtidigt med att befintliga attityder förändras (Jeffmar, 1987). Enligt 3-faktormodellen bildas en attityd när det råder samstämmighet mellan de tre komponenterna (Kiesler & Munson, 1975; Oskamp, 1984).

Funktion

Attityder är av stor vikt för en individs orientering i såväl social som fysisk miljö. Individens perceptionsförmåga, sensibilitet och inlärningsförmåga länkas samman genom attityder samtidigt som dessa även skapar struktur och innebörd av de otaliga upplevelser som sker i en sammansatt social miljö. (Krech, Crutchfield & Ballachey, 1962).

Attityder fungerar ofta som mentala scheman, vilket resulterar i en stark påverkan på individens sociala tanke sätt, det vill säga, individens sätt att tänka om social information, hur denna ska bearbetas samt vilken information som ska bearbetas (Baron & Byrne, 1997). Detta innebär att andra psykologiska processer, så som perceptionsförmåga, inläring och minne, också påverkas av attityden (Mann, 1972). Enligt Jeffmar (1987) är attityder en länk mellan samhälle och individ och tycks påverka en rad beslut. Därigenom utgör attityder en viktig funktion såväl i samhällslivet som i relationerna i mindre grupper.

Attitydförändring

Attitydförändringar åstadkoms antingen genom att attityden ändras så att den överensstämmer med beteendet, eller att uppfattningen om ett visst beteende ändras så att beteendet stämmer överens med attityden (Jeffmar, 1987). Attitydkomponenternas respektive sammansättning och styrka har dock betydelse för en attityds utveckling och möjlighet till modifiering (Mann, 1972). Ett hinder för attitydförändring är att människan gärna söker trygghet i väldefinierade roller och därmed finns en ovilja att frångå det egna väldefinierade reviret (Rollenhagen, 1997).

Principen med individens strävan efter inre konsekvens är underförstådd när ny information används för att ändra attityder. Ett sådant angrepp mot den kognitiva komponenten borde förändra denna och även leda till en förändring i känslorna och det offentliga beteendet. Även förändringar av den affektiva komponenten kan påverka den kognitiva. Attityder med svag kognitiv komponent är sannolikt högst instabila. Attityder med emotionellt innehåll eller en stark affektiv komponent tycks inte lika lätt påverkas av enbart ny information och nya kunskaper. (Mann, 1972).

Övertalning är en attitydförändringsprocess som handlar om kommunikation mellan avsändare och mottagare (Jeffmar, 1987). För att förändra attityder i önskad riktning finns, enligt Rollenhagen (1997), några klassiska faktorer som

kan kopplas till avsändaren, meddelande (kommunikationen), och mottagaren, och har stor betydelse för hur meddelandet tas emot och påverkar mottagaren:

- *Avsändaren*
Exempelvis trovärdighet hos källan; grad av expertis förknippad med källan; avsändarens och mottagarens likheter i olika avseenden och om mottagaren tycker om avsändaren eller inte. Information från myndigheter med avsikt att påverka en viss attityd har ibland svårt att få gehör, vilket, enligt Rollenhagen, gör att myndigheter har ett stort ansvar för att bygga upp sin trovärdighet. Dagspressens information styr ofta attityder till myndigheter, med följd att när misstag har skett kan det ta lång tid att bygga upp ett nytt förtroende.
- *Meddelandet*
Utformningen av meddelandet ska vara sådant att mottagarens intresse och uppmärksamhet fångas; vara tydligt, övertygande och baserat på fakta samt lätt att komma ihåg viktiga delar av budskapet. Meddelanden som uppfattas som direkta påbud och som leder till att individens handlingsutrymme begränsas kan komma att ge upphov till attityder i motsatt riktning.
- *Mottagaren*
Mottagarens personlighet, exempelvis grad av öppenhet för nya tankar, kraft att stå emot gruppsyck och självständighetsbehov, har betydelse för huruvida en attityd förändras eller inte.

Även det sammanhang i vilket kommunikationen äger rum är av betydelse för hur individen låter sig påverkas (Jeffmar, 1987).

Mann (1972) skiljer på tre typer av attitydförändringsprocesser i samband med det sociala inflytandet:

- *Medgörlighet*
Individen accepterar att påverkas eftersom han hoppas uppnå en gynnsam reaktion från en annan person eller grupp. Detta innebär att en åsikt övertas offentligt utan inre godkännande.
- *Identifikation*
Individen övertar attityderna i en grupp därför att hans relationer till personen eller gruppen är tillfredsställande och ingår i hans jagbild.
- *Internalisering*
Övertygande kommunikationer från förtroendeingivande och pålitliga källor innehåller informationer som har samband med attityderna. Inflytandet accepteras därför att de övertygande ingångsdata passar ihop med individens värdesystem och framkallar inre tillfredsställelse.

Mann (1972) hävdar att förändring av beteende är oftast ett större problem än förändring av övertygelser. Detta beror på svårigheten med att ändra vanor och

rutiner hos individer. Om individens omgivning inte ger ett stöd som förstärker och vidmakthåller attitydförändringen är det inte troligt att den resulterar i en beteendeförändring. Attityder anses oftast som något privat, det vill säga, subjektivt och personligt. Beteende är däremot offentligt, vilket innebär att beteendet är utsatt mer av omgivningen. Det är dock inte bara attityder som bestämmer beteendet utan också yttre faktorer i den omedelbara sociala situationen. Attityd och beteende är ofta motstridiga, vilket Mann (ibid) anser beror på att många olika attityder är relevanta endast för en enda handling.

Grupp effekter

Individer försöker uttrycka sina övertygelser och få dem bekräftade i andras närvaro, vilket gör att likartade intressen, värderingar och attityder är viktiga sidor i gruppattraktionen (Mann, 1972). Mathiasson (1994) hävdar att summan av de enskilda individerna var för sig skiljer sig från summan av individerna i en grupp. En effekt av gruppens påverkan på individen är exempelvis att gruppens svar i attitydmätningar nästan alltid är mer extremt än medelvärdet av individers (Jeffmar, 1987). Gruppen utövar kontroll över sina medlemmar i syfte att trygga gruppens fortbestånd. Detta sker bland annat genom att reglera tillåtna attityder och relationer, vilket resulterar i formandet av gruppattityder och gruppvärderingar. En annan kontrollmetod är reglering av de oskrivna beteenderegler, så kallade normer, som utvecklas inom en grupp. (Mann, 1972). En individs beteende är emellertid inte identiskt i alla sammanhang utan påverkas av den situation och grupp som individen befinner sig i. Den starka viljan att tillhöra en grupp och dess trygghet gör att individen är beredd att frångå viktiga personliga värderingar och kanske den egna utvecklingen. (Mathiasson, 1994).

2.4. Det organisatoriska systemet

Begreppet organisation kan definieras ur två perspektiv:

1. *"upprättande av system för något genom planering och ordnande av något abstrakt vanligen (som utgör en helhet)"*
 2. *"större samordnad grupp med viss målsättning"*
- (Nordstedts svenska ordbok, 1990, sid.703).

Mathiasson (1994, sid.58) förtydligar det sist nämnda genom definitionen:

"En organisation är en grupp människor som delar en viss mängd arbetsuppgifter mellan sig och därmed utgör ett system av skilda roller. Institutioner, föreningar, företag, avdelningar - varje samhandlande grupp människor med mer eller mindre gemensam målsättning, utgör en organisation".

Alla organisationer har, enligt Rollenhagen (1997), några gemensamma egenskaper:

- Organisationer är sociala uppfinningar som har skapats av människor i vissa syften i ett givet kulturellt och historiskt sammanhang.
- Organisationer är öppna system som ständigt förändras.
- Organisationer utträttar arbete och med hjälp av personella, tekniska och andra resurser försöker organisationen att förverkliga uppsatta mål. För organisationens existens krävs en handlingsberedskap och en förmåga till förändring.
- Organisationer lever i ständig konflikt mellan olika målsättningar och strävar efter en balans mellan resurserna. Ekonomiska hänsynstaganden binder organisationen, dels för att verksamheten kräver ekonomiska resurser, dels för att en organisation ofta strävar efter vinst.

Rollenhagen (1997) anser att den vanligaste tolkningen av organisation i säkerhetssammanhang gäller för konstruktion och användning av hela MTO-systemet, vilket innefattar ledning, organisation av arbetet, organisation av säkerhetshöjande aktiviteter, kulturfaktorer med mera. Rollenhagen (ibid) menar att organisation i liktydighet med ordet ”kultur” har kommit att stå som en övergripande analysvariabel för att definiera kopplingar mellan komponenter i MTO-system. Säkerhet har visat sig ha lika mycket med organisation som med teknik att göra.

Organisationers agerande kan i flera hänseenden ställas analogt med en individs agerande, exempelvis handlingsberedskap (Rollenhagen, 1997). En viktig distinktion mellan grupper och organisationer är att grupper ofta beskrivs som informella medan organisationer är formaliserade genom regler, policies, instruktioner, avtal, planer etc. Grupper utvecklar ett informellt socialt system med varierande normer inom organisationens ram. (Andersson, 1994).

2.4.1 Det administrativa systemet

Det organisatoriska systemet jämföras ofta av Rollenhagen (1997) med det administrativa systemet. Detta system består av de personer som utgör organisationens exekutivgrupp, de arbetsmedel dessa har till sitt förfogande, de relationer som råder inom administrationen och som till stor del bestäms av regler och normer (Abrahamsson, 2000). Den dagliga verksamheten styrs av målformuleringar, interna procedurföreskrifter, regler som begränsar exekutivgruppens ansvarsområde och formuleringar av de krav som riktas mot organisationen från exempelvis regering och myndigheter. Dessa krav är vanligtvis formulerade som lagar. (Abrahamsson, ibid).

Regler och lagar

Lagar är grundade på etiska förhållningssätt och är en konsekvens av värderingar och den kunskap som för närvarande är aktuell (Rollenhagen, 1997). Regler styr inte bara det stora samhälliga perspektivet utan också det lokala perspektivet, exempelvis de regler som kan finnas på en arbetsplats och som inte nödvändigtvis överlappar med juridiskt bindande regler. Även de tysta överenskommelserna, normerna, som utvecklats på en arbetsplats stöds av de attityder som finns på arbetsplatsen och kan ibland vara direkt motstridiga med de formella regler som finns. Regler är ingen garanti för att människor följer dem. Problemet kan vara att det saknas kunskap om varför reglerna finns eller att ingen övervakar att reglerna följs. (Rollenhagen, *ibid*).

2.4.2 Kultur

Kulturen i en organisation utgörs av de värderingar som finns i organisationen, synsättet på den egna verksamheten och hur olika beteenden och egenskaper värderas. (Mathiasson, 1994). Kulturbärare är det som bär motivation, kunskap, attityder, värderingar och strategier från en tid till en annan, exempelvis språket, föreställningar, administrativa rutiner och arbetspraxis, policy, instruktioner, regler och normer. (Rollenhagen, 1997).

Företagskultur

Företagskultur innebär ett jämförande av kulturen med företagets informella organisation och grupperingar (Deal & Kennedy 1982). Begreppet har kommit att användas mycket under senare år, vilket, enligt Rollenhagen (1997), grundas på fyra huvudsakliga faktorer:

1. Kulturbegreppet verkar kunna fungera som en brygga mellan de mikroteorier som är baserade på psykologiska begrepp kopplade till individen, exempelvis motivation, attityder och lojalitet; och makroteoretiska begrepp kopplade till ledningsfunktioner, grupper och företag, exempelvis strategier och policy.
2. Kulturbegreppet ter sig praktiskt att använda för att diskutera exempelvis sedvänjor och attityder som verkar vara karaktäristiska för en grupp av människor i ett land, ett företag eller på en avdelning.
3. Gemensamma visioner, attityder och normer kan förena en organisation och därmed uppfylla ledningens önskan om att styra människor i önskad riktning. Kulturbegreppet ersätter då traditionella kontrollmöjligheter.
4. Kvalitetstänkande kan vägledas och hållas samman genom att fokus på kultur skapar en gemensam grund.

Företag har många subkulturer vilka ofta har mycket varierande karaktäristik och varierande historiska traditioner som kan sökas utanför företaget. Det är av

stor vikt att inte förväxla företagets kultur och delkulturer med ledningens kultur. (Rollenhagen, 1997).

Säkerhetskultur

Rollenhagen (1997) diskuterar även begreppet ”säkerhetskultur”, vilket avser de attityder, värderingar, kunskaper etc. som ligger bakom den rådande säkerheten på en arbetsplats. Begreppet är viktigt av flera skäl, men främst för att det i bästa fall kan fungera som ett överordnat begrepp med betoning på att ”säkerhet gäller alla i organisationen och måste genomsyra hela verksamheten” (Rollenhagen, ibid, sid.152). Rollenhagen menar att begreppet ”säkerhetskultur” tvingar fram försök till definition och konkretisering av begreppet ”säkerhet”, och därmed har en positiv innebörd för säkerhetsarbete.

Attityder och säkerhetskultur

Organisationens arbetssätt kontrolleras av en mängd informella regler och attityder som inte står i befattningsbeskrivningar och officiella dokument. Människors attityder och värderingar styr till stor del ett arbetes organisation och människors agerande i en organisation, vilket medför att många problem bottnar i attityder och perspektiv. Den säkerhetskultur som finns i en organisation återspeglar ofta de värderingar som vid en viss tidpunkt råder i samhället. (Rollenhagen, 1997).

Kultur är en produkt av sin historia, se kapitel 2.3.1, vilket medför att attityder går i arv mellan människor. Detta resulterar i att allt säkerhetsarbete sker mot en bakgrund som grundläggs utanför företaget genom exempelvis lagar, traditioner, teknisk utveckling och utbildning. (Rollenhagen, 1997).

Kultur som variabel eller bakgrundsfaktor

Enligt Rollenhagen (1997) finns en skillnad i kulturbegreppet mellan att se kultur som en variabel bland många andra eller som en övergripande bakgrundsfaktor.

- ***Kultur som bakgrundsfaktor***

Enligt detta perspektiv finns kulturfaktorer bakom alla variabler i ett system, exempelvis sker teknikens och organisationens utformning mot bakgrund av värderingar, attityder, historik etc.; samt att människans beteende påverkas av kulturen. Utifrån detta synsätt sker ändringar i teknik och administration relativt långsamt i den omgivande kulturen och beteenden är svåra att påverka. Betoning i analys utifrån detta perspektiv kan exempelvis vara att analysera ett givet fenomen för att förstå dess orsaker.

- *Kultur som variabel*

Som en variabel bland många andra kan kulturen styras på samma sätt som teknik, administration, attityder eller beteenden kan förändras. Normer för en önskad kultur kan ställas upp, vilka ofta blir det samma som normer för ett önskat beteende och anses påverkbara. Normerna möjliggör att mäta en kultur och studera hur denna avviker från önskad kultur. Fokus ligger på hur avvikelserna kan korrigeras, inte på varför en avvikelse finns. Vid analys enligt detta synsätt kan syftet vara att påverka och styra kulturen i önskad riktning.

De två synsätten har olika konsekvenser för analysen av ett system, men båda modellerna kan, enligt Rollenhagen (1997), anses som relevanta för en säkerhetskultur. Detta innebär att *”Ett fenomen kan förstås både som ett utslag av en övergripande tradition, historik, ett sätt att se på världen som har historiska rötter och som ett instrument att förändra mot en önskad norm”* (Rollenhagen, ibid, sid.165). I denna studie betraktas kultur som en bakgrundsfaktor.

2.4.3 Ledningsstil och ledarskap

Ledningsstil är det sätt som ledningen valt att agera på. Den utgör en modell för de anställda då de agerar på samma sätt som ledningen, vilket exempelvis innebär att ledningens prioriteringar avspeglar sig på de anställdas prioriteringar. (Mathiasson, 1994). Mycket av beteendet i en organisation hänger därför samman med hur enskilda chefer fungerar (Rollenhagen, 1997).

Ledarskap är en komplex social relation där ledaren är den person som kontinuerligt utövar ett större inflytande på gruppens mål och aktiviteter än någon annan medlem av gruppen (Jeffmar, 1987). Ledaren har mycket stor betydelse för de anställdas engagemang, tillfredsställelse och prestationer, och studier har visat att ¼ av ett företags lönsamhet grundar sig på ledarskapet. En ledares uppgift är sammanfattningsvis: planera, organisera, leda och kontrollera. (Rubenowitz, 1994).

Inom grupper och organisationer kan även informella ledare uppstå. Dessa har varken formella rättigheter eller skyldigheter (Mathiasson, 1994).

2.5 Rhenmans intressentmodell

Som tidigare nämnts, se kapitel 1.1, så berör en organisations verksamhet många olika aktörer, så kallade intressenter. Rhenman (1964; 1967; 1974) presenterar en intressentteori som ursprungligen riktar sig mot företag och företagsekonomi.

Teorin innehåller dock flera begrepp och en modell som är direkt applicerbara för denna studies område, och kan därmed inkluderas i MTO-perspektivet så som det här betraktas.

Intressenter beskrivs av Rhenman (1964) som de individer eller grupper som har ett beroende av företaget/organisationen för att förverkliga egna personliga mål och av vilka företaget är beroende, exempelvis anställda, ägare, kunder, leverantörer och långgivare. Samhället, inkluderat stat och kommun, kan också ses som intressent i och med att företaget är beroende av samhället och samhället är beroende av företaget.

Kännetecknande för en intressent är att denne har vissa krav på företaget och vice versa. Dessa kan vara av ekonomisk natur, exempelvis anställda - lön, ägare - utdelning och leverantör - betalning. Bland annat med utgångspunkt från sin uppfattning om företagets mål, normer och planer skapar sig intressenterna vissa förväntningar om i vilken mån deras krav i framtiden kan väntas bli tillgodosedda. (Rhenman, 1967). I de flesta fall är intressenterna mer eller mindre frivilliga medlemmar av organisationen. De medel genom vilka intressenterna utövar sitt inflytande skiljer sig åt. Kunder, leverantörer och anställda har ofta inflytande via arbets- respektive varumarknad, vilket kan kompletteras med någon form av avtal. Stat och kommun använder sig av lagstiftning. Intressenterna besitter ungefär lika mycket makt och företaget blir allas angelägenhet. (Rhenman, 1967). Enligt Mathiasson (1994) är intressenterna direkt avgörande för organisationens vision, det vill säga mål och syfte, och strategi. För den privata marknaden är marknads efterfrågan och ägarens önskan om vinst de avgörande huvudintressenterna, medan den offentliga sektorn har minst 3 intressenter som ska ha inflytande: politikernas/väljarnas värderingar, kundernas värderingar och värderingarna hos dem som arbetar i verksamheten.

2.5.1 Intressekonflikter

Det ömsesidiga beroendet mellan intressent och organisation uppstår på grund av intressenternas engagemang i organisationen. Detta leder till att den ene intressentens beteende på olika sätt kommer att påverka andra intressenters möjligheter. (Rhenman, 1967). När intressenternas mål inte överensstämmer uppstår en intressekonflikt (Rhenman, 1974). Många organisationer uppvisar brister på grund av att olika intressenter i systemet maximerar den egna nyttan, det vill säga, de är särintressen som dominerar, istället för att försöka optimera effektiviteten i hela systemet (Rollenhagen, 1997). Organisationen strävar dock efter att tillgodose de olika kraven så långt det går för att upprätthålla stabilitet och balans (Rhenman, 1964).

Rhenman (1964) pekar ut två typer av beroende:

- Beroende av samordnande av intressenternas insatser i företaget för att de ska kunna utnyttjas effektivt.
- Beroende genom intressenternas delvis motstridiga krav på företaget, det vill säga, en intressekonflikt uppstår.

En intressekonflikt blir, enligt Rhenman (1964), betydelsefull först när parterna är medvetna om den. Om och när samverkan i en intressekonflikt har uppnåtts har en konfliktutjämning skett. Denna är dock inte konstant, då både organisationen i sig och intressenternas krav ofta förändras.

Som tidigare nämnts, se kapitel 1.1, uppstår det ofta inom en organisation konflikter mellan säkerhet och produktion eftersom båda kräver ekonomiska och personella resurser. Ett vanligt misstag är att se frånvaro av olyckor som ett mått på god säkerhet och det är svårt att veta om en säkerhetsinvestering lönar sig eller inte. Resurser begränsar hur mycket pengar som investeras på säkerhet och hur mycket uppmärksamheten fördelas mellan säkerhet och drift. Organisationen har en begränsad uppmärksamhet som ska fördelas mellan olika källor, exempelvis säkerhet och drift. (Rollenhagen, 1997).

2.5.2 Företagsledningen

Företagsledningen fungerar som en länk mellan övriga intressenter och måste i stor utsträckning identifiera alla krav som ställs på företaget, vilket ger företagsledningen en särställning som intressent. Denne måste hitta en balansgång mellan intressenternas ofta motstridiga krav och samtidigt möjliggöra att företaget kan behålla och öka sina resurser och därmed överleva. Företagsledaren är beroende av goda förhållanden till intressenterna. Detta anser Rhenman (1967) ytterligare understryks av företagsledarens personliga mål. Dessa är exempelvis att tjäna pengar, att åstadkomma något och att vara en uppskattad chef. Företagsledningen kan inte förverkliga de egna målen utan att ta hänsyn till de olika intressenternas krav på organisationen. I de flesta fall utgör företagsledningen den grupp som allra mest identifierar sig med organisationen och är villig att kämpa för dess existens. (Rhenman, 1967).

Nyskapande från företagets sida är i bland den enda acceptabla lösningen på intressekonflikter. Detta kan vara mer eller mindre begränsat, exempelvis förändring av någon kvalitet hos en produkt eller bearbetning av nya marknader. (Rhenman, 1967). Konkurrens är något som alla organisationer råkar ut för, men det enda tillåtna medlet anses vara att förbättra sig själv, det vill säga, den egna verksamheten (Rhenman, 1974).

2.6 Risker och riskuppfattning

Begreppet ”risk” definieras olika beroende på sammanhang. (Rollenhagen, 1997). Vanligast är dock riskbegreppet relaterat till begreppen sannolikhet och konsekvens. I detta sammanhang kan en risk specificeras som *”en viss sannolikhet för att en mer eller mindre tydligt specificerad (negativ) konsekvens uppstår, exempelvis en skada på människa, miljö eller utrustning”*. (Rollenhagen, ibid, sid.74). I denna studie avser ”risk” allt som olika intressenter betraktar som risk, vilket innefattar ekonomi, good will, indragna tillstånd, att bli ertappad för fusk, olyckor och tillbud.

2.6.1 Riskuppfattningar

På senare år har flera studier om människors riskuppfattningar genomförts. En vanligt förekommande undersökning ställer expertkunskap eller vetenskaplig kunskap mot vardagskunskapen hos människor. I dessa sker ofta en jämförelse mellan människors skattningar av hur stor en risk är med olika objektiva mått, exempelvis olycksfallsstatistik eller sannolikhetsberäkningar. (Jakobsen & Karlsson 1999). Det finns en distinktion mellan två typer av sannolikheter: den objektiva sannolikheten, baserad på verkliga observationer, och den subjektiva, vilken kan beskrivas som individens gissningar grundade på intuitiva eller subjektiva bedömningar. Rollenhagen (1997) anser att det troligen är genom en kombination av objektiva och subjektiva sannolikheter som de mest realistiska bedömningarna uppnås, och det är därför viktigt att samhället och de enskilda företagen/organisationerna lyckas med att sprida information om ”objektiva risker”.

Ur ovan nämnda undersökningar har, enligt Jakobsen & Karlsson 1999, två huvudresultat framkommit:

1. Människor har en tendens att överskatta de negativa effekterna av sällsynta och spektakulära händelser, exempelvis antalet dödsfall vid naturkatastrofer eller flygplansolyckor. Samtidigt underskattas antalet offer för vanliga olyckor, exempelvis i trafiken eller vid bränder.
2. Folk är inte så bra på att göra sannolikhetsberäkningar, framför allt inte när det handlar om små sannolikheter. Detta kan bland annat förklaras med att människors bedömningar normalt sett är kvalitativa snarare än kvantitativa. Psykologisk forskning påvisar att minnets funktioner spelar in så till vida att det som är relativt lätt att erinra sig får en högre sannolikhet än annat.

Uppfattningen av en företeelse som risk påverkas i stor utsträckning även av faktorer som upplevd skräck och osäkerhet (Jakobsen & Karlsson, 1999).

2.6.2 Risktagande

Rishtagande fyller en funktion genom att upprätthålla människors fysiska och psykiska välbefinnande och utgör en naturlig del av människors liv (Rollenhagen, 1997). Uttalanden om risker innehåller en värdering av hur människor vill leva och det finns kulturella premisser för vad som är ”acceptabel risk” (Beck, 1986). Frantzich (2000) menar att en risknivå måste utgå från vad ägaren, försäkringsgivaren, samhället eller någon annan anser vara acceptabelt. Centralt i risksammanhang är att värderingar kan uttryckas både som positiva och negativa storheter. En förståelse av rishtagande måste alltid ses mot bakgrunden att människor tar risker för att de vill uppnå någonting. (Rollenhagen, 1997). En acceptabel risknivå hänger samman med filosofiska aspekter angående individens frihet, menar Rollenhagen (ibid), vilket syftar till att människan vill ha friheten att själv bestämma över sin risknivå. Detta innebär att individen inte ska tvingas till att ta risker den inte vill, eller det omvända – att tvingas till att undvika risker de faktiskt vill ta. Rollenhagen (ibid) relaterar detta till etiska problem grundade på individen relativt kollektivet, samt samhällets uppfattning om i vilken mån medborgarna är kapabla att kontrollera sitt eget rishtagande, exempelvis alkoholdebatten.

Föreställningar och beteende

Rishtagandet påverkas mycket av föreställningar om hur världen fungerar. Dessa är mer eller mindre sanna och föreställningar som byggs upp om risker förmedlas delvis via massmedia, till exempel genom det sätt på vilket forskningsresultat presenteras. (Rollenhagen, 1997). Den typ av hot eller farlighet som förknippas med en viss situation eller ett visst beteende har också betydelse för människors benägenhet till rishtagande:

”Hot som är tydliga, konkreta och direkt observerbara har en tendens att inlemmas i vårt medvetande, medan hot som är abstrakta och otydliga har en tendens att falla bort eller vara svaga.”
(Rollenhagen, 1997, sid.79).

Människors benägenhet att vänjas vid förändrade omständigheter medför att sannolikheten för ett större rishtagande kan öka genom att en viss riskfylld situation uppstått flera gånger utan att följas av negativa konsekvenser. Även tidsdimensionen spelar stor roll, då risker vars konsekvenser inte är omedelbara ofta underskattas, medan risker för olyckor som individen nyligen sett överskattas. (Rollenhagen, 1997).

Personligt risktagande kan öka om individen själv eller en person som individen tycker om vinner på individens beteende. Om vinnaren är en för individen anonym person kan risktagandet istället minska. I självstyrande grupper kan personer vara utsatta för ett stort socialt tryck, vilket kan innebära att risktagandet ökar för att gruppen som helhet ska få en större vinst. Andra faktorer som också har betydelse för individens risktagande är exempelvis: individens upplevelse av egen kontroll över ett förlopp, grad av tillit till andra personer involverade att kontrollera processen, avsiktlighet och plötslighet. (Rollenhagen, 1997).

Rollenhagen (1997) anser att det är av stor vikt för säkerhetsarbete att personer som arbetar med säkerhetsfrågor försöker att sätta sig in i hur operatörer/beslutsfattare uppfattar risker i sitt arbete, dessa människors attityd till risker, varifrån kunskapen om risker kommer samt hur personer känner sig inför olika risker.

Tydlighet

Vid riskbedömning är värderingar ofta motstridiga och utgör oerhört svåra frågor för beslutsfattare. Uppfattningen av olika risker hänger samman med den kunskapsnivå och mentala bearbetning som sker hos individen. Detta är i sin tur kopplat till vilka aspekter som uppfattas, det vill säga, är direkt tillgängliga i situationen. Sammantaget pekar detta på att de grundläggande yttre komponenterna som bestämmer en människas risktagande återfinns i omgivningens tydlighet. (Rollenhagen, 1997).

Ju tydligare en omgivning är desto lättare är det att bygga upp en mental modell för eventuellt farliga situationer (Rollenhagen, 1997). Med mental modell avses en inre representation av information vilken på något sätt korresponderar mot det som är representerat. (Sternberg, 1999). Detta innebär en inre helhetsbeskrivning av och förståelse för hur något fungerar, och tydlighet utgör därmed en central systemegenskap för att förebygga olyckor. Tydlighet kan visa sig genom att systemet ger entydig information och systemet beter sig konsekvent, att det finns tydliga föreskrifter och regler, att det finns en tydlig ansvarsfördelning, samt att sanktioner för osäkert handlande och brott mot säkerhetsföreskrifter är tydliga. Ordning och reda är en annan aspekt av tydlighet, exempelvis att utrustning finns på rätt plats, att material inte blockerar eller är placerat på ett sådant sätt att det finns risk för personskador. (Rollenhagen, 1997).

2.7 Samlingslokaler

Samlingslokal kan definieras enligt följande:

”Med samlingslokal avses varje lokal eller grupp av lokaler inom en brandcell, där ett större antal personer med mindre god lokalkännedom kan uppehålla sig” (BBR 94:521; i Abrahamsson, 1998)¹.

Som råd ges att en samlingslokal förutsätts rymma fler än 150 personer och användas som exempelvis hörsal, biograflokal, kyrka, restaurang, sporthall eller för teater, konserter, dans, studier, fritidsverksamhet eller som varuhus eller annan detaljhandelsanläggning. Definitionen av samlingslokal skiljer sig dock något mellan olika regelverk, exempelvis då BBR 94 talar om 150 personer medan räddningstjänstförordningen nämner 50 personer. (Abrahamsson, 1998).

2.7.1 Risker och samlingslokaler

Som tidigare nämnts, se kapitel 1.1, utgör samlingslokaler i form av nattklubbar/restauranger riskobjekt i samband med bränder. Abrahamsson (1998) har klassificerat de olika typerna av samlingslokaler där de sammantaget största riskerna i samband med utrymning återfinns i klass 1, vilken som utgörs av diskotek, danslokaler och restauranger. Detta grundar Abrahamsson (ibid) på några faktorer, varav tre är relevanta för denna studie.

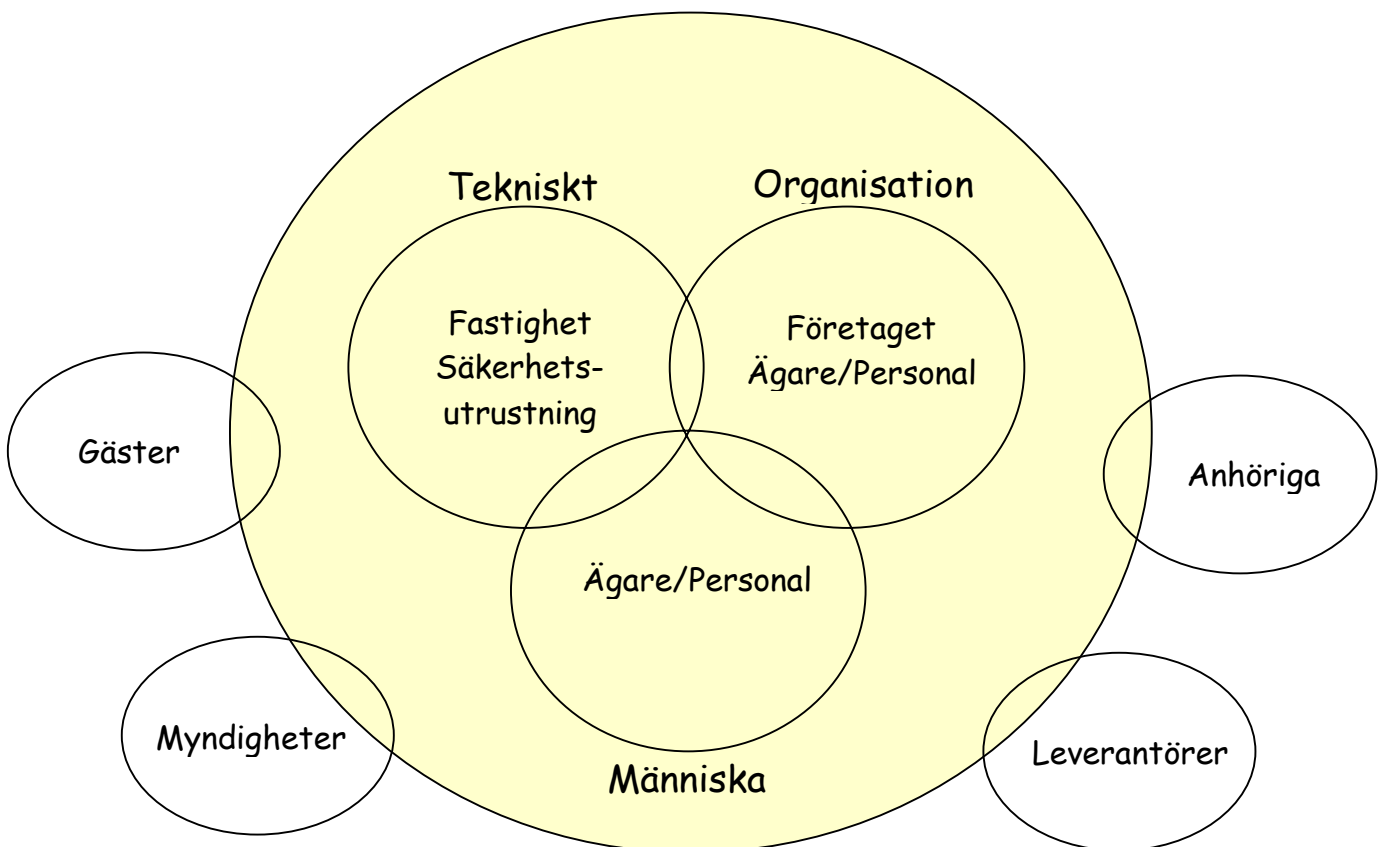
- *Personfaktorer*
Personer i denna typ av lokal är inte sällan påverkade av alkohol. Människor i grupp tenderar att bli avvaktande och se vad andra gör innan de själva agerar, vilket är allra vanligast om personerna i lokalen inte i förväg känner varandra.
- *Miljöfaktorer*
Miljön är avsedd att skapa en viss stämning genom exempelvis dämpad belysning, hög ljudnivå och hög persontäthet, vilket leder till en långsammare utrymning.
- *Personalfaktorer*
Personalens kunskaper och initiativförmåga är viktiga för en lyckad utrymning (Frantzich, 2000). Detta är extra viktigt i situationer där besökare uppvisar ett avvaktande och passivt beteende (Abrahamsson, 1998). För alla typer av samlingslokaler är personalens kunskaper viktiga, men inom klass 1 verkar problemen med detta att vara störst. Orsaken till detta är att lokalerna ofta byter ägare samt har en hög

¹ BBR 94 är förkortning av Boverkets Byggregler som antogs 1994

personalgenomströmning. Stadigvarande ägare och personal är en förutsättning för att en släcknings- och utrymningsorganisation ska fungera tillfredsställande. (Abrahamsson, ibid).

2.8 Sammanfattning av nattklubb/restaurang som system

Det i studien aktuella systemet en samlingslokal i form av nattklubb/restaurang och den verksamhet som bedrivs där. Alla krav och förväntningar som ställs på företaget av intressenterna motsvarar de förändringar som sker i ett system och uppstår som ett svar på systemets egna behov eller behov som finns i delsystemens omgivning. Systemet är komplext och kännetecknas av att det finns tidsfördröjning, målkonflikter och särintressen. Sett ur ett vidare perspektiv är samlingslokalen även en del av det komplexa samhällssystemet. Ägare och personal ingår i både det organisatoriska och det mänskliga delsystemen, då varje individ har ett eget psykologiskt och socialt delsystem. De övriga intressenterna anses tillhöra systemets omgivning och är i sin tur inkluderade i andra system, se figur 1. Kännetecknande egenskaper hos ett system är en strävan efter att uppfylla ett eller flera mål, samt en strävan efter balans och överlevnad. I Rhenmans intressentteori motsvaras detta av företagarens strävan efter att hitta en balansgång mellan intressenternas olika krav och samtidigt överleva som företag, se kapitel 2.5.



Figur 1. Systemet nattklubb/restaurang

3. Metod

I metodkapitlet presenteras studiens deltagare och företag samt en beskrivning av tillvägagångssätt och analysmetod.

3.1 Deltagarna

I projektbeskrivningen, se bilaga 1, antogs att det krävdes en identifikation av de intressenter som finns för verksamheten och därmed av lokalen för att kunna beskriva systemet. Räddningsverket tillhandahöll en lista över de intressenter som ansågs relevanta utifrån uppdragsgivarens intresse och erfarenheter. Ytterligare intressenter identifierades genom intervjuer och samtal med andra intressenter, samt genom litteraturstudier och internetsökningar. För en sammanställning av intressenterna, se bilaga 2.

Intressenterna antogs ha olika typ av intresse i företaget, exempelvis på grund av yrkestillhörighet, nöjesvanor och familjesituation, och klassificerades utifrån detta in i sex kategorier: ägare, personal, gäster, anhöriga, myndigheter och leverantörer. Detta för att kunna skönja om det fanns likheter och skillnader mellan de olika deltagarkategorierna.

Studien omfattade 28 deltagare och baserades på ett strategiskt urval. Inom en förvaltning eller på ett företag var dock urvalet slumpvis.

Ägare

Denna kategori inkluderar även verksamhetsledare. Fyra deltagare intervjuades, varav en ägare och en verksamhetsledare. Den fjärde deltagaren har dubbla positioner i form av verksamhetsledare för en nattklubb/restaurang och delägare i en annan. Deltagarnas erfarenhet från branschen varierar mellan 3 och 30år. Samtliga har även arbetat med andra delar inom branschen, exempelvis bartender och servitör.

Personal

Denna kategori har fyra deltagare: vaktchef, vakt, kassörska/servitris och garderobiär representerade från tre olika företag. Deras tid inom företaget varierar mellan 4 och 15 år. Vaktchefen är även ägare för det vaktbolag som hyrs in av ett företag. Ur vissa hänseenden skulle vaktchefen därmed kunna ses som leverantör av tjänst, men arbetssituationen gör att deltagaren i denna studie klassificerats som personal.

Gäster

Kategorin har sex deltagare. Två av dessa var i åldern 18-23 och besökte nattklubb/restaurang 1-2 gånger per vecka. Resterande gäster var i åldern 29-37 och var på nattklubb/restaurang 1-2 gånger per månad.

Anhöriga

Denna kategori har två deltagare vars barn var i åldern 18-30 år.

Myndigheter

Kategorin har nio deltagare: alkoholinspektör, livsmedelinspektör, miljö- och hälsoinspektör, arbetsmiljöinspektör, närpolis som arbetar med utbildande av ordningsvakter, brandingenjör från räddningstjänsten, nämndeman för socialdemokraterna i socialnämnden, byggnadsingenjör från kommunens byggnadsnämnd och skatteinformatör. Deltagarna har arbetat på nuvarande tjänst mellan 4 och 13 år.

Leverantörer

Denna kategori avser intressenter som levererar något till företaget och har tre deltagare: fastighetsägare (levererar lokal), försäkringsbolag (levererar försäkring), och bank (levererar bankkredit). Deltagarna har intervjuats endast om de egna förväntningarna och kraven samt eventuella konsekvenser och risker. Detta leder till att kategorin leverantörer inte finns representerad i alla frågor.

3.1.1 Företagen

Studien genomfördes i en universitetsstad i Mellansverige med ca 80 000 invånare. I kommunen finns ett jämförelsevis stort antal serveringstillstånd sett till befolkningmängden. Deltagandet från en ägare innebar att dennes företag ingick i studien, vilket resulterade i fyra företag:

Företag A

Bedriver nattklubsverksamhet med bar i en lokal som hyrs av ett hotell. Företaget ägs av en ensam ägare. Denne är innehavare av flera nattklubbar runt om i landet och samtliga bedrivs som enskilda företag. Verksamhet bedrivs endast lördagskvällar och då tas maximalt 600 gäster in i lokalen.

Företag B

Företaget är ett dotterföretag i en kedja där kedjan är ägare. Kedjan har fler verksamheter runt om i Sverige och samtliga dotterföretag bedrivs med samma koncept. Verksamheten består av nattklubb två kvällar i veckan, danskväll en gång i veckan, restaurang och shower. 1800 gäster får maximalt vistas i lokalen.

Företag C

Företaget är ett så kallat franchiseföretag i en kedja som finns i flera städer. Konceptet på inredning är samma på de olika ställena, men inriktningen skiljer sig beroende på det lokala behovet. Företag C har en verksamhet som består av nattklubb tre kvällar i veckan, restaurang, bar och café. Maximalt 400 gäster får vistas i lokalen samtidigt.

Företag D

Företaget ingår i en koncern som ägs av en ensam ägare. Delägarna till de ingående företagen varierar. Verksamheten bedrivs i samma lokaler som ett hotell och företaget och hotellet tillhör samma aktiebolag. Både företaget och hotellet tillhör kända kedjenamn, men fungerar som egna företag. Verksamheten består av nöje (nattklubb en gång i veckan), restaurang, bar, frukost och vakt och de olika delarna har olika chefer. Maximalt 1200 gäster får vistas i lokalen vid samma tidpunkt.

3.2 Metodansats/fenomenografi

En kvalitativ ansats anses av Wallén (1996) som nödvändig för att undersöka fenomen som är vaga, mångtydiga, eller subjektiva samt inte direkt mätbara, exempelvis upplevelser och känslor. Då detta överensstämmer med det som studien avser att undersöka valdes denna ansats och metoden var kvalitativa intervjuer. Intervjuerna analyserades sedan utifrån fenomenografisk tolkningsteori.

Kvalitativa intervjuer

Syftet med detta metodval var att intervjuaren skulle uppnå en djupare förståelse för deltagarnas åsikter och uppfattningar. Intervjuerna var halvstrukturerade och semistandardiserade, vilket innebar att de utgick från vissa teman utan specificerad ordningsföljd och tillät deltagaren att resonera fritt. Detta för att deltagarna skulle kunna vidareutveckla och motivera sitt resonemang samt att intervjuaren skulle ha möjlighet att ställa följdfrågor.

Fenomenografi

Fenomenografin är tolkningsteori som resulterar i en empiriskt grundad beskrivning av olika sätt att uppfatta omvärlden (Larsson, 1984). Syftet är att beskriva den variation av uppfattningar som en bestämd population företräder beträffande något fenomen i sin omvärld. Upplevelsebegreppet är centralt, och intresset ligger i individens uppfattning av ett fenomen, det vill säga, den grundläggande förståelsen av detta, inte huruvida uppfattningarna är sanna eller falska. Detta då den upplevda världen är individens verklighet, och därmed utgångspunkten för individens agerande. Uppfattningar om ett fenomen, det vill säga åsikter, är inte heller av intresse. (Uljens, 1989).

Metodologin grundas på att ett antal försökspersoner intervjuas. De uttryckta uppfattningarna kategoriseras i innebördsmässigt skilda grupper, så kallade beskrivningskategorier, genom att utsagorna jämförs med avseende på likheter och skillnader. (Uljens, 1989).

Tolkaren av materialet anses vara en bärare av en kulturell kontext och tolkningen sker mot bakgrund av egna personliga erfarenheter och kunskaper. Detta innebär att den bakgrund som tolkningen sker mot är något annat än själva intervjumaterialet. (Uljens, 1989).

3.3 Attitydmätning/avvägningsanalys

Frågeställningarna i projektbeskrivningen, se bilaga 1, ansågs kunna besvaras genom en kombinerad attitydmätning/avvägningsanalys. Attitydmätningen antogs kunna påvisa skillnader mellan olika deltagares inställning till framför allt risker och säkerhet. Flera av frågeställningarna innebar att deltagarna skulle ta ställning och väga mellan olika alternativ, där av avvägningsanalysen.

3.4 Studiens genomförande

Studien genomfördes i två steg. Det första var de kvalitativa intervjuerna, det andra analysen.

3.4.1 Intervjuprocedur

Intervjuerna genomfördes i olika miljöer beroende på deltagarens önskemål. De olika platserna var i verksamhetslokalen innan öppning, på deltagarens kontor, på café eller i hemmet. Under intervjuerna fördes fältanteckningar, vilka ansågs fylla syftet för intervjun. För att få en så exakt redogörelse som möjligt kompletterades anteckningarna direkt efter avslutad intervju.

Deltagarna i kategorierna myndigheter, ägare och personal hade i förväg fått tillgång till intervjufrågorna. Gäster och anhöriga hade valts ut genom personliga kontakter och fått muntlig beskrivning av frågornas karaktär. Två av leverantörerna intervjuades via telefon och då de endast tillfrågades om egna förväntningar och krav på företaget gjordes bedömningen att frågorna inte behövde tillhandahållas i förväg.

Frågorna till de olika deltagarkategorierna var generellt sett samma, för en sammanställning av samtliga intervjufrågor se bilaga 3. Vissa specifika frågeställningar förekom dock, exempelvis till myndigheter hur de kontrollerar

att deras förväntningar och andra krav uppfylls. Kategorin leverantörer har baserats på samma frågor som kategorin ägare då de ansetts som ägare till dessa leverantörsföretag.

3.4.2 Analysprocedur

Deltagarnas svar klassificerades i kategorier. Inom varje svarskategori studerades i första hand de vanligaste svaren för deltagargruppen som helhet, i andra hand likheter och skillnader mellan de olika deltagarkategorierna.

”Vanliga svar” avser de svar för varje intervjufråga som gavs av fem eller fler deltagare.

”Avvikande svar” är de svar som skilde sig markant från de övriga svaren och inte platsade i någon svarskategori. Dessa svar noterades och ledde i vissa fall till vidare analys.

Materialet analyserades i första hand för att tendenser och mönster mellan de olika deltagarkategorierna skulle kunna skönjas. I andra hand analyserades antalet svar inom varje deltagarkategori för de olika svarskategorierna, i huvudsak som en eventuell felkälla då deltagargrupporna inte var homogena.

För frågorna 1. ”Vilka förväntningar finns från alla på företaget?” och 11. ”Vad behöver alla kunna om arbetsmiljö, arbetsrätt, livsmedelshanteringsregler, skattefrågor, säkerhet och dylikt?” var det så få deltagare som uppgav svar för fler intressenter än personal, ägare, myndigheter och gäster att dessa svar inte kommer togs med som resultat och analyserades.

Fråga 2. och 5. riktar sig mot olika myndigheter och leverantörer. Då dessa har mycket olika intressen, resurser och arbetssätt har deltagarnas svar presenterats enskilt.

Fråga 6. riktar sig till ägare, personal och gäster/anhöriga. För att kunna påvisa vanliga svar inom dessa kategorier har gränsen för detta ändrats från fem till att motsvara hälften av deltagarantalet inom varje kategori. Detta innebär att ”vanliga svar” för kategorin ägare och personal dras vid två deltagare, för gäster/anhöriga vid fyra.

4. Resultat

I detta kapitel redovisas sammanfattningarna av resultaten från den kvalitativa analysen av intervjuerna (resultaten presenteras i sin helhet i bilaga 4 -21). Dessa följs av en resultatdiskussion i temaform där de i kapitel 1.3 presenterade frågeställningarna för att beskriva systemet besvaras.

4.1 Presentation av analysresultat

1. Vilka förväntningar finns från alla på företaget?

a. Gäster b. Personal c. Myndigheter d. Ägare
(se bilaga 4)

a. Från gäster

Sammanfattning: Inom deltagargruppen som helhet finns inga entydiga svar då det vanligaste svaret, ”service/trevligt bemötande”, uppges av knappt hälften av deltagarna. Inom kategorin gäster förväntar sig de yngre att ha kul, medan de äldre mer uppskattar service och trevligt bemötande. Sammantaget finns dock indikationer på att ägare har en bra uppfattning av gästernas förväntningar på företaget. Största skillnaden mellan kategorierna är ”trevlig miljö/adekvat lokal för verksamheten”, då nästan alla gäster uppger denna förväntning, men ingen ägare. Detta kan dock inkluderas under totalupplevelse, vilket en av ägarna uppger.

Största skillnaden mellan myndigheter och gäster är att nästan alla gäster uppger ”underhållning” som förväntning på företaget, vilket inte nämns av någon myndighet. De flesta av personalen uppger att gäster förväntar sig underhållning, vilket överensstämmer med gästernas förväntningar i hög grad. Däremot uppskattar endast hälften av personalen att gäster förväntar sig ”service/trevligt bemötande”. Den största skillnaden mellan ägare och personal är ”bra kvalitet på produkter/god mat” som förväntning. Hälften av ägarna anger denna aspekt men nämns inte av någon personal.

b. Från personal

Sammanfattning: För deltagarna som grupp är det vanligaste svaret är ”tjäna pengar” följt av ”bra arbetsmiljö”. Inom kategorin personal är dessa förväntningar samt ”ha kul på jobbet” lika vanliga. Ingen förväntning är således i majoritet och inte heller enhetlig inom personalkategorin. Största skillnaden mellan kategorierna personal och ägare är på ”trivsel på jobbet” då hälften av ägarna uppger detta som förväntning från personalen, men ingen i personalkategorin. Fyra av svaren, se bilaga 4, uppges av ett fåtal gäster och en

ägare men ingen personal eller myndighet. Svaret ”att information och kommunikation fungerar” anges av en personal men ingen ägare. För kategorin gäster är svaret ”tjäna pengar” det absolut vanligaste. Detta svar är vanligast även bland myndigheter, fast inte lika övervägande. Inom ägarkategorin är ”trivsel på jobbet” och ”ha kul på jobbet” vanligast, resterande svar endast en.

c. Från myndigheter

Sammanfattning: Vanligaste uppfattningen bland deltagarna är att ”företaget ska skötas utifrån gällande lagar och regler”, följt av ”brandsäkerhet”. Vissa lagar preciseras vid namn, vilket delvis grundas på att deltagarna gett exempel på lagar som ska efterlevas utifrån att verksamheten ska bedrivas enligt lagar och regelverk. För gäster och anhöriga utgör preciseringen i vissa fall hela svaret. Personal och gäster nämner att åldersgränser ska hållas, se bilaga 4, vilket kan bero på okunskap om att dessa är inkluderade i alkohollagen.

d. Från ägare

Sammanfattning: Ägarnas förväntningar på vinst/ekonomisk avkastning och de övriga deltagarnas huvudsakliga skattning stämmer väl överens. Största skillnaden mellan ägare och de övriga kategorierna är att hälften av ägarna förväntar sig ”trivsel för personalen”, vilket skattas av endast en gäst. Hälften av ägarna har förväntningen att ”ägaren är öppen för nytänkande”. Denna förväntning finns endast hos de deltagare i ägarkategorin som arbetar som platschefer och därmed är anställda i företaget.

2. Vilka förväntningar har du på företaget?

För gäster, anhöriga, personal och ägare är svaren på denna fråga inkluderade i svaren för fråga 1 a-d. Myndigheter och leverantörer har specifika krav/förväntningar baserat på den typ av intresse de har i företaget/på lokalen. Då dessa svar skiljer sig mycket från individ till individ presenteras dessa utförligt i bilaga 5.

3. Ägare: Vilka områden är de primära för företagets verksamhet?

Hur fördelas satsningar mellan olika områden? Vilka resurser går till olika delar? (se bilaga 6)

Sammanfattning: Samtliga företag har en nöjesdel och alla utom företag A även en restaurangdel. Nattklubben ses som mest kostnadskrävande av ägarna till företag C och D. Företag B's ägare anser restaurangdelen som mer kostandstyngd än baren samtidigt som nattklubben är dyr i drift. Ägarna till företag A och D tar upp marknadsföring som en stor utgift för nattklubben, och A's ägare hävdar att en hel del marknadsföring är onödig.

4. Anhöriga, gäster, personal och Myndigheter: Hur riktas förväntningarna mot varandra? Hur satsar man på olika områden? Vilka resurser går till olika delar? (se bilaga 7)

Sammanfattning: Utifrån de övriga svaren, se bilaga 7, verkar deltagarnas generella uppfattning vara att de inkomstbringande delarna alkohol följt av livsmedel prioriteras av företagen. Dessa områden utgör det som kunden vill ha, vilket stämmer väl överens med myndigheters uppfattning om att företagen har kundperspektivet i fokus. Säkerhet omnämns av några deltagare men anses inte som prioriterat då det inte är inkomstbringande. En gäst anser dock att en seriös verksamhet prioriterar säkerheten. Orsaken till dessa prioriteringar anses av flera myndigheter bero på att företagen är tvingade att prioritera för att överleva. De svar som myndigheter uppgav är präglade av yrkestillhörighet.

5. Myndigheter: Hur kontrollerar ni att förväntningarna och andra krav uppfylls? Hur fungerar tillsynen från er förvaltning? Är tillsynen på olika områden tillräcklig? Vilka följder får det när tillsynen är otillräcklig? Hur kan man göra det bättre? (se bilaga 8)

Sammanfattning: Samtliga myndigheter bedriver tillsyn men i olika utsträckning. De flesta anser att tillsynen sker för sällan på grund av begränsade resurser. Det finns skilda åsikter huruvida fler lagliga kopplingar ska göras till alkoholtillståndet eller inte. Samverkan finns genom vissa gemensamma inspektioner samt att alkoholinspektörerna även kontrollerar fler områden vid sina tillsyner.

6. Vad betyder myndigheters tillsyn?

Vilka konsekvenser får bristande tillsyn? Vad kan man göra åt det? (se bilaga 9)

Sammanfattning: Gäster och ägare ser myndigheters tillsyn som viktig. Gäster mer ur en egen trygghetsaspekt, ägare som en bekräftelse på att företaget ligger rätt. Ägare har synpunkter på avgifterna, vilket ingen annan deltagare har. Konsekvensen av bristande tillsyn, och till viss del även egenkontroll, är att fusk och slarv ökar. Egenkontroller ses som mindre bra av gäster medan ägarna har skilda åsikter. Samtliga kategorier anser att fler kontroller är enda sättet att motverka fusk och slarv.

7. Ägare och personal: Vilka kunskapskrav ställs på personalen vid anställning? (formell utbildning, tidigare erfarenheter från branschen etc.) (se bilaga 10)

Sammanfattning: Både ägare och personal uppgav att personlighet var det viktigaste kravet vid anställning. Erfarenhet ansågs väsentligt av ägarna, men det var delade uppfattningar kring vilken/vilka personalgrupper som innefattades i detta krav. Ingen ägare uttalar att utbildning är ett formellt krav, men då det ställs krav på erfarenhet för kökspersonal är det tänkbart att åtminstone kocker ska ha genomgått en utbildning. Ingen ägare nämner kravet på att vakter ska ha utbildning, vilket tas upp av personalen både som ett krav samt att det inte kontrollerats.

8. Ägare och personal: Vad skulle personalen på företaget behöva veta mer om/vidareutbildas inom? (se bilaga 11)

Sammanfattning: Ägare och personal överensstämmer till stor del i sina uppfattningar om vad personalen bör kunna mer om. Största skillnaden är att de flesta i personalkategorin anser sig behöva kunna mer om konflikthantering, vilket inte omnämns alls av ägarna.

9. Ägare och personal: Hur fortbildas personalen?

– Inom vilka områden? Finns företagspolicy och i så fall, vilka delar är inkluderade? Har du som personal tagit del av den? (se bilaga 12)

Sammanfattning: Ingen av deltagarna i personalkategorien har servering eller bar som sitt primära arbetsområde. Detta kan förklara varför inte fler omnämner alkoholhanteringskursen som samtliga ägare erbjudit sin personal. Ägarna uppgav att personalen gått intern brandutbildning, vilket endast en personal hade gjort.

Angående företagspolicy så fanns detta på de flesta företag, vilket delar av personalen inte visste om och/eller inte hade tagit del av.

10. Anhöriga, gäster och myndigheter: Vilka kunskaper skulle personalen behöva ha? (se bilaga 13)

Sammanfattning: Det sammanlagda antalet svar är det samma för de båda vanliga svaren. Skillnaden är dock att inga myndigheter anser serviceinriktning/social förmåga som kunskaper personalen bör ha. Flest myndigheter uppger istället alkohollagen. Narkotika omnämns av alla

kategorierna. Myndigheter visar tydliga tendenser till yrkespåverkan i sina åsikter.

11. Vad skulle alla behöva kunna om arbetsmiljö, arbetsrätt, skattefrågor, livsmedelshanteringsregler, säkerhet och dylikt?

(gäster, personal, ägare, myndigheter etc.) (se bilaga 14)

a. Ägare

Sammanfattning: Den absolut vanligaste uppfattningen är att ägarna ska kunna alla lagar och regler, vilket även de flesta ägarna själva uppger. Detta innebär att de olika deltagarkategoriernas åsikter stämmer väl överens. Några deltagare anser att ägarna ska ha en översikt/veta att de finns och kunna leta upp dem, vilket motiveras med att det är omöjligt för ägarna att sätta sig in i allt.

Myndigheters avvikande svar tolkas som att det inte bara är lagstiftningen som är ett problem för ägaren, utan även olika regelverk inom kommunen.

b. Personal

Sammanfattning: Skillnaden mellan antalet deltagare som uppger ”alkohollagen” och ”arbetsmiljö” är minimal. Inom deltagarkategorin myndigheter föreligger det dock markant skillnad, då betydligt fler deltagare anger arbetsmiljö än alkohollagen. Största skillnaden med avseende på personalens egna åsikter är ”egna rättigheter” och ”arbetsmiljö”. Dessa uppges av många gäster och myndigheter, men endast av en personal på vardera lagen. Kategorierna personal och ägare delar uppfattning kring vilka lagar personalen bör kunna.

Ägare och personal uppger även avvikande svar i form av normer som anses att personalen bör kunna.

c. Gäster

Sammanfattning: Denna fråga har en mycket låg svarsfrekvens, vilket tolkas som att gäster inte behöver kunna lagar för att besöka nattklubb/restaurang och även uttalas av ett par deltagare. Ett fåtal deltagare är av uppfattningen att gäster behöver kunna vad lagstiftningen säger om säkerhet/brand och utrymning. Ägare påpekar dock att gäster saknar kunskaper om utrymning. Det är dock oklart vad som avses med säkerhetsbegreppet och hur mycket gästen bör kunna om dessa lagar.

En ägare är av uppfattningen att gäster borde ställa högre krav på säkerhet, vilket tolkas som att gästers krav skulle ge resultat men även ökad medvetenhet hos gästerna själva.

12. Vad styr mest av företagets verksamhet?

(lagar, regler, förordningar, ekonomi eller andra krav) (se bilaga 15)

Sammanfattning: Ekonomi/vinstintresse uppfattas vara den mest styrande faktorn av en majoritet av deltagarna. Endast hälften av ägarna delar denna uppfattning. En ägare anser världsekonomin som mest styrande, en annan marknadens förväntningar och egna affärsidén inom lagens ramar.

Ägarna har delade uppfattningar om lagstiftningens påverkan på företagets verksamhet. Hälften av ägarna anser att om lagstiftningen inte efterlevs så kan företaget inte existera, en annan menar att lagstiftningen styr till viss del. En myndighet uttrycker att det krävs ekonomi för att följa lagstiftningen.

Uppfattningen från gäster, myndigheter och anhöriga överensstämmer därmed till viss del med ägarnas. Personalkategorin skiljer sig från de övriga kategorierna då de flesta deltagarna ansåg att ”antalet gäster” styr mest, vilket inte nämns från någon annan kategori.

13. Hur mycket styr ekonomin företagets verksamhet?

- Förekommer fusk? (se bilaga 16)

Sammanfattning: Myndigheter, gäster och till viss del personal anser att ekonomi styr mycket eller allt av företagets verksamhet. De flesta gäster och flera myndigheter är även av uppfattningen att det förekommer fusk inom branschen. Ekonomiskt fiffel och svartjobb är de områden som specificerats mest. Hälften av ägarna uppger endast att verksamheten måste bedrivas legalt för att existera.

Orsakerna till fusk uppfattas kunna vara tidsbrist, okunskap, språkproblem och kulturella skillnader. Detta kan då inte tolkas som medvetet fusk. Även tidsbrist anges som tänkbar förklaring.

14. Hur påverkar konkurrensen företagets hela verksamhet?

(personaltäthet, utbud på evenemang, utbud på mat och dryck, priser, entréavgifter, garderobsavgift, utbildning för personalen, säkerhetsaspekter, lokalens interiör, arbetsmiljö etc.) (se bilaga 17)

Sammanfattning: De flesta deltagarna anser att det är en tuff konkurrens, men uppfattningen är att detta inte påverkar priserna nämnvärt. Konkurrensen gör att företagen måste nischas och tänka över den egna verksamheten, vilket är positivt. Flera deltagare uttrycker att företagen är för likriktade, exempelvis riktar sig mot samma ålderskategori. Samtliga ägare och ett fåtal andra deltagare

uppgav att detta beror på att äldre gäster ger större intäkter och bättre ordning. Med äldre gäster avses personer i vissa fall över 20 år, men oftast över 23. Några deltagare i kategorierna anhöriga och gäster samt en myndighet ansåg att det saknas ställen för gäster i åldern under 20 och över 35 år.

Hälften av ägarna ansåg att en stabil restaurangverksamhet gör att företaget klarar sig trots att nattklubben går dåligt. Nattklubben är den del av verksamheten som direkt känner av konkurrensen ansåg en ägare. Företagets namn och om det tillhör en kedja ansågs påverka effekten av konkurrensen. Priser ansågs av gäster som viktigt och borde vara lägre. Företagen vill dock ha högsta priset för att få mest vinst. Bland ägarna rådde delade uppfattningar angående entréavgifternas betydelse som inkomstkälla.

15. Vad betyder alkoholservingen?

– För företaget? För personalen? För gäster? (*se bilaga 18*)

Sammanfattning: För företaget är svaret relativt enhetligt då alkoholservingen ansågs mycket viktig. En ägare lägger dock en annan värdering i form av prestige etc. För personalen var den vanligaste åsikten att alkoholservingen innebär ”ökad risk för konflikter och hot”, följt av ”påfrestande”, vilket var det vanligaste svaret bland gästerna, men uppgavs av hälften av personalen själva. Ägarna såg även andra aspekter i form av exempelvis arbetstillfällen och utbildning. För gäster uppgavs inga specifika betydelser/effekter, men alkoholservingen uttrycks som viktig för att locka gäster och kan därmed tolkas som önskemål från gäster.

Inom kategorin gäster uttryckte de yngre gästerna specifikt att alkohol är en av anledningarna till varför folk går på krogen.

16. Påverkar media och gästers uppfattning företaget?

(Hur verksamheten bedrivs, utbud, säkerhetsanordningar etc.) (*se bilaga 19*)

Sammanfattning: Många deltagare har uppfattningen att gäster och ägare påverkas av media. Nästan alla gäster samt hälften av ägarna uppger detta. Vanligaste åsikten i kategorin myndigheter är att negativ kritik påverkar företaget. Dessa aspekter kan tolkas att de har samma innebörd, då ägare påverkar företagets verksamhet men själva påverkas av media. Medias effekt på gäster ansågs dock ha en kort inverkan. Hälften av ägarna uppgav att gästens önskemål ska tillgodoses så bra det går, vilket kan tolkas som att medvetna gäster kan leda till förändringar hos företaget. De övriga kategorierna var dock tvekande till gästers inflytande på företaget. Media har stor betydelse, men det är det negativa som anses ta mycket utrymme. Ryktet är mycket viktigt och även det påverkas av media.

17. Vad tror du är värst för företaget?

(ekonomisk förlust, tillbud, dåligt rykte etc.)(se bilaga 20)

Sammanfattning: ”Brand eller annan olycka, exempelvis fall- och skärskador, drabbar gäst eller personal” är den vanligaste uppfattningen bland deltagarna. Noterbart är att gäster och anhöriga skiljer sig från de andra kategorierna med avseende på det vanligaste svaret, vilket för gäster är ”indraget alkoholtillstånd” och ”brandmyndigheterna stänger lokalen” och för anhöriga ”dåligt rykte”. Bland ägarna råder delade uppfattningar, men hälften uppgav brand/olycksaspekterna som de värsta för företaget. De avvikande svaren riktar sig mot själva lokalen, vilket inte resterande åsikter gör.

18. Vilka risker finns förknippade med att besöka/arbota på en nattklubb/restaurang?

– Vilka risker är störst? Hur hanteras de olika riskerna? (se bilaga 21)

Sammanfattning: På denna fråga finns tydliga tendenser för myndigheterna att svara utifrån det egna området. En ägare menar att allt som handlar om alkohol handlar om risker, men det finns inga specifika risker förknippade med nattklubbar. Detta uttrycks även av en gäst samt att ett par deltagare anser att allt som har med alkohol att göra innebär risker.

För gäster uppfattas ”slagsmål/våld” av ett flertal deltagare som den största risken, ”ljudvolym” av en enda. Inom kategorierna myndigheter, anhöriga och gäster anser de flesta deltagarna att våld/slagsmål *är* en risk för gästen. I kategorierna ägare och personal finns ingen delad uppfattning om huruvida detta är en risk eller inte.

Vad gäller risker för personal uppfattas ”rökning” som en risk av flest deltagare, varav även hälften ägare. Flest personal uppfattar dock ”skär- och fallskador” som egna riskerna. Tillgång till alkohol och droger är en risk enligt samtliga utom personal och anhöriga. Största risken för personalen uppges av en deltagare vara ”hot/våld”, en annan deltagare anser att ”brand” är störst.

Hantering av risker kan sammanfattas med kompetens hos personalen, vilket fås genom utbildning. Förekomst av vakter och att dessa är utbildade är den vanligaste uppfattningen om hantering av risker. Ägarna tar även upp rutiner, information och beredskapsplan. Myndigheter och personal specificerar kunskaper i konflikthantering och säkerhet/brand.

19. Vad tänker a. gäst respektive b. personal när man pratar om risker och säkerhet i samband med nattklubb/restaurang? c. Vad förväntas av personalen om något händer? (se bilaga 22)

a. Om gäster

Sammanfattning: Den övervägande uppfattningen är att gäster inte tänker på risker och säkerhet i samband med besök på nattklubb/restaurang, undantaget ägarna. Branden i Göteborg nämns av ett par deltagare som bidragande orsak till ett ökat medvetande bland gäster. Flera deltagare (i olika kategorier) nämnder gästers bristande respekt för larmen. Alkoholens effekt på medvetandet påpekas av flera deltagare.

b. Om personal

Sammanfattning: Angående personalens tänkande råder delade uppfattningar huruvida de tänker i dessa banor. Brand och hot/våld är den vanligaste uppfattningen men har angetts av ett mycket lågt antal deltagare.

c. Vad förväntas av personalen om något händer?

Sammanfattning: De flesta deltagare ansåg att gäster förväntar sig att personalen ska agera och har tillräckliga kunskaper, men att detta inte är fallet. Ägarna ansåg däremot att personalen är väl förberedd, vilket baseras på säkerhetsrutiner och tekniska hjälpmedel samt att personalen fått adekvat utbildning.

4.2 Resultatdiskussion

I projektbeskrivningen, se bilaga 1, presenterades fem frågeställningar vars svar antas kunna beskriva systemet. Frågeställningarna riktar sig huvudsakligen mot det organisatoriska delsystemet men påverkar de mänskliga och tekniska systemen mer eller mindre direkt. Analysen påvisade att det inom ett företags verksamhet finns flera aspekter som är nära sammanlänkade. För att tydliggöra dessa kopplingar diskuteras vissa verksamhetsområden i temaform. De lagar och intressenter som identifierats redovisas i bilaga 2.

4.2.1 Vilka förväntningar finns från de olika intressenterna?

Varje deltagarkategori förväntningar och de övriga deltagarnas uppfattning om dessa presenteras i fråga 1.a - d, se bilaga 4. Generellt sett är deltagarkategoriernas respektive förväntningar väl överensstämmande med övriga kategoriernas uppfattning av dessa. Undantaget är personalens förväntningar på företaget, där ägarna ansåg ”trivsel på jobbet” som en förväntning från personalens sida, men ingen av personalen uppgav detta. Det kan dock antas att personalen inkluderade trivsel i begreppet ”ha kul på jobbet”, vilket har omnämnts av lika stor del av personalen som ägarna.

Vid diskussionen kring risker och säkerhet framkom ytterligare förväntningar främst från gäster om en situation skulle uppstå ska personalen agera och ha tillräckliga kunskaper för detta. En personaldeltagare uttryckte specifikt att gäster förväntar sig säkerhetsservice.

Intervjufrågan syftade till att deltagaren skulle delge sin uppfattning av andra intressenters förväntningar på företaget och dess verksamhet samt delge sina egna dito. Utöver detta uppger ägarna även vissa egna förväntningar på några intressenter: Gäster förväntas att, utöver betala entréavgift, bevaka ordningen samt handla mycket i bar och restaurang. Myndigheter förväntas att samordna sina avgifter bättre, till viss del sänka eller ta bort tillsynsavgifterna. Personalen förväntas att vara serviceinriktad och sätta kunden i fokus.

4.2.2 Skiljer sig prioriteringarna mellan olika intressenter?

Analysen påvisar tydliga indikationer på att prioriteringarna skiljer sig både mellan och inom de olika deltagarkategorierna. Förväntningar och kunskapskrav har här inkluderats i prioriteringsbegreppet.

Inom kategorin gäster skiljer sig förväntningarna mellan yngre och äldre deltagare, och därmed även vad som kan anses prioriterat. Äldre gäster prioriterar ”service/trevligt bemötande” medan yngre deltagare uppger ”ha kul” som förväntning. Gemensamt för kategorin är ”trevlig miljö/adekvat lokal för

verksamheten” samt ”underhållning”. Äldre gäster tenderar att vara beredda att betala mer för att få det som eftersträvas, medan yngre vill ha lägre priser. Detta är nära förknippat med företagets prioritering av en äldre publik då dessa anses mer köpstarka och mer ordningsamma. Yngre gäster, samt ett par myndigheter och en anhörig påpekar att det saknas ställen för gäster i åldrarna under 23 och över 35 år. De kunskaper som flest gästdeltagare samt anhöriga anser att personalen bör ha är serviceinriktning/social förmåga.

Företagen prioriterar att vara ekonomiskt lönsamma och helst gå med vinst. För att över huvudtaget kunna bedriva en verksamhet måste företaget få gäster, vilket sker genom att tillgodose marknads förväntningar, det vill säga, att erbjuda det som gäster efterfrågar. Således kan gästerna anses som prioriterade av företagen gentemot andra intressenter. Alkohol har en dubbel funktion, dels för att locka gäster och dels som inkomstgenererande faktor. De flesta deltagarna, inklusive ägarna, är av uppfattningen att ett företag inom branschen inte kan få gäster utan att kunna servera alkohol, vilket skulle resultera i att företaget inte får någon inkomst. En ägare menar att alkoholtillståndet är ett måste för företagets existens. En slutsats utifrån nämnda aspekter är ett antagande om att de myndighetskrav som ställs för att ett alkoholtillstånd ska beviljas är prioriterade jämfört med andra myndighetskrav, vilket överensstämmer med uppfattningen hos många deltagare. Även livsmedelsområdet uppfattas som mer prioriterat än andra områden. En myndighet uttrycker att kundperspektivet är den starkaste delen inom företagen, vilket dels innebär att de inkomstgenererande områdena alkohol och mat prioriteras, dels att det är mer noga med att tillgodose de krav som ställs av tillståndsbeviljande myndigheter. Även bland fortbildningsområdena sker en prioritering. Brandutbildningen är oftast intern istället för att köpa in den kurs som räddningstjänsten erbjuder. Däremot så skickas alla eller några i personalgruppen på utbildning i ansvarsfull alkoholservice. Detta kan tolkas som att området ses som mer prioriterat, men det kan även vara en kostnadsfråga, eller att företaget anser att personalen har tillräckliga kunskaper. Detta diskuteras mer i kapitel 4.2.4. Även inköp av konsulttjänster uppges handla om prioriteringar från företagets sida. En konsekvens av att inte köpa in dessa tjänster är att den enskilde företagaren måste besitta mer kunskaper inom olika områden.

Inom myndighetskategorin skiljer sig förväntningarna beroende på vilket område deltagaren arbetar inom. Generellt sett så ser varje myndighet relativt snävt på verksamheten utifrån det egna intresseområdet och prioriterar detta. Det finns dock ett nätverk bestående av några olika myndighetskategorier, vars deltagare kan anses ha en relativt god kunskap om vilka krav de andra områdena ställer på verksamheten. Vissa myndigheters tillsyn sker även på områden som inte är direkt inkluderade i det egna verksamhetsområdet, vilket kan antas ge en

ökad helhetsbild av vilka krav som bör vara tillgodosedda och därmed en annan prioriteringsskala än endast det egna området. Analysen påvisar tendenser till att det även inom det egna myndighetsområdet finns prioriteringar bland de krav som ställs på företaget, och även kontrolleras vid inspektioner. De flesta deltagarna inom myndighetskategorin är av uppfattningen att antalet inspektioner inte är tillräckligt. Detta kan ses om en konsekvens av prioriteringar inom samhället, det vill säga, stat och kommun, då resursfördelningen sker i dessa organisationer.

Personalkategorin har inga övervägande förväntningar, vilket föranleder tolkningen att det inte finns några övergripande prioriteringar utan flera faktorer anses lika viktiga.

4.2.3 Finns det intressekonflikter och hur påverkar dessa verksamheten?

Inom branschen förekommer flera intressekonflikter mellan olika intressenter. Mellan gäster och företagen är dessa av ekonomisk karaktär. Flera deltagare i kategorierna gäster, anhöriga och myndigheter anser att krogarna tar ut för höga priser. Ägarna själva vill att företaget ska gå runt och gärna med vinst, vilket föranleder den aktuella prisnivån. En ägare menar att företaget egentligen vill ta ut så höga priser som möjligt för att få maximal vinst. Orsaken till att detta inte sker kan tolkas som att konkurrensen om gästerna sätter stopp för detta. För verksamheten kan det antas att en konsekvens av prisnivån är att gäster inte handlar i lika hög utsträckning som vid en lägre kostnad och därmed ge en lägre intäkt för företaget. Flera gäster menar att företagen har samma inriktning och det saknas konkurrens för det företag som riktar sig till en yngre publik. För gäster i åldern 35 och äldre anser en myndighet att det helt saknas ett dansställe att gå till. Detta kontrasteras mot företagets önskan om en något äldre publik för att få bättre ordning och större vinst. Det kan antas, vilket samma myndighetsdeltagare uttrycker, att personer över 35 inte besöker krogen så ofta att det skulle vara lönsamt att ha en sådan inriktning. Flera deltagare uttrycker att det går trender i vilka krogar som besöks, vilket kan vara en möjlig konsekvens av att krogarna är för likriktade.

Flera ägare, och även gäster, uttrycker önskemål om längre öppettider. Enligt en politiker i socialförvaltningen motiveras kommunens avslag av denna begäran med att socialförvaltningens syfte är att minska totalkonsumtionen av alkohol bland barn och ungdomar, vilket förlängda öppettider skulle motverka. Detta är något motstridigt med samma deltagares uttalande om att krogarna utgör en bra social miljö för att minska alkoholkonsumtionen. För gäster innebär detta att de måste gå ut tidigare, för ägaren förlorade intäkter. Dessa intäkter skulle dock behöva täcka upp ökade kostnader för personal, så vinsten i sig kanske inte vore så hög.

En ägare anser att det inte finns några direkta intressekonflikter mellan kommun och företagare, men att det förekommer inom kommunen. Ett exempel på detta är att lokaler kan godkännas för livsmedelshantering men ändå inte uppfylla kraven för att alkoholtillstånd ska beviljas. Även mellan olika politiska partier förekommer intressekonflikter, bland annat kring alkoholpolitiken. Vissa partier anser att det borde vara en mer liberal syn på alkohol medan andra anser att alkoholen redan släppts för långt. Olika krav förekommer också mellan kommun och andra myndigheter. Arbetsmiljöinspektören påpekar problemet med att kommunen godkänner verksamhet i lokaler som inte är anpassade för verksamheten. En möjlig konsekvens av detta är att innehavaren får krav på sig att åtgärda brister trots att lokalen är godkänd för verksamheten.

Flera ägare anser att tillsynsavgifterna är för höga eller borde tas bort helt. Serviceinriktningen har dessutom försämrats i och med att företagen får göra jobbet själva i form av egenkontroller. Vad det gäller avdelningen för alkohol ska denna vara intäktsbaserad, vilket delvis motiverar avgiftens storlek. Myndigheterna uttalar inga åsikter om summorna, men anser, liksom ägarna, att det borde ske fler inspektioner för att komma tillrätta med fusk inom branschen. Kommunen ser företagen som en del av besöksnäringen och en del i marknadsföringen, men en ägare anser att detta är dubbelmoral i och med att krögarna får betala höga avgifter, exempelvis genom hyra för uteservering.

Både ägare och myndigheter uttrycker problemet med att kommunens olika avgifter och tillstånd inte är samordnade, vilket medför att innehavaren är den enda som har en överblick av totalkostnaderna samt att denne blir hänvisad mellan olika myndigheter för att få hjälp och skaffa tillstånden. Intressekonflikt uppstår när en ägare, antingen av fri vilja eller tvingas till, att prioritera mellan de olika myndigheternas områden.

4.2.4 Områdesövergripande kopplingar

Så som tidigare nämnts påvisade analysen att flera ämnesområden är nära sammanlänkade, vilket föranleder att diskutera dem i temaform.

Konkurrens, fusk och myndigheters tillsyn

Bland deltagarna råder en delad uppfattning om i vilken grad det är konkurrens mellan företagen, men de flesta anser att konkurrensen är hård. En positiv konsekvens av detta är att företagen tvingas till nytänkande och det är viktigt att hitta den egna nischen för att locka gäster. Några gäster och ägare anser bra personal som konkurrensmedel, då dessa i sig kan locka gäster. Om personalen slutar kan gäster följa med dem till deras nya arbetsplats. En ägare uttrycker att personalen är det viktigaste ett företag har. Flera deltagare anser att det går trender i vilka företag som gäster besöker. Detta kan antas hänga samman med

ett företags rykte samt att ”folk går dit folk går”, vilket i sin tur kan vara en konsekvens av det faktum att flera deltagare ansåg företagen som likartade.

Många deltagare i kategorierna gäster, anhöriga och myndigheter är av uppfattningen att det fuskas i branschen, framför allt ekonomiskt. Deltagarna uppger flera orsaker till varför det förekommer fusk. En av dessa är att konkurrensen är för hård och tvingar företagaren att mygla för att företaget ska bära sig ekonomiskt. Konkurrens på olika villkor genom att företagare i omgivningen fuskar är en annan. För den enskilde ägaren kan för hård konkurrens vara en orsak till att kringgå lagarna, en annan att konkurrensen sker på olika villkor om företag i omgivningen fuskar. Hälften av ägarna ansåg dock att om lagen inte efterlevs så har man ingen verksamhet. Flera myndigheter anger kulturella skillnader som orsak till fusk. I dessa fall handlar det mer om okunskap och språkproblem och är därmed inte medvetet fusk. Även bland ägare som inte kommer från andra kulturer kan okunskap orsaka brister. En myndighet anser att denna okunskap delvis beror på att det inte ställs förkunskapskrav på innehavaren samt att företagen ofta byter ägare. Det kan även vara så att en företagskedja är seriös men entreprenören inte är det eller att en seriös krögare har personal som inte efterföljer gällande regelverk.

En generell uppfattning bland samtliga deltagare är att bristande tillsyn leder till ökat fusk inom branschen. Det måste vara någon som kontrollerar för att allt ska skötas på rätt sätt. Deltagarna anser inte egenkontroller som tillräckliga eftersom de underlättar för företagaren att fuska. Även ägare menar att det borde vara bättre uppföljning av just egenkontroller. Samtliga deltagarkategorier, undantaget myndigheter, anser att fler inspektioner är en lösning på problemet. Alkoholtillståndets koppling till andra områden, exempelvis livsmedel och brand, anses som en bra, men några deltagare anser att det skulle kunna läggas till fler kopplingar, exempelvis personalens utbildning. Som tidigare nämnts så är alkoholtillståndet ett prioriterat område för krögaren, vilket innebär att även de övriga kraven kan antas vara uppfyllda. Bland myndigheterna är det delade uppfattningar om dessa lagliga kopplingar är bra eller dåliga. Flera deltagare anser att bristande tillsyn eller tillsyn på en del företag men inte andra leder till konkurrens på olika villkor. Detta kan vara en av orsakerna till varför krögarna anger andra krögare till myndigheternas inspektörer.

Kunskaper, lagar och policies

De kunskaper som samtliga gäster och anhöriga uppskattar hos personalen är serviceinriktning och social förmåga. Det faktum att samtliga ägare anser individens personlighet som en viktig faktor vid nyanställning samt att personalen på de flesta av studiens företag utbildas i företagets servicepolicy gör att denna förväntan kan antas vara tillgodosedd.

Hälften av deltagarna i kategorierna myndigheter, gäster och anhöriga uppger brandutbildning som en nödvändig kunskap hos personalen. Denna utbildning sker, som tidigare nämnts, oftast internt på företagen och utifrån vad brandingenjören uttryckte så innehåller denna utbildning inga praktiska moment. Detta kan tolkas som att en del kunskap saknas. Undantaget är ordningsvakter då brandmyndigheternas utbildning ingår i utbildningen av ordningsvakter. Uppfattningar om personalens säkerhetskunskaper uttrycks till störst del i diskussionen kring risker och säkerhet. Det framkommer då att de flesta deltagarna betvivlar att personalen har tillräckliga kunskaper för att kunna agera om en situation skulle uppstå. Några av deltagarna inom både personal- och ägarkategorierna är av uppfattningen att personalen behöver vidareutbildning inom brandsäkerhet. Ändå anser dessa ägare tillsammans med de övriga deltagarna i kategorin att personalen är väl förberedd om det skulle uppstå en situation. De vanligaste önskemålen om fortbildningsområden var konflikthantering respektive alkohollagen.

Ägare och personal anser, dock inte i lika hög grad, att personalen behöver ytterligare utbildning i alkohollagen, droger och första hjälpen. Dessa områden är inkluderade i både utbildningen om ansvarsfull alkoholserving och ordningsvaktsutbildningen. Som nämnts ovan så skiljer det sig mellan företagen huruvida det är all personal eller endast serveringspersonal som deltar i utbildningen, men eftersom även ordningsvakter har utbildats inom områdena kan stora delar av personalgruppen antas besitta dessa kunskaper.

Myndigheter har i stor utsträckning tolkat kunskapsbegreppet som kunskap om lagar. Denna tolkning görs till viss del även av ägare och personal, medan gäster och anhöriga, som nämnts ovan tolkar det annorlunda. De flesta deltagarna i kategorin myndigheter anser att personalen bör ha kunskaper inom det egna myndighetsområdet samt alkohollagen. Angående vilka lagar som personalen bör kunna så uppger sammantaget flest deltagare alkohollagen, men inom kategorin myndigheter är arbetsmiljölagen det vanligaste svaret. Denna lag nämns även av flera gäster och personal. Ägare bör, enligt de flesta deltagarna, kunna all lagstiftning som reglerar verksamheten, medan gäster i hög utsträckning inte ansågs behöva kunna några lagar.

Utbildning

De utbildningar som personalen får täcker in stora delar av kraven från myndigheter, ägare och personalen själva. Gäster och anhörigas önskemål kan antas vara uppfyllda genom de krav som ställs på personalens personlighet vid nyanställningar samt företagets policier och egna serviceregler. Problemet med policierna är att personalen i låg utsträckning visste om och/eller hade tagit del av dessa. De normer som togs upp av en ägare och en personal kan anses inkluderade i ett företags policy.

Från ägarhåll uppges den stora personalomsättningen som ett problem vad det gäller utbildning, då detta blir en ständigt pågående process. Förslaget om att deltagare i utbildningen för ansvarsfull alkoholservice ska få ett certifikat som i framtiden kan bli ett anställningskrav skulle underlätta för ägarna. Myndigheter anser ägarbytena som ett bekymmer, då detta både påverkar myndigheternas relation till ägaren, åtgärdande av brister utifrån myndigheternas krav samt de kunskaper som en ägare till en viss verksamhet besitter.

Tillsyn i form av egenkontroller innebär enligt flera myndigheter och ägare själva att ägaren måste vara expert inom många områden, vilket är omöjligt. Mycket specialistkunskap går förlorad i och med denna tillsynsform. En myndighet uttrycker även problemet med att veta huruvida ägaren har de rätta kunskaperna för det som ska kontrolleras. Området tillsyn diskuteras mer nedan.

Som tidigare nämnts så kostar utbildning och konsulter pengar, vilket tvingar företagaren att prioritera. Därmed påverkar ekonomin även vilken typ av utbildning som ges samt vilka områden som ägaren själv måste behärska. Då lagstiftningen är omfattande krävs det mycket av ägaren för att själv kunna uppfylla alla lagstadgade krav. Som nämnts ovan så kan utbildning i alkoholhantering anses vara prioriterad, vilket kan tolkas som ett resultat av ägarnas egna uppfattningar av vad personalen bör kunna mer om för att det ska gynna företaget på bästa sätt. Innehållet i kursen inkluderar även områden som efterfrågats av resterande deltagarkategorier. Den av räddningstjänsten erbjudna brandutbildningen ansågs vara för dyr och i stället har företagen interna utbildningar.

Internutbildningar i mat-, vin och spritkunskap är relevant ur ett kundperspektiv då kunder efterfrågar dessa kunskaper. Flera deltagare ansåg att företagen inte tjänar några pengar på säkerhet och därmed är detta inte ett prioriterat område. En gäst uttrycker dock att om ett företag är seriöst så satsar de även på säkerhet. En ägare uppger att företaget satsar mycket på säkerhet, men ingen ägare uttrycker huruvida området är prioriterat eller inte jämfört med andra delar inom företaget.

Riskmedvetenhet och säkerhetstänkande

De flesta deltagarna anser att det finns flera risker som finns förknippade med att besöka/arbota på en nattklubb/restaurang. Några menar dock att det förekommer risker överallt i samhället och att det inte finns specifika risker för branschen. Säkerhet anses viktig av samtliga deltagarkategorier, men uppfattningen är att medvetenheten om riskerna samt typ av risker skiljer sig mellan gäster och personal. Det generella antagandet är att gäster inte tänker i banor kring risker och säkerhet, vilket exemplifieras av att några deltagare

påpekar gästers bristande respekt för larm. ”Där alkohol går in går vettet ut” är en vanlig kommentar gällande gäster. Denna uppfattning delas dock inte av de flesta ägarna. Händelser som omnämns i media tros ha en tillfällig påverkan på gästers medvetande om risker.

Det finns tendenser bland deltagarna att anta att personalen har en större medvetenhet om att något kan hända. Som tidigare nämnts var det mestadels i denna kontext som förväntningar kring personalens kunskaper om säkerhet framkom. De flesta deltagarna bland gäster, anhöriga och myndigheter har uppfattningen att dessa kunskaper är bristfälliga, vilket inte delas av ägarna och till viss del personalen. Ägarna uppger att personalen är väl förberedd, vilket kan tolkas som att företaget satsat på utbildning inom området, men frågan är återigen hur mycket kunskap som gått förlorad genom att inte låta personalen genomgå räddningstjänstens brandutbildning. Många deltagare anser att riskerna kan hanteras genom kompetent personal.

Ungefär hälften av deltagarna har uppfattningen att företagarna påverkas att se över den egna verksamheten utifrån händelser som omnämns i media, men även för denna kategori tros effekten vara kortvarig. Hälften av ägarna uppger att brand eller annan olycka som drabbar gäst eller personal är det värsta som kan hända företaget. Flera relaterar dock detta till att det vore svårt för företaget att komma tillbaka efter en sådan händelse.

5. Diskussion

Studien är baserad på Rollenhagens MTO perspektiv, se kapitel 2.1, vars antagande av ett systemperspektiv är ett försök att skapa ett helhetsperspektiv på säkerhet, se kapitel 2.2.1. De mänskliga och organisatoriska delsystemen är i fokus för denna studie, vilket grundas på antagandet om att resultatet skulle påvisa indikationer på vilka konsekvenser för säkerheten som faktorer inom varje delsystem och relationen mellan delsystemen kan resultera i, både med avseende på det tekniska delsystemet och för systemet som helhet.

I studien systemet är en samlingslokal i form av nattklubb/restaurang och den verksamhet som bedrivs där. Förändringar i ett system är ett svar på systemets egna behov eller behov som finns i delsystemens omgivning, vilket motsvaras av alla de krav och förväntningar som ställs på företaget av intressenterna. Systemet är komplext, vilket kännetecknas av att det finns tidsfördröjning, målkonflikter och särintressen, se kapitel 2.2. Kännetecknande egenskaper hos ett system är en strävan efter att uppfylla ett eller flera mål, samt en strävan efter balans och överlevnad. I Rhenmans intressentteori motsvaras detta av företagarens strävan efter att hitta en balansgång mellan intressenternas olika krav och samtidigt överleva som företag, se kapitel 2.5.

Samlingslokalen är även en del av det komplexa samhällssystemet. I kapitel 2.8 presenteras en sammanfattande bild av systemets struktur där ägare och personal ingår i både det organisatoriska och det mänskliga delsystemen. Detta eftersom varje individ har ett eget psykologiskt och socialt delsystem. De övriga intressenterna anses tillhöra systemets omgivning och är i sin tur inkluderade i andra system.

5.1 Hur prioriterat är brandsäkerheten jämfört med andra områden?

Enligt Rhenmans intressentteori, se kapitel 2.5, är företagaren den ende som har en övergripande bild av vilka krav de övriga intressenterna ställer på företaget. Analysen indikerar att de olika deltagarkategorierna har en god uppfattning av vilka förväntningar/krav som ställs från de övriga deltagarkategorierna. Deltagarna är dock inte insatta i vilka krav som ställs utifrån lagstiftningen och varje enskild myndighet. Detta sammantaget med att ett företags samtliga intressenter och deras specifika krav/förväntningar inte är representerade i studien, gör det rimligt att anta att Rhenmans påstående är korrekt. Fråga 1.a-d, angående vilka förväntningar som finns från de olika intressenterna, samt identifiering av de lagar och förordningar som reglerar verksamheten, se bilaga 3 och 4, syftar till att skapa en helhetsbild av de olika kraven och

förväntningarna som finns på ett företag samt kunna identifiera eventuella intressekonflikter. Rhenman menar att en intressekonflikt blir betydelsefull först när parterna blir medvetna om den. De intressekonflikter som framkommer i studien är parterna troligtvis medvetna om, men ett tydliggörande av dessa kombinerat med ökad kunskap/förståelse om vilka förväntningar och krav andra intressenter har på företaget kan antas resultera i ett bättre samarbete och ökad tolerans.

Rollenhagen menar att alla organisationer binds av ekonomiska hänsynstaganden, dels för att verksamheten kräver ekonomiska resurser, dels för att organisationen ofta strävar efter vinst, se kapitel 2.4. I analysen påvisas att det är just ekonomiska krav som uppfattas vara det största styrmedlet för företagen, se bilaga 15 och 16. En konsekvens av systemets strävan efter att uppfylla målen samt strävan efter balans och överlevnad gör att företagaren måste prioritera. Som nämns i kapitel 4.2.2, så prioriterar företagaren bland de olika kraven, antingen av fri vilja eller av tvång för att kunna tillgodose kravet om ekonomisk bärbarhet.

I kapitel 4.2.2 konstateras att intressenterna har olika prioriteringar med avseende på både förväntningar och kunskaper hos personalen. Gäster och anhöriga uttrycker i resonemanget om risker och säkerhet att säkerhet ska vara en självklarhet, men i övriga frågeställningar har området låg svarsfrekvens. Vad det gäller företagen så är deltagarnas generella uppfattning att företagen har ett kundperspektiv och därmed prioriterar gästers önskemål vilka samtidigt är de mest inkomstgenererande områdena alkohol och livsmedel. Detta överensstämmer väl med Mathiassons utpekande av marknadens efterfrågan och ägarens önskan om vinst som de avgörande huvudintressenterna på den privata marknaden, se kapitel 2.4.4. Dessa förväntningar kan i denna studie även anses utgöra systemets mål. Rollenhagen menar att det inom en organisation ofta uppstår intressekonflikter mellan säkerhet och produktion, eftersom båda kräver ekonomiska och personella resurser, samt att företagen inte tjänar några pengar på säkerhet, se kapitel 2.4.4. Den sist nämnda aspekten är även en mycket vanlig uppfattning bland studiens deltagare. Sammantaget finns indikationer på att brandsäkerhet inte är av högsta prioritet inom företagen, även om flera ägare uttrycker att företaget satsar på säkerhet. De myndighetskrav som är förknippade med alkohol- och livsmedelstillstånden uppfattas av en majoritet av deltagarna som prioriterade jämfört med andra myndighetskrav. Beviljande av alkoholtillstånd kan inte ske utan att lokalen har ett godkänt brandskydd. Som framkommer i analysen är det ofta i samband med att alkoholtillstånd söks som företagaren får vetskap om att lokalen måste brandinspekteras. Det råder skilda uppfattningar bland deltagarna om huruvida denna lagliga koppling är bra eller dålig för brandsäkerheten. En deltagare anser att kopplingen gör att det tar allt för lång tid innan bristerna rättas till.

Prioriteringar kan resultera i att företaget inte efterlever de lagar och regler som reglerar verksamheten. Rollenhagen påpekar att det inte finns garantier för att människor följer reglerna, och ett problem är att ingen kontrollerar att de efterlevs, se kapitel 2.4.1. Analysresultaten, se kapitel 4.2.4, visar en klar uppfattning om att bristande tillsyn leder till ökat fusk och att fler kontroller är det enda som kan stävja fusk. Slutsatsen är således att myndigheters tillsyn är nödvändig för att kraven ska uppfyllas. Flera ägare menar att tillsyn innebär en bekräftelse på att företaget ligger rätt till, men baserat på ovan nämnda analysresultat är tolkningen att många företagare uppfyller kraven endast för att klara kontrollerna, annars skulle inte fusk öka i samband med bristande tillsyn. I analysen framkommer att fusk även kan bero på okunskap och kulturella skillnader och därmed inte kan anses som medvetet fusk. Rollenhagen menar att okunskap om varför reglerna finns också är en bidragande faktor till varför som de inte efterlevs, se kapitel 2.4.2.

Gällande tillsyn av brandsäkerhet inkluderat utrymning så bedrivs detta i olika utsträckning och på olika sätt av både räddningstjänst, byggnadsnämnd, arbetsmiljöinspektionen och till viss del restauranginspektör. Således är brandområdet teoretiskt sett relativt prioriterat jämfört med andra områden med avseende på tillsyn. Det kan ändå inte anses som tillräckligt, särskilt inte då arbetsmiljöinspektionen uttalat inte prioriterar inspektioner inom nattklubbs/restaurangbranschen. Antalet inspektioner inom varje myndighetsområde kan anses vara resultat av prioriteringar inom stat och kommuner, se kapitel 4.2.2.

Som nämns i kapitel 2.4.4 så utgör ledningsstilen inom ett företag en modell för personalen, vilket innebär att företagets prioriteringar avspeglar sig även på personalen. Således innebär ett kundperspektiv från ledningen att även personalen antar ett sådant. Därmed kan det antas att en prioritering av säkerhetsfrågor från ledningen även skulle avspegla sig på personalens attityder och agerande. Analysresultaten indikerar att personal och ägare har samma uppfattning i många frågor, trots att de inte alla tillhör samma företag. Detta föranleder tolkningen att varje enskilt företag med sin egen företagskultur, se kapitel 2.4.2, är inkluderat i branschkultur, bestående av värderingar, attityder och föreställningar som är generella inom branschen. En grundläggande orsak till denna hypotes är den stora omsättningen av personal och ägare, där den enskilde individen kan antas ta med sig sina värderingar etc. till sin nya arbetsplats, se kapitel 2.3.1. Detta torde även gälla myndigheter, även om deras uppfattningar inte var lika enhetliga, vilket kan förklaras med att de har olika områden som de arbetar inom. Vad det gäller Rollenhagens säkerhetskultur, se kapitel 2.4.2, så är tolkningen att branschen som sådan har en lång bit kvar innan detta blir en självklarhet inom varje organisation.

5.2 Vilka kunskaper har intressenterna om brandsäkerhet?

I analysen, se bilaga 5, framkommer en uppfattning om att ägarna ofta har bristfälliga kunskaper inom livsmedelsområdet. Det är tänkbart att detta även förekommer inom andra områden. Som tidigare nämnts, se kapitel 4.2, så resulterar prioritering av utbildningar i en prioritering av vilka kunskaper personalen får med sig och företagen är ansvariga för personalens utbildning. Frantzich påpekar att personalens kunskaper och initiativförmåga är mycket viktiga för en lyckad utrymning, se kapitel 2.6.1. Om deltagarnas uppfattningar av innehållet i företagets interna brandutbildningar är korrekt kan kontentan vara att personalen vet var utrymningsvägar, brandsläckare etc. finns, men saknar praktiska kunskaper om hur utrymning organiseras eller hur utrustning används. Bristande kunskaper kan även antas orsaka en osäkerhet hos individen med följd att denne agerar felaktigt eller förblir passiv. Det bör dock tilläggas att detta kan ske även om individen har kunskaper, delvis förklarar med personliga egenskaper, tidigare erfarenheter och det mänskliga systemets överlevnadsinstinkt. Individens okunskap och begränsade uppmärksamhet kan även medföra att potentiella säkerhetsrisker inte observeras. Företagens policier inkluderar ibland säkerhetsrutiner, och utöver dessa ska det finnas en beredskapsplan. I analysen framkommer att personalen antingen inte vet att policier finns eller inte har läst dem, medan ägarna hävdar att samtlig personal läser dessa som en introduktion i företaget. Detta föranleder en viss tveksamhet kring huruvida personalen tagit del av dessa eller inte.

I städer där det inte är krav på att ordningsvakter ska ha genomgått en utbildning kan det i värsta fall vara så att ingen i personalen vet något om brandskydd, självförsvar eller ansvarsfull alkoholserving. I den stad där studien genomfördes får ordningsvakter inte jobba om de inte gått utbildningen, vilket resulterar i att det på varje nattklubb finns några personer med brandutbildning. Flera deltagare är av uppfattningen att det inom branschen är stor omsättning på personal och ägare. Abrahamsson, se kapitel 2.6.1, menar att detta medför att problemen med personalens kunskaper är störst inom denna typ av samlingslokaler jämfört med andra. Utbildningen i ansvarsfull alkoholserving ger individen ett personligt certifikat, och det kan i framtiden bli ett anställningskrav att den sökande ska ha detta certifikat. Utfärdandet av ett sådant certifikat även i samband med räddningstjänstens brandutbildning och med samma framtidsvision kanske skulle öka intresset för utbildningen, åtminstone från personalens sida.

Gästers kunskaper om brandsäkerhet kan utifrån analysen anses som mycket låga. Som tidigare nämnts ses säkerhet som en självklarhet, och personalen

förväntas ha tillräckliga kunskaper, men uppfattningen är att dessa kunskaper är mycket bristfälliga, se kapitel 4.2.4. Detta tolkas som att gästerna inte anser sig behöva kunskaper inom området, vilket kan ha flera orsaker varav en är att likställa frånvaro av olyckor med säkerhet. En ägare uttrycker önskemål om att gäster borde ställa högre krav på säkerhet, se bilaga 14. Förebyggande brandskyddsarbete i form av information och utbildning syftar till att minimera riskerna för bränder samt att vid brand maximera lyckad utrymning, se kapitel 1.1. Om deltagarnas uppfattning av att personalen har bristfälliga kunskaper är korrekt, så skulle kunskap hos gästerna öka chanserna att uppfylla det förebyggande arbetets målsättning. I kapitel 4.2.4 konstateras att gäster uppfattas bli mer medvetna om företeelser som omnämns i media, och därmed till viss del påverkar företagets verksamhet, men att denna effekt är kortvarig. Flera deltagare anser att media endast behandlar det som är negativt för branschen. I kapitel 2.3.2 presenteras några faktorer som har stor betydelse för attitydförändring. Här handlar det snarare om att öka medvetenheten och skapa ett intresse hos individen att ta till sig information, men tillvägagångssättet kan dock anses som användbart. Enligt Rollenhagen styr media ofta attityder, och det kan finnas en möjlighet att de har större chans att nå ut till allmänheten än vad myndigheterna har, samt att budskapet tas emot på ett annat sätt och inte uppfattas som påbud.

I kapitel 4.2 nämns att det bland myndigheterna finns ett nätverk där deltagarna har lite kunskaper om varandras områden. Utöver detta indikerar analysen att de övriga myndigheterna, vilka inte arbetar inom brandsäkerhetsområdet, har minimal kunskap inom området. Rollenhagen påpekar att människor ofta har problem med systemtänkande, det vill säga att ett givet beslut inte undersöks i relation till hela systemets beteende och dynamik, se kapitel 2.2.1. Vad det gäller myndigheterna så kritiserar deras brist av samordning av avgifter och information för företagen. En ökad kunskap om exempelvis brandsäkerhet skulle kunna resultera i att samtliga myndigheter kontrollerar utrymningsvägar vid sina inspektioner och därmed ökas det totala antalet kontroller. En risk med detta är dock, så som framkommer i analysen i samband med egenkontroller, att dessa kunskaper inte är tillräckliga för att göra en korrekt bedömning.

5.3 Finns det skillnader i intressenternas attityd till olika risker och säkerhet?

Många problem bottnar i attityder och värderingar, då dessa till stor del styr ett arbetsorganisation och människors beteende, se kapitel 2.4.2. Företagets kultur samt individens personliga kunskaper och erfarenheter påverkar således vad som uppfattas som risker och vilka risker individen är beredd att ta. Rollenhagen menar att det är av stor vikt för personer som arbetar med säkerhetsfrågor att

försöka sätta sig in i hur operatörer/beslutsfattare bland annat uppfattar risker i sitt arbete och dessa människors attityder till risker, se kapitel 2.4.2. I denna studie undersöks samtliga deltagares uppfattningar inom dessa aspekter. Detta för att kunna skönja likheter och skillnader mellan och inom deltagarkategorierna. Analysen visar att deltagarna anser säkerhetsaspekten som viktig, vilket indikerar att det inte finns någon attitydskillnad. Noterbart är dock att endast ett fåtal nämner brandsäkerhet som förväntning eller som kunskap personalen bör ha utöver de frågor som direkt anknyter till området. Detta kan antas bero på erfarenheter och kunskaper hos individen som resulterar i en ökad medvetenhet om området som sådant.

Attityden till risker är således lika, men däremot finns skillnader mellan deltagarkategorierna på vad som uppfattas vara en risk med att besöka/arbota på en nattklubb/restaurang, samt att det är skillnader mellan vad som uppfattas som risk för personal respektive gäst. Även framkom vissa specifika risker för ägare, se bilaga 21. I studien innefattar riskbegreppet allt som en företagare betraktar som en risk, så som ekonomi, good will, indragna tillstånd, olyckor och tillbud, se kapitel 2.5. Vad som ses som en risk har med minnets funktioner att göra så till vida att det som är relativt lätt att erinra sig får en högre sannolikhet än annat, se kapitel 2.5. Detta kan vara en förklaring till varför många deltagare anser att slagsmål/våld är största risken för gäster. Deltagaren kan ha personliga erfarenheter eller tagit del av nyheter i media eller rykten där våld förekommer i dessa miljöer. Myndigheter tenderar att vara mycket influerade av sin yrkesroll i vad som uppfattas som en risk, se bilaga 21.

I kapitel 4.2.4 konstateras att gäster saknar medvetenhet om risker och säkerhet i samband med besök på nattklubbar/restauranger. En bidragande orsak till detta är alkoholpåverkan, vilken även pekas ut av Abrahamsson som en riskökande personfaktor vid utrymning i samband med bränder. Bristande respekt för larm är en annan personfaktor som framkommer i analysen. Abrahamsson menar att gäster ofta reagerar passivt eller avvaktande i en omgivning med obekanta människor. Personalens medvetenhet om risker och säkerhet uppfattas dock som något bättre.

5.4 Sammanfattning av brandsäkerhet i systemet som helhet

Utifrån ovan nämnda resonemang dras slutsatsen att den totala brandsäkerheten i systemet inte är optimal. En bakomliggande orsak är den osäkerhet som finns kring vilka kunskaper ägaren och personalen har om brandsäkerhet. Som nämns ovan kan detta medföra att personalen inte vet hur utrustningen används på ett korrekt sätt. En annan orsak är hur ett företags säkerhetsrutiner är organiserade. Beredskapsplan ska finnas på alla arbetsplatser, men det är av föga hjälp om

personalen inte känner till dess innehåll. En tredje faktor är att prioriteringar av vissa områden kan resultera i att det inte finns resurser att investera i säkerhetshöjande utrustning, exempelvis brandtåliga möbler. Detta kan även ske om företagaren inte anser att säkerhet är något värt att investera i. En fjärde faktor är gästerna, vars beteende i sig kan utgöra en stor riskfaktor. Studien indikerar även att myndigheters tillsyn är av stor vikt för att lagstiftningen ska efterlevas inom olika områden. En generell uppfattning bland deltagarna är att bristande tillsyn leder till ökat fusk.

5.5 Felkällor

I undersökningar föreligger alltid en risk att deltagaren uppger de svar som intervjuaren kan antas vilja ha. Deltagarna var medvetna om att Räddningsverket var uppdragsgivare, och det är tänkbart att framför allt ägarna gav en mer förskönad bild. Personalen kan antas vilja vara lojal mot sin arbetsgivare och inte uppge eventuella brister som finns. Det går heller inte att bortse från att deltagarna kan säga en sak men agera annorlunda.

Flera av studiens företag ingick i större kedjor. Dessa företag kan antas ha större resurser att röra sig med, vilket kan ha påverka de uppfattningar som dessa ägare uttrycker.

De olika deltagarkategorierna var inte homogena med avseende på antalet deltagare i varje kategori. Kategorierna ägare och personal bestod av fyra deltagare vardera, medan gäster och myndigheter var nästan det dubbla, anhöriga endast två. Inom kategorin gäster var de yngre deltagarna hälften så många som de äldre. Homogena grupper skulle kunna ge en starkare validitet i resultaten.

6. Slutsatser

Studiens övergripande syftet var att undersöka huruvida Rollenhagens MTO-perspektiv på säkerhet gick att tillämpa på området nattklubbar/restauranger. Antagandet var att tillämpandet av detta synsätt skulle kunna påvisa hur prioriterat brandskyddet var, intressenternas kunskaper inom området samt deras attityder till risker och säkerhet.

Resultatet av analysen påvisade att brandskyddet utgör endast en av många faktorer som företagets ägare har att ta hänsyn till. Brandskydd, och säkerhet som helhet, tenderar att inte vara lika högt prioriterat som exempelvis alkoholservice och livsmedelstillsyn, vilka är inkomstgenererande faktorer. Det finns tydliga indikationer på att myndigheternas tillsyn är av stor betydelse för att hålla olika säkerheter på en hög nivå. En generell uppfattning bland deltagarna var att bristande tillsyn leder till ökat fusk. Kunskap inom brandsäkerhet tenderar att vara bristfällig framför allt från gäster, men även personalens kunskaper ter sig bristfälliga. Vad det gäller attityder till risker och säkerhet kan ingen skillnad utrönas. Däremot tenderar graden av medvetenhet för att något kan hända att skilja sig beroende på ålder, erfarenhet och typ av intresse i företaget.

Utifrån att dessa frågeställningar har kunna besvarats är slutsatsen att Rollenhagens MTO-perspektiv går att tillämpa på området samlingslokaler i form av nattklubbar/restauranger.

6.1 Vidare forskning

Denna studie var relativt liten då den utgick från fyra företag. För att kunna dra mer generella slutsatser för branschen som helhet bör en studie som omfattar fler företag med ägare och personal ingå. Resultatet bör delges samtliga intressenter för att öka förståelsen av varandras förväntningar och krav. Det vore även intressant att detaljstudera ett enda företag och fokusera mer på de olika delsystemen var för sig samt observera interaktionerna, både under och utanför verksamhetstid. En annan aspekt är att intervjua fler personer av yngre och äldre gäster för att tydligare se skillnader och likheter i framför allt säkerhetstänkandet, men även förväntningar och andra uppfattningar, och presentera dessa resultat för företagen. Detta för att påvisa för företagen hur dessa intressenter skiljer sig åt, samt ge företagen indikationer på vilka eventuella säkerhetsbrister som kan tänkas finnas utifrån denna information.

7. Referenser

- Abrahamsson, B. (2000), *Organisationsteori*, Lund: Studentlitteratur.
- Abrahamsson, M. (1998), *Scenariotänkande vid brandsyn - utrymning av samlingslokaler*, Karlstad: Räddningsverket. ISBN 91-88891-48-8.
- Ackoff, R.L. (1981), *Creating the Corporate future*, New York: John Wiley. I Waern, Y. (1995:9), *Task demands in collaborative coping with dynamic complexity*, Linköping: Linköpings universitet, Arbetsrapporter från Tema K.
- Andersson, C. (1994), *Organisationsteori*, Lund: Studentlitteratur.
- Artman, H. (1999), *Fördelade kunskapsprocesser i ledningscentraler vid nödsituationer - koordination och situationsmedvetenhet*, Linköping: Institutionen för Tema. ISBN 91-7219-418-9.
- Baron, R.A. & Byrne, D. (1997), *Social psychology*, Boston: Allyn and Bacon. 8:e upplagan. ISBN 0-205-18944-X.
- Beck, U. (1986), *Risikogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne*, Frankfurt/Main: Suhrkamp (Eng. Övers. (1992): *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: Sage). I Jakobsen, L. & Karlsson J.Ch. (1999), *Vardagsliv och risk - en livsformsanalys*, Karlstad: Räddningsverket. ISBN 91-88891-94-1.
- Deal, T.E. & Kennedy, A.A. (1982), *Corporate Cultures. The Rites and Rituals of Corporate Life*, Reading, Massachusetts: Addison-Wesley. I Andersson, C. (1994), *Organisationsteori*, Lund: Studentlitteratur.
- DeLamater, J.A. (1974), "A definition of group" i *Smaller Group Behavior*, No.5, s. 30-44. I Jeffmar, C. (1987), *Socialpsykologi - människor i samspel*, Lund: Studentlitteratur.
- Erlandsson, U.; Jonsson, I. & Totting, B. (1999), *Brandkatastrofen i Göteborg 98-10-29*, Karlstad: Räddningsverket. ISBN 91-7253-016-2.

Eriksson, R. & Erlandsson, U. (1998), *Kårhusbranden i Borås 1998-02-28*, Karlstad: Räddningsverket. ISBN 91-88891-42-9.

Frantzich, H. (2000), *Brandskyddsvärdering av vårdavdelningar. Ett riskanalysverktyg*, Karlstad: Räddningsverket. ISBN 91-7353067-7.

Gouldner, A.W. (1959), "Organizational Analysis" i Merton, R.K.; Broom, L.; & Cottrell, Jr, L.S. (1959), *Sociology Today*, New York: Basic Books. I Abrahamsson, B. (2000), *Organisationsteori*, Lund: Studentlitteratur.

Jakobsen, L. & Karlsson J.Ch. (1999), *Vardagsliv och risk - en livsformsanalys*, Karlstad: Räddningsverket. ISBN 91-88891-94-1.

Jeffmar, C. (1987), *Socialpsykologi - människor i samspel*, Lund: Studentlitteratur.

Kiesler, C.A. & Munson, P.A. (1975), "Attitudes and opinions" i *Annual review of Psychology*, Vol. 26, Palo Alto, Kalifornien: Annual Reviews. I Jeffmar, C. (1987), *Socialpsykologi - människor i samspel*, Lund: Studentlitteratur.

Krech, D., Crutchfield, R.S., & Ballachey, E.L. (1962), *Individual in Society*, New York: McGraw-Hill Book Company. I Mann, L. (1972), *Socialpsykologi*, Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Larsson, S. (1984), *Kvalitativ analys. Exemplet fenomenografi*, Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för pedagogik.

Linton, R. (1936), *The Study of Man*, New York: Appleton-Century-Crofts. I Mann, L. (1972), *Socialpsykologi*, Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Mann, L. (1972), *Socialpsykologi*, Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Mathiasson, C. (1994), *Praktisk gruppsykologi*, Lund: Studentlitteratur. ISBN 91-44-38671-0.

Nordstedts svenska ordbok (1990), Språkdata, S. Allén & Nordstedts ordbok AB (Nordstedts Förlag AB). ISBN 91-7227-121-3.

Oskamp, S. (1984), *Attitudes and opinions*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. I Jeffmar, C. (1987), *Socialpsykologi - människor i samspel*, Lund: Studentlitteratur.

Rhenman, E. (1964), *Företagsdemokrati och företagsorganisation*, Stockholm: P.A. Nordstedt och Söner. I Abrahamsson, B. (2000), *Organisationsteori*, Lund: Studentlitteratur.

Rhenman, E. (1967), *Företagsdemokrati och företagsorganisation*, Stockholm: Bokförlaget PAN/Nordstedts.

Rhenman, E. (1974), *Organisationsproblem och långsiktsplanering*, Stockholm: Bonniers.

Roslow, R.L. & Robinson, E.J (red), (1967), *Experiments in Persuasion*, New York: Academic Press Inc. I Mann, L. (1972), *Socialpsykologi*, Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Rollenhagen, C. (1997), *Sambanden människa, teknik och organisation*, Lund: Studentlitteratur. ISBN 91-44-00302-1.

Rubenowitz, S. (1994), *Organisationspsykologi och ledarskap*, Göteborg: Akademiförlaget i Göteborg AB.

Steiner, I.D. (1974), "Whatever happened to the group in social psychology?" i *Journal of Experimental Social Psychology*, No. 10, s. 94-108. I Jeffmar, C. (1987), *Socialpsykologi - människor i samspel*, Lund: Studentlitteratur.

Säljö, R. (2000), *Lärande i praktiken*, Stockholm: Bokförlaget Prisma. ISBN 91-518-3728-5.

Uljens, M. (1989), *Fenomenografi: Forskning om uppfattningar*, Lund: Studentlitteratur. ISBN 91-44-29061-6.

Waern, Y. (1995:9), *Task demands in collaborative coping with dynamic complexity*, Linköping: Linköpings universitet, Arbetsrapporter från Tema K.

Wallén, G. (1996), *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, Lund: Studentlitteratur, 2:a upplagan.

Bilaga 1: Projektbeskrivning

Vad?

Beskriva samlingslokaler och den verksamhet som bedrivs där genom att identifiera

- vilka regelverk, lagar/förordningar och den ekonomi som styr den verksamhet som bedrivs i lokalen.

- vilka har intresse av verksamheten och därmed av lokalen?

- vilka förväntningar finns från dessa olika intressenter?

Finns det intressekonflikter och hur påverkar det i så fall verksamheten? Skiljer sig prioriteringarna mellan olika intressenter?

Göra en slags katalog över de olika intressenterna och genom en analys av insamlad data försöka att se vart brandskyddet hamnar i det hela.

Hur?

Genom att tillämpa Människa-Teknik-Organisation (MTO) perspektivet kan en samlingslokal ses som ett hierarkiskt system med de olika intressenterna som komponenter. Syftet är att då kunna se hur relationerna mellan de olika komponenterna ser ut. MTO inkluderar både teknik, administration, lagar, regler och den enskilda individen som olika delsystem i systemet.

Varför?

Genom att studera hur relationen/sambanden mellan de olika komponenterna ser ut och fungerar kan det upptäckas vart i systemet som brandskyddet hamnar, det vill säga, hur prioriterad är brandskydd och vilka kunskaper inom området som finns bland de olika intressenterna (kunskaper om brandskydd bland personal och gäster). Eventuell framtida arbetsmodell.

Bilaga 2: Sammanställning av identifierade intressenter, lagar och förordningar

Sammanställning av identifierade intressenter

Inom företaget: Ägare, personal och fackföreningar.

Kunder och omgivning: Gäster, anhöriga och grannar.

Myndigheter: Kommunen som helhet, sociala nämnden, socialförvaltningen avdelning för alkohol, arbetsmiljöverket, livsmedelsverket, miljö- och hälsoskyddsförvaltningen, tekniska verken, polisen, skattemyndigheten, kronofogden, räddningstjänsten, byggnadsnämnden

Leverantörer: Fastighetsägare, försäkringsbolag, långgivare, leverantörer av alkohol och råvaror.

Sammanställning av identifierade lagar och förordningar

Alkohol, livsmedel, miljö- och hälsa

- Allmänna råd från socialstyrelsen
- Alkohollagen
- Automatspelslagen
- Lagen om öl klass II servering
- Livsmedelslagen för livsmedel och dricksvatten
- Miljöbalken
- Tobakslagen

Byggnation

- Boverkets Byggregler 1994 (BBR 94)
- Bygg- och konstruktionslagen (BKR)
- Plan- och bygglagen (PBL)

Ekonomi/bokföring

- Aktiebolagslagen
- Bokföringslagen
- Inkomstlagen
- Lagen om självdeklaration och kontrolluppgifter
- Lagen om statlig förmögenhetsskatt
- Mervärdelagen
- Skattebetalningslagen

Övriga

- Arbetsmiljölagen
- Arbetsrättslagen
- Hyreslagen
- Lagen om offentlig berusning (LOB)
- Ordningslagen
- Polislagen
- Räddningstjänstlagen

Bilaga 3: Intervjufrågor

Ägare, personal och myndigheter:

Personalkategori

Antal år i företaget

Erfarenheter från andra företag inom branschen

Vilken anser du vara din primära/huvudsakliga arbetsuppgift

Sekundära/övriga arbetsuppgifter

Gäster:

Ålder

Hur ofta besöker du nattklubb/restaurang

Anhöriga:

Barnens ålder

1. Vilka förväntningar finns från alla på företaget?

Exempelvis ägare, gäster, myndigheter, försäkringsbolag, grannar och leverantörer.

(regler, lagar, ekonomisk avkastning, andra krav)

2. Vilka förväntningar har du på företaget?

(lön, arbetsmiljö, fortbildning, arbetsuppgifter, medarbetare, utifrån dina erfarenheter och kunskaper, utifrån dina arbetsuppgifter)

3. Ägare: Vilka områden är de primära för företagets verksamhet?

Hur fördelas satsningar mellan olika områden? Vilka resurser går åt till olika delar?

4. Anhöriga, gäster, personal och myndigheter: Hur riktas förväntningarna mot varandra? Hur satsar man på olika områden? Vilka resurser går till olika delar?

5. Myndigheter: Hur kontrollerar ni att förväntningarna och andra krav uppfylls?

Hur fungerar tillsynen från er förvaltning? Är tillsynen på olika områden tillräcklig? Vilka följder får det när tillsynen är otillräcklig? Hur kan man göra det bättre?

6. Anhöriga, gäster, personal och ägare: Vad betyder myndigheters tillsyn?

Vilka konsekvenser får bristande tillsyn? Vad kan man göra åt det?

7. Ägare och personal: Vilka kunskapskrav ställs på personalen vid anställning?

(formell utbildning, tidigare erfarenheter från branschen etc.)

- 8. Ägare och personal: Vad skulle personalen på företaget behöva veta mer om/vidareutbildas inom?**
- 9. Ägare och personal: Hur fortbildas personalen? Inom vilka områden? Finns företagspolicy, och i så fall, vilka delar är inkluderade? Har du som personal tagit del av den?**
- 10. Anhöriga, gäster och myndigheter: Vilka kunskaper skulle personalen behöva ha?**
- 11. Vad skulle alla behöva kunna om arbetsmiljö, arbetsrätt, skattefrågor, livsmedelshanteringsregler, säkerhet och dylikt? (gäster, personal, myndigheter, ägare etc.)**
Myndigheter, ägare och personal: Vad behöver du kunna för dina arbetsuppgifter?
- 12. Vad styr mest av företagets verksamhet? (lagar, regler, förordningar, ekonomi eller andra krav)**
- 13. Hur mycket styr ekonomin företagets verksamhet? Förekommer fusk?**
- 14. Hur påverkar konkurrensen företagets hela verksamhet? (personaltäthet, priser, utbud på mat och dryck, entréavgifter, utbildning för personalen, säkerhetsaspekter, lokalens interiör, arbetsmiljö etc.)**
- 15. Vad betyder alkoholservingen? För företaget? För personalen? För gäster?**
- 16. Påverkar media och gästers uppfattning företaget? (Hur verksamheten bedrivs, utbud, säkerhetsanordningar etc.)**
- 17. Vad tror du är värst för företaget? (ekonomisk förlust, tillbud, dåligt rykte etc.)**
- 18. Vilka risker finns förknippade med att besöka/arbota på en nattklubb/restaurang? Vilka risker är störst? Hur hanteras de olika riskerna? (exempelvis matförgiftning, rån, överfall, drog i glaset, publicitet, stölder, brand, slagsmål etc.)**
- 19. Vad tänker a. Gäst respektive b. Personal när man pratar om risker och säkerhet i samband med nattklubb/restaurang? c. Vad förväntas av personalen om något händer?**

Bilaga 4: Vilka förväntningar finns från alla på företaget?

a. Gäster b. Personal c. Myndigheter d. Ägare

a. Från gäster

Vanliga svar

Service/trevligt bemötande: Drygt hälften av deltagarna uppger detta svar, men det är ändå vanligast för deltagargruppen som helhet. Noterbart är dock att samtliga gäster och ägare uppger detta svar.

Underhållning: Det näst vanligaste svaret bland deltagarna sammanlagt. Nästan alla gäster har denna förväntning på företaget, vilken även uppskattas av majoriteten av personalen samt hälften av ägarna. Dock nämner inga myndigheter eller anhöriga detta.

Trevlig miljö/adekvat lokal för verksamheten: Inom kategorin gäster är denna förväntning mycket vanlig. Anmärkningsvärt är att inga ägare har uppskattat denna förväntning. I de övriga kategorierna görs detta endast av ett fåtal deltagare.

Bra kvalitet på produkter/god mat: Sammanlagt uppger ett fåtal deltagare denna förväntning från gäster. Hälften av ägarna gör dock denna skattning, vilket motsvaras av en gäst.

Adekvata priser/lägre priser: Ett fåtal deltagare anger denna förväntning från gästernas sida varav flest är myndigheter och ett fåtal gäster, men ingen ägare eller personal.

Övriga svar

Anhöriga: Laglig verksamhet och utbildad personal med avseende på droger.

Gäster: Lagom ljudvolym, känns tryggt och veta var nödutgångar är, träffa folk, inga köer, personalen kan konflikthantering samt vin och sprit (rekommendationer, blanda drinkar etc.), vakter följer regler angående återinsläpp.

Ägare: Gäster förväntar sig en totalupplevelse. Seriösa krögare och att stället har en viss standard.

Myndighet och anhörig: Säker miljö

Sammanfattning: Inom deltagargruppen som helhet finns inga entydiga svar då det vanligaste svaret uppges av knappt hälften av deltagarna. Inom kategorin gäster förväntar sig de yngre att ha kul, medan de äldre mer uppskattar service och trevligt bemötande. Sammantaget finns dock indikationer på att ägare har en

bra uppfattning av gästernas förväntningar på företaget. Största skillnaden mellan kategorierna är miljön/lokalen, då nästan alla gäster uppger denna förväntning, men ingen ägare. Detta kan dock inkluderas under totalupplevelse, vilket en av ägarna uppgav (se övriga svar).

Största skillnaden mellan myndigheter och gäster är att nästan alla gäster uppgav underhållning som förväntning på företaget, vilket inte nämndes av någon myndighet. De flesta av personalen uppger att gäster förväntar sig underhållning, vilket överensstämmer med gästernas förväntningar i hög grad. Däremot är endast hälften av personalen av uppfattningen att gäster förväntar sig service/trevligt bemötande. Den största skillnaden mellan ägare och personal är ”bra kvalitet på produkter/god mat” som förväntning. Denna aspekt anges av hälften av ägarna men nämns inte av någon personal.

b. Från personalen

Vanliga svar

Tjäna pengar: Sammantaget är detta det vanligaste svaret och uppges av nästan hälften av deltagarna. Hälften av personalen själva har denna förväntning, varav en har förväntning om en bra lön, en annan förväntning om en bättre lön än genomsnittet. En ägare och nästan alla gäster anger detta.

Bra arbetsmiljö: Detta svar är det enda som omnämns av samtliga deltagarkategorier. Hälften av personalen uppger att de förväntar sig en bra arbetsmiljö, vilket även anges av en eller ett fåtal deltagare i de övriga kategorierna.

Ha kul på jobbet: Denna aspekt omnämns av hälften av deltagarna i kategorierna ägare och personal, samt en gäst och en myndighet.

Trivsel på jobbet: Hälften av ägarna, ett fåtal gäster och en anhörig nämner denna aspekt. Dock anger ingen av personalen denna förväntning.

Övriga svar

Anhöriga: Trygghet i organisationen.

Gäster: Personalen borde ställa krav på personsäkerheten.

Gäster och ägare: Att det kommer gäster, att företaget har ett gott rykte, fortsätta att lära sig, roliga fester.

Gäster, anhörig och ägare: Skötsam ägare.

Gäst, personal och ägare: Att få adekvat utbildning/rätt förutsättningar för att göra sitt jobb så bra som möjligt.

Gäster, anhörig och personal: Information och kommunikation fungerar, inkluderat policy och arbetsstruktur.

Gäst och myndighet: Bra chef.

Personal och ägare: Arbetskläder.

Avvikande svar

Personal: Effektivare kö både inne i lokalen och utanför.

Ägare: Personalen ska se stället som sitt eget, personalen är det viktigaste företaget har. Bra personal kan dra gäster i sig och om personalen slutar kan gäster följa med dem till nya stället.

Sammanfattning: För deltagarna som grupp är det vanligaste svaret är ”tjäna pengar” följt av ”bra arbetsmiljö”. Inom kategorin personal är de tre förstnämnda förväntningarna ovan lika vanliga. Ingen förväntning är enhetlig eller majoritet för personalkategorin. Största skillnaden mellan kategorierna personal och ägare är på ”trivsel på jobbet” då hälften av ägarna uppger detta som förväntning från personalen, men ingen i personalkategorin. Fyra av svaren ovan uppges av ett fåtal gäster och en ägare men ingen personal eller myndighet. Svaret ”att information och kommunikation fungerar” anges av en personal men ingen ägare. För kategorin gäster är svaret ”tjäna pengar” det absolut vanligaste. Detta svar var vanligast även bland myndigheter, fast inte lika starkt. I ägarkategorin var ”att trivas på jobbet” och ”ha kul på jobbet” vanligast, resterande svar endast en. Personalkategorin har lika fördelning på svaren ”tjäna pengar”, ”bra arbetsmiljö” och ”ha kul på jobbet”.

c. Från myndigheter

Vanliga svar

Företaget ska skötas utifrån gällande lagar och regler: Detta är det vanligaste antagandet från deltagarna, vilket överensstämmer med vad myndigheterna själva uppger som förväntningar. Nästan alla gäster är av denna uppfattning samt hälften av ägarna.

Brandsäkerhet: De flesta gäster samt en anhörig och en personal uppger detta svar som en specifik förväntning som finns från myndigheter, däremot ingen ägare.

Övriga svar

Gäster: Rätt antal gäster i lokalen, skattelagen, lagen om jämställdhet, att företaget har försäkring.

Gäst, anhörig och ägare: Alkohollagen.

Gäster och anhörig: Livsmedelslagen.

Gäster och personal: Åldersgränser hålls.

Myndigheter: Kraven för alkohol, miljö och hälsa är uppfyllda.

Avvikande svar

Ägare: Kommunen marknadsför sig som en krogstad men avgifterna för krögarna är mycket höga. Det finns konflikter på kommunal nivå men inte genom lagarna. Inom kommunen råder oenighet mellan olika myndigheter.

Sammanfattning: Vissa lagar preciseras vid namn, vilket delvis grundas på att deltagarna ger exempel på lagar som ska efterlevas utifrån att verksamheten ska bedrivas enligt lagar och regelverk. För gäster och anhöriga utgjorde preciseringen i vissa fall hela svaret. Personal och gäster nämner att åldersgränser ska hållas, vilket kan bero på okunskap om att dessa är inkluderade i alkohollagen.

d. Från ägare

Vanliga svar

Vinst/ekonomisk avkastning: En starkt övervägande majoritet av deltagarna uppgav denna förväntning från ägarna på företaget. Flertalet av gäster och myndigheter samt hälften av personalen uppgav detta. De flesta ägare hade denna förväntning, vilket gör att deltagarnas uppfattning stämmer väl överens. Noterbart är att ingen anhörig nämnde denna förväntning.

Att det ska komma mycket folk: Ett fåtal deltagare i varje kategori, undantaget myndigheter, har angett detta svar. Förväntningen har dock en låg svarsfrekvens.

Övriga svar

Myndigheter: Ägaren vill ha en god relation med alla.

Gäster: Uppfylla myndigheters krav, säkerhet, bra miljö för alla, ordning.

Ägare: Ägaren är öppen för nytänkande, välskött ställe, att gäster trivs. Kedjan förväntar sig ordning och reda på allt som har med verksamheten att göra.

Anhörig, gäst, myndighet och ägare: Företaget har ett bra rykte.

Gäst och myndighet: Sälja mycket.

Gäst och ägare: Trivsel för personalen, att personalen har kul på jobbet.

Avvikande svar

Ägare: Skapa anställningar.

Sammanfattning: Som nämnts ovan så stämmer ägarnas förväntningar på vinst/ekonomisk avkastning och de övriga deltagarnas huvudsakliga skattning väl överens. Största skillnaden mellan ägare och de övriga kategorierna är att hälften av ägarna förväntade sig ”trivsel för personalen”, vilket skattades av endast en gäst. Hälften av ägarna har förväntningen att ”ägaren är öppen för

nyttänkande”. Denna förväntning finns endast hos de deltagare i ägarkategorin som arbetar som platschefer och därmed är anställda i företaget.

Bilaga 5: Vilka förväntningar har du på företaget?

Myndigheter

Alkoholhandläggare/restauranginspektör

- Företaget ska ha serveringstillstånd, vilket är baserat på lämplig person, lokal och organisationsnummer. Tillståndet är beviljat organisationsnumret och kan därmed inte flyttas mellan olika personer. Remisser skickas till andra myndigheter för utlåtande:
 - Polismyndigheten - yttrar över den som ska vara ansvarig, kontrollerar brottsregistret, ålägger ibland krav på att ordningsvakter ska finnas vid utskänkning.
 - Räddningstjänst - yttrar över antal personer som får vistas i lokalen samt att lokalen har godkänt brandskydd.
 - Skattemyndigheten/Kronofogden - kontrollerar att sökandes bokföring är korrekt samt att denne inte har tidigare skulder.
 - Livsmedelsinspektör (Miljö- och hälsa) - yttrar över att lokalen är godkänd för livsmedelshantering.
- Företagaren ska följa alkohollagstiftningen för ansvarsfull alkoholserving (tider, åldersgränser och prissättning).
- Tillsynsavgiften är på 1000 - 18000:- per år och baseras på det belopp företaget beräknas sälja alkohol för under denna tidsperiod. Detta beror på att avdelningen för alkohol ska intäktsbaseras istället för avgiftsbaseras eftersom avdelningen ska bära alla kostnader.
- Avgiften inkluderar information och utbildning.
- Alkohollagen är en skyddslag för barn och ungdomar.

Övriga kommentarer: Avgifterna inom kommunen är inte samordnade vilket gör det krångligare för ägaren. Enligt lagen ska alla som arbetar på ett företag vara anställda och endast närmaste familjen får arbeta utan att ta ut lön. Ett problem som finns inom branschen är att många företagare är av utländsk härkomst och har en annan definition på familj än vad den svenska lagstiftningen har. Det är nödvändigt att ha vissa kunskaper inom andra myndigheters områden för att kunna utforma remisser så att rätt frågor besvaras. Inom kommunen finns ett nätverk mellan olika myndigheter där deltagarna kan lite om varandras områden och diskuterar mycket. Även mellan kommuner i länet finns ett nätverk med erfarenhetsutbyte.

Arbetsmiljöinspektör

- Det primära är hot och våld, pengahantering och utrymning. Dessa delar ska fungera.
- Omklädningsrum, duschar och låsbara skåp ska finnas.

- Skyddsombud ska finnas om företaget har fler än 5 anställda.
- Företaget ska uppfylla kraven för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM). Detta är en internkontroll för företaget och innebär att rutiner och dylikt ska vara skriftligt, exempelvis policy, handlingsplaner utifrån brister, olycksfall som sker och sjukstatistik. Arbetsgivaren har stora krav på sig angående rehabilitering och ansvar.

Övriga kommentarer: Hotell- och restaurangbranschen, vilken inkluderar nattklubbar, är svår att arbeta mot. Detta beror bland annat på problem med att åtgärdande av brister tar lång tid eller inte sker alls samt stor rotation på ägare och personal. Ett problem är också att kommunen tillåter verksamheter i lokaler som inte går att anpassa ur arbetsmiljösynpunkt. I Stockholm förekommer hot mot arbetsmiljöinspektörer.

Brandingenjör, räddningstjänsten

- Tyngdpunkt vid utrymning
- Ägaren/innehavaren har fulla ansvaret för brandskyddet i lokalen
- Är remissinstans åt:
 - Byggnadsnämnden angående brandskyddsdocumentation och förvaring av gasol.
 - Socialförvaltningen (alkoholtillstånd).
 - Polis (tillstånd för anordning av offentlig tillställning).

Övriga kommentarer: I de flesta fall är socialförvaltningens avdelning för alkohol den myndighet som företagare först tar kontakt med, då i syfte att få ett alkoholtillstånd. De sökande vet oftast inte att ärendet går på remiss till andra myndigheter, vilket innebär att ovan nämnda myndighet får dirigera företagare till de övriga remissinstanserna som krävs för att ett alkoholtillstånd ska beviljas. Personalen på företag ska veta hur brandskyddet är tänkt att fungera. Om det inte finns krav på utbildad personal så skickas inte personalen på kurs. Få företagare tar in räddningstjänstens brandutbildning, vilken inkluderar både teori och praktik och avgiften är ca 1000:- per deltagare. En orsak till detta är att många företag har utländska ägare och dessa har inte samma säkerhetstänkande som vi har i Sverige. Istället ges internutbildningar där personalen visas var nödutgångar och brandsläckare finns, men inte hur de används. Det finns tendenser till att företagen köper in mindre brännbart material, exempelvis möbler. Detta kan bero på att tillverkarna erbjuder detta i större utsträckning nu.

Livsmedelsinspektör

- Lokalerna ska vara godkända för livsmedelshantering för att tillstånd ska beviljas.
- Tillståndsavgiften är baserad på ett statligt beslut angående antalet heltidsanställda i företaget och varierar från 1750:- till 7000:- per år.
- Innehavaren har skyldighet att anmäla till miljö- och hälsoskyddsförvaltningen när verksamheten överlämnas till ny ägare samt vid ombyggnation och dylikt.
- Verksamhetens innehavare har skyldighet för sina produkter.

Övriga kommentarer: Det är arbetsgivarens ansvar att se till att personalen har tillräcklig kunskap om verksamheten. För att få starta livsmedelsverksamhet ställs inga krav på livsmedelsutbildning, vilket märks i form av okunskap bland ägarna. Det borde kanske finnas någon form av ”körkort” för att få beviljat tillstånd att bedriva den här typen av verksamhet.

Personalen måste kunna tillagning, hygien och livsmedelshantering. På större restauranger har de anställda ofta någon form av livsmedelsutbildning, men trots detta är kunskaperna många gånger bristfälliga. Personalen borde ha fått med sig mer från sin utbildning. Livsmedelsverket ger utbildningar men få företag skickar sin personal på dessa. En orsak till detta är att utbildningen kostar pengar samt att det kostar att ta in en vikarie.

Livsmedelslagen och alkohollagen har olika krav på lokalen då den sist nämnda är strängare. Detta kan leda till att lokalen inte är anpassad för alkohollagens krav men godkänd för livsmedel. Man måste som innehavare veta sitt eget ansvar. Bland myndigheter etc. ser alla sitt eget område och företagaren blir hänvisad hela tiden om denne vill ha hjälp och råd. Myndigheter som representerar skatt, polis, livsmedel och alkohol har en arbetsgrupp. Detta ger möjlighet att diskutera kring företag som samtliga myndigheter anser det vara problem med.

Miljö- och hälsoinspektör

- Företaget ska sköta sig utan att vålla ohälsa för gäster och grannar.
- Det ska inte vara för hög ljudvolym varken inne i lokalen eller utanför så att grannar störs.
- Om lokalen har plats för fler än 20 gäster ska ett antal rökfria platser finnas.
- Sophanteringen ska fungera.
- Företaget är skyldigt att ha egenkontrollprogram vilket innebär att kunna den egna utrustningen samt mäta ljudvolym vid verksamhet.
- Tekniska verken har krav på fettavskiljare.
- Ägaren har skyldighet att ta reda på när förändringar och tillägg sker i lagen.

Polis

- Företagen ska söka tillstånd för anordnande av offentlig tillställning, exempelvis dans. Kraven för att få tillstånd är att krögaren ska ha erfarenhet från branschen, öppettider, typ av arrangemang, tänkt publik samt plats/lokal tas i beaktande. Även antalet ordningsvakter som krävs bestäms utifrån dessa aspekter.
- Allting ses ur ordningssynpunkt och ärendet skickas på remiss till exempelvis räddningstjänst för antal tillåtna personer i lokalen och miljö- och hälsa angående ljudvolym.
- Företagaren är ansvarig för ordning inne i lokalen samt området i dess omedelbara närhet, exempelvis kö utanför. Det blir kö för att undvika trängsel i entré och garderob, vilket är en säkerhetsaspekt för utrymning.

Övriga kommentarer: Personalen ska kunna alkohollagen för ansvarsfull alkoholservice och åldersgränser, ordningslagen för ordning och säkerhet på stället samt att de kan räddningstjänstens regler för brandskydd. Ansvarsfull alkoholservice fungerar inte då överservice ofta sker, men det är inte ofta som minderåriga serveras. Om företaget arrenderar vaktbolag ska dess innehavare och samtliga anställda vara godkända av länsstyrelsen.

Skatteinformatör

- Kontanta inkomster och utgifter ska redovisas senast dagen efter.
- Momsredovisning sker varje månad om företaget har en omsättning större än 1000 000:-, annars valbart att redovisa en gång per år i stället.
- Om företaget har anställda ska arbetsgivaravgifter och preliminärskatt betalas samt kontrolluppgifter lämnas in.

Socialdemokratisk representant i sociala nämnden

Företagen ska vara ett bra ansikte utåt för staden. De är en del av besöksnäringen och en del i marknadsföringen av staden som krogstad. Företagen ska erbjuda en bra social miljö för att minska totalkonsumtionen av alkohol, vilket är nämndens uppgift.

Övriga kommentarer: Företagarna anser att kommunen borde ha ökad samordning av de olika tillstånden och tillsynsavgifterna med avseende på totalkostnaderna. Företagarna har därför inbjudits av kommunen till diskussion angående tillsynsavgifter. Kommunen anser att företagarna ska ta ett större socialt ansvar för det som sker på gatorna under verksamhetstid och efter stängning. Företagarna gör inte detta på grund av konkurrensen. Inom kommunen utgör alkoholfrågan en skiljelinje mellan näringspolitik och social politik och även mellan de politiska partierna finns skillnader i hur långt

alkoholpolitiken ska släppas. Bland personal inom branschen så borde alkoholutbildningen ökas redan under hotell- och restaurangutbildningen.

Stadsbyggnadsingenjör

- Bygglov ska sökas vid ändrad användning som strider mot byggrätten i gällande detaljplan, vilken avser vad som får finnas i lokalen.
- Bygganmälan ska ske innan bygget påbörjas. Brandskyddsdocumentation ska bifogas och går på remiss till räddningstjänsten.
- Planlösningen på ritningarna ska ha omklädningsrum, handikappanpassade toaletter och lokalen ska vara tillgänglig för handikappade.
- Tillstånd för skyltar och gasol ska sökas. Skyltarna ska passa in i miljön och ha rätt storlek i förhållande till andra skyltar i omgivningen. Avgiften är 1000:- och uppåt beroende på skyltens storlek. Gasolen ska förvaras säkert, vilket går på remiss till brandingenjör som gör besiktning på plats. Detta tillstånd kostar 1000:- för 11 liter gasol och gäller i 12 år.

Leverantörer

Fastighetsägare

- Hyresgästen ska vara kapabel att driva den tänkta verksamheten, kontrollerar exempelvis betalningsvilja och kunskaper.
- Fastighetens funktion ska stämma överens med den tänkta verksamheten.
- Enskilda hyreskontrakt tecknas med varje hyresgäst angående ansvarsområden för hyresgäst respektive fastighetsägare.
- Fastighetsägaren kräver 3 eller 6 månaders bankgaranti.
- Hyresgästen ska teckna en glasförsäkring samt ha en företagsförsäkring.

Försäkringsbolag

- Individuell prövning av varje objekt utifrån riskurvalsregler angående typ av verksamhet, risk för brand och inbrott.
- Räddningstjänstens krav för personskydd ska vara uppfyllda. Då försäkringsbolag försäkrar egendom krävs ibland ytterligare åtgärder från ägaren.
- Premien och krav på ägaren styrs utifrån de värden som finns i lokalen, exempelvis den mängd alkohol som förvaras i lokalen.
- Företaget ska ha godkända låsenheter på dörrar och fönster.
- Försäkringsbolaget kontrollerar huruvida ägaren utfört ålagda åtgärder om inte ägaren uttryckligen begär detta. Skulle det hända något och det i efterhand visar sig att kraven inte uppfyllts blir försäkringen reducerad eller i värsta fall täcker den ingenting.

Övriga kommentarer: Alla försäkringsbolag tecknar inte försäkringar med företag inom branschen beroende på den höga brandrisken. Detta motiveras med att försäkringsbolagets egna vinst skulle minska då de skulle tvingas att höja premier för alla kunder och därmed riskera att förlora dessa. Försäkringsbolag värnar mest om egendom och räddningstjänst mest om personskydd. Detta har tidigare orsakat motstridande krav på företaget angående låsenheter, men i dag finns lås som uppfyller kraven från både försäkringsbolag och räddningstjänst.

Långgivare

- Ser till helheten, det vill säga att konceptet håller, om sökande kan beviljas alkoholtillstånd, om meny finns och vilken typ det är, vilken typ av andra företag det finns i området. Affärsidén är dock det viktigaste.
- Vid kreditansökan ska marknadsföringsplan, affärsidé och budget/balansräkning, helst för 2 år framåt, bifogas.
- Ibland tas fastighet som garanti, annars annan borgenär.
- Långgivaren har hela tiden en dialog med företaget, men om det i efterhand upptäcks att kredit söktes på felaktiga premisser kan i värsta fall krediten sägas upp.
- Brand anses vara den största risken för företag inom branschen.

Bilaga 6: Vilka områden är de primära för företagets verksamhet?

(ägare)

– Hur fördelas satsningar mellan olika områden? Vilka resurser går till olika delar?

Företag A: Nattklubb med bar och dans. Viktigt att inte få prick på alkoholtillståndet och inte störa hotellets gäster genom för hög ljudvolym eller oordning. Marknadsföring kostar mycket pengar och en hel del är onödig.

Företag B: Nattklubb, restaurang, bar, shower/nöjesdel. Evenemang och nattklubb kostar mycket pengar i form av gage och mer personal i tjänst. Restauranger kostar mer än baren då den kräver mer personal. Satsar mycket på nöjesdelen och då även på mat i samband med shower.

Företag C: Restaurang, café/bar, nattklubb. Delarna prioriteras lika mycket då det är olika marknader med olika publik. Nattklubben kostar mest pengar.

Företag D: Vakt, nöje/dans, bar, frukost och restaurang. Nöjesdelen kostar mest, framför marknadsföringen. Restaurangen är viktig då en stabil restaurang gör att företaget överlever även om nattklubben går dåligt.

Sammanfattning: Samtliga företag har en nöjes del och alla utom företag A även en restaurangdel. Nattklubben ses som mest kostnadskrävande av ägarna till företag C och D. Företag B's ägare anser restaurangdelen som mer kostandstyngd än baren samtidigt som nattklubben är dyr i drift. Ägarna till företag A och D tar upp marknadsföring som en stor utgift för nattklubben, och A's ägare hävdar att en hel del marknadsföring är onödig.

Bilaga 7: Hur riktas förväntningarna mot varandra?

(anhöriga, gäster, personal och myndigheter)

- Hur satsar man på olika områden?
- Vilka resurser går till olika delar?

Vanliga svar

Alkoholdelen prioriteras: För alla deltagarkategorierna är den vanligaste uppfattningen att företagen prioriterar alkoholdelen.

Övriga svar

Gäster: De inkomstbringande delarna livsmedel och alkohol prioriteras, företagen tjänar inga pengar på säkerhet. Säkerhet prioriteras om det är en seriös verksamhet och man har tänkt att bli långvarig i branschen.

Myndigheter: Företagen är tvingade att rikta resurserna åt det håll som ger mest tillbaka för att överleva/gå med vinst. Prioritering kan bero på okunskap. Kundperspektivet är den starkaste delen inom företaget. Ekonomin styr och då kommer kund i fokus före regelverket följt av personalen. Företagen är mer noga med att tillfredsställa myndigheter som ger tillstånd för exempelvis alkohol och livsmedel. Pengar styr och då prioriteras inte säkerhet. Hålla sig väl med facket, säkerhetsaspekten är inte så prioriterad. Om man har ekonomi lejer man bort vissa delar, annars tummar man ofta på arbetsmiljön.

Personal: Barpubliken prioriteras före restaurang och dans. Matgäster är störst del, men nattklubben marknadsförs mest och tar därmed mest resurser.

Sammanfattning: Utifrån de övriga svaren verkar deltagarnas generella uppfattning vara att de inkomstbringande delarna alkohol följt av livsmedel prioriteras av företagen. Dessa områden utgör det som kunden vill ha, vilket stämmer väl överens med myndigheters uppfattning om att företagen har kundperspektivet i fokus. Säkerhet omnämns av några deltagare men anses inte som prioriterat då det inte är inkomstbringande. En gäst anser dock att en seriös verksamhet prioriterar säkerheten. Orsaken till dessa prioriteringar anses av flera myndigheter bero på att företagen är tvingade att prioritera för att överleva. De svar som myndigheter uppgav är präglade av yrkestillhörighet.

Bilaga 8: Hur kontrollerar ni att förväntningarna och andra krav uppfylls?

(myndigheter)

– Hur fungerar tillsynen från er förvaltning? Är tillsynen på olika områden tillräcklig? Vilka följder får det när tillsynen är otillräcklig? Hur kan man göra det bättre?

Myndighet	Tillsynsform	Tillräcklig tillsyn/ konsekvenser annars	Åtgärder
<i>Alkohol</i>	Tillsyn sker slumpvis eller vid anmälan. Behovsanpassad tillsyn: stökiga ställen kontrolleras 1-4 gånger i månaden, annars ca 1 gång per år. Tittar på gästers ålder, ordning och nykterhet, lagad mat, personalens anställningsformer med mera. Har i bland samordnad tillsyn med polis, skatt, räddningstjänst, miljö och hälsa.	Hinner ej med tillräckligt med inspektioner - blir konkurrens på olika villkor mellan företagen. Gäster blir mer berusade samt att mat inte serveras under hela öppettiden, vilket lagen kräver. Nödvändig lagkoppling mellan brandsäkerhet och alkoholtillstånd. Alkohollagen inkluderar även livsmedel och bokföring, vilket gör att det inte behövs fler lagliga kopplingar.	Skulle eventuellt behöva specialiserade åklagare för tillsynsärenden. Avgifterna inom kommunen är inte samordnade, vilket gör det krångligt för ägarna.
<i>Arbetsmiljö</i>	Sker ibland oannonserat. Tar helheten eller vid projekt: 1-2 punkter på många företag. Skyddsombud ska finnas med vid inspektion. Utrymning extra viktigt, ska finnas skriftliga rutiner för hur stökiga gäster bemöts/hot och våld/pengahantering. Arbetsrätt och arbetstider är egentligen en facklig fråga, men arbetsmiljöinspektionerna har tillsyn på detta.	Följer direktiv ovanifrån angående hur ofta tillsyn ska ske. Branschen är ej prioriterad.	Risk för ökade sjukskrivningar på grund av dålig arbetsmiljö.

Myndighet	Tillsynsform	Tillräcklig tillsyn/ konsekvenser annars	Åtgärder
Byggnads- nämnd	Besiktning av byggnaden sker av kvalitetsansvarig som har kontrollplan med olika punkter. Slutbesiktning av byggnationen sker ej, utfärdar endast slutbevis. Brandbiten är viktig. Tillsyn sker utifrån anmälan. Gör bullermätningar	Teoretiskt sett kan en byggnation godkännas i alla led och slutbevis utfärdas utan att byggnaden egentligen finns.	-
Livsmedel	Skär oftast oanmält, följer tillsynsplan. Livsmedelverkets målsättning är att varje objekt ska ha minst en inspektion per år, men det blir ca vartannat år. Har datoriserade inspektioner baserade på egenkontroller.	Hinner inte med tillräckligt, blir svårt att få kontinuitet och bra relation med ägarna då det ofta är ägarbyte inom branschen och tillsyn sker så sällan. Om man kollar ett ställe vill ägaren att man ska kontrollera fler. Det ska vara rättvist och konkurrens ska ske på lika villkor.	Någon form av "körkort" för att få starta ett livsmedelsföretag. Nu krävs inga kunskaper av ägaren angående hantering, hygien etc. Eventuellt lämna ut listor på godkända ställen till allmänheten för att skärpa kraven på ägarna. Alla myndigheter ser sitt eget område - blir hela tiden hänvisad om man vill ha hjälp och råd.
Miljö och hälsa	Har tillsyn beroende på resurser. Oanmälda inspektioner, går dit vid klagomål. Mäter ljud vid exempelvis livekonserter, kontrollerar om det finns rökfria platser.	Vore önskvärt med tätare kontroller.	Koppla ihop klagomål på ljudnivå med serveringstillstånd.

Myndighet	Tillsynsform	Tillräcklig tillsyn/ konsekvenser annars	Åtgärder
<i>Polis</i>	Besöker krogarna, pratar med vakterna, ser även saker när man är där i andra ärenden. Andra inom branschen kan tipsa om ställen som bör kontrolleras.	Om företagarna vet att det inte är så vanligt med kontroller så lättar de på kraven.	De flesta ställen sköter sig. Vakterna varken vill eller kan arbeta om det inte finns tillräckligt med vakter. Tätare gemensamma kontroller vore bra då samarbete är bra mot brottslighet.
<i>Räddnings- tjänst</i>	Stickprov - kontrollerar exempelvis nödbelysning, larm, lås av dörrar och antal personer i lokalen. Kvällsbrandsyn - oanmäld, i verksamhet i samarbete med polis och alkohol.	Företagaren slappar till. Tillsyn tvingar företagaren att ta ett aktivt ansvar. Egenkontroller fungerar inte. De leder även till bristande kunskap då verksamhetsdrivaren måste ha mycket kunskap inom många områden, vilket är svårt. Borde stramas upp med internkontroll för att kontrollera ägarens kunskaper.	Eventuellt en brandcertifikatsutbildning som förnyas varje år. Att koppla lagar till varandra är ingen bra lösning. Det tar för lång tid innan något händer. Företagaren kan förhålla åtgärderna och vid ägarbyte faller allt och man får börja om igen. Borde kunna bötfälla i stället.
<i>Skatt</i>	Tittar på momsredovisningen, får anonyma tips och avgör om det är intressant med revision. Gör ibland revisioner ihop med polis och annan myndighet exempelvis alkohol.	Är ej tillräckligt, varje år går staten miste om 40 miljarder i skatteintäkter.	Kan hjälpa med information till unga som jobbar svart, men även till vissa verksamhetsledare.

Myndighet	Tillsynsform	Tillräcklig tillsyn/ konsekvenser annars	Åtgärder
<i>Sociala nämnden</i>	Socialförvaltningen har tillsyn på alkohol och folköl.	Blir för mycket administration kring tillstånden, borde jobba mer i verksamheten. Tillsyn kan bli ett konkurrensmedel om det genomförs på vissa ställen men inte andra.	Försöka få igång en mer utåtriktad tillsyn. Eventuellt minska antalet ställen med serveringstillstånd för att få en bättre överblick. Ägarna anser att kommunen borde ha en större samordning av tillstånd och avgifter med hänseende på totalavgifterna.

Sammanfattning: Samtliga myndigheter bedriver tillsyn men i olika utsträckning. De flesta anser att tillsynen sker för sällan på grund av begränsade resurser. Det finns skilda åsikter huruvida fler lagliga kopplingar ska göras till alkoholtillståndet eller inte. Samverkan finns genom vissa gemensamma inspektioner samt att alkoholinspektörerna även kontrollerar fler områden vid sina tillsyner.

Bilaga 9: Vad betyder myndigheters tillsyn?

(gäster, anhöriga, personal och ägare)

– Vilka konsekvenser får bristande tillsyn? Vad kan man göra åt det?

Kategori	Tillsynens betydelse	Konsekvenser av bristande tillsyn	Åtgärder
Gäster och anhöriga	<p>Vanliga svar Tillsyn är mycket viktigt. Livsmedel och brandskydd borde prioriteras. Tillsyn ska fungera. Gästen ska inte behöva fundera över eventuella brister. Egenkontroller innebär att det är lättare att fuska eftersom ingen kontrollerar företaget.</p> <p>Övriga svar Tillsyn är en trygghet för gästen. Någon måste ha koll på företagen. Tillsyn kan fungera som konkurrensmedel om vissas företag kontrolleras och andra inte. Tillsyn innebär att det är kört om man åker dit. Alkohol verkas skötas och är ett prioriterat område från företaget.</p>	<p>Vanliga svar Olyckor Större risk att det slarvas. Sämre mat och säkerhet för gästen, sämre för personalen. Sjukdomar sprids. Matförgiftning. Svartjobb. Ökad risk att bli påhoppad.</p>	<p>Vanliga svar Ökat antal inspektioner och stickprov. Övriga svar Ökad internkontroll inom kedjor. Koppla hela verksamheten till alkoholtillståndet, exempelvis ekonomi och personalens utbildning.</p>
Personal	<p>Övriga svar Svårt med tillsyn. Myndigheter borde ha bättre koll - har tillsyn på vad som är aktuellt just nu, exempelvis åldersgräns ena året, livsmedel det andra.</p>	<p>Övriga svar Slarv med hygien och säkerhet. Restaurangslarv behöver inte gå hand i hand med skatt etc.</p>	<p>Vanliga svar Fler oannonserade inspektioner, gärna i samarbete mellan olika myndigheter. Övriga svar Eventuellt lägga till fler lagliga kopplingar till alkoholtillståndet. Bra med dessa lagliga kopplingar.</p>

Kategori	Tillsynens betydelse	Konsekvenser av bristande tillsyn	Åtgärder
<i>Ägare</i>	<p><i>Vanliga svar</i> Bekräftelse på att företaget ligger rätt till. Egenkontroller innebär mer jobb</p> <p><i>Övriga svar</i> Konkurrensmedel. Mer sporrande att hålla i ordning. Borde vara avgiftsfritt. Det är för höga avgifter. Finns en ökad medvetenhet hos brandmyndigheten sedan diskoteksbranden i Göteborg 1998. Det har skett en skiftning i myndigheternas service genom höjda avgifter men ägaren får själv göra jobbet genom egenkontroller och dokumentation. Tillsyn har blivit en reaktion på anmälan, inte längre service med bekräftelse. Egenkontroller innebär att det slarvas mer. Egenkontroller blir rutiner och är inte krångligt.</p>	<p><i>Övriga svar</i> Slarvas mer inom branschen. Konkurrens på olika villkor.</p>	<p><i>Övriga svar</i> Bättre uppföljning av egenkontroller. Fler inspektioner.</p>

Sammanfattning: Gäster och ägare ser myndigheters tillsyn som viktig. Gäster mer ur en egen trygghetsaspekt, ägare som en bekräftelse på att företaget ligger rätt. Ägare har synpunkter på avgifterna, vilket ingen annan deltagare har. Konsekvensen av bristande tillsyn, och till viss del även egenkontroll, är att fusk och slarv ökar. Egenkontroller ses som mindre bra av gäster medan ägarna har skilda åsikter. Samtliga kategorier anser att fler kontroller är enda sättet att motverka fusk och slarv.

Bilaga 10: Vilka kunskapskrav ställs på personalen vid anställning?

(ägare och personal)

(formell utbildning, tidigare erfarenheter från branschen etc.)

a. Ägare

Vanliga svar

För kökspersonal kräver de flesta företag 2-3 års erfarenhet och ett par företag kräver även erfarenhet även för bartenders och servitriser. Alla ägarna betonar den anställdes personlighet som mycket viktig.

Övriga svar

Företaget ställer mycket höga krav på kockar, utbildning är inget formellt krav men de flesta sökande har gått hotell- och restaurangutbildning, utbildning är mer eller mindre ett krav för samtlig personal men kan övervägas av goda rekommendationer. Ofta visar det sig att trots utbildning så klarar inte personalen trycket och då kan man inte jobba kvar. Ett företag har krav på att personalen måste genomgå en läkarundersökning och bevisa att de inte har drogproblem.

b. Personal

Vanliga svar

Samtlig personal uppger att personligheten är viktigast, de flesta även att vakterska ska ha genomgått ordningsvaksutbildning.

Övriga svar

Meriter, adekvat utbildning, utbildning är ett plus, ägarna kontrollerade inte förordnandet som ordningsvakt.

Sammanfattning: Både ägare och personal uppger att personlighet är det viktigaste kravet vid anställning. Erfarenhet anses väsentligt av ägarna, men det råder delade uppfattningar kring vilken/vilka personalgrupper som innefattas i detta krav. Ingen ägare uttalar att utbildning är ett formellt krav, men då det ställs krav på erfarenhet för kökspersonal är det tänkbart att åtminstone kockerska ska ha genomgått en utbildning. Ingen ägare nämner kravet på att vakterska ska ha utbildning, vilket tas upp av personalen både som ett krav samt att det inte kontrollerats.

Bilaga 11: Vad skulle personalen på företaget behöva veta mer om/vidareutbildas inom?

(ägare och personal)

Ägare: De flesta ägarna är av uppfattningen att personalen skulle behöva veta mer om alkohollagen. Detta följs av droger och sedan brand och första hjälpen.

Personal: Bland personalen anser de flesta att de skulle behöva mer kunskap om konflikthantering. Hälften påtalar även alkohollagen, brand, droger och första hjälpen. En personal uttrycker även önskemål om praktiska kunskaper för grepp och dylikt, en annan socialpsykologi i form av gruppdynamik och kroppsspråk.

Sammanfattning: Ägare och personal överensstämmer till stor del i sina uppfattningar om vad personalen bör kunna mer om. Största skillnaden är att de flesta i personalkategorin anser sig behöva kunna mer om konflikthantering, vilket inte omnämns alls av ägarna.

Bilaga 12: Hur fortbildas personalen? (ägare och personal)

– **Inom vilka områden? Finns företagspolicy och i så fall, vilka delar är inkluderade? Har du som personal tagit del av den?**

Ägare: Samtliga företag utbildar och lär upp personal utifrån det egna konceptet och genom bredvidgång. De flesta har även intern brandutbildning. Serveringspersonalen och krögarna (ett företag erbjöd all personal) på samtliga företag har erbjudits att gå en kurs i som kallas stadsprojektet. Denna utbildning behandlar ansvarsfull alkoholservice och inkluderar alkohollagen, alkoholens skadeverkningar, narkotika, hjärt- och lungräddning och konflikthantering. Kursen var frivillig, men de flesta i personalen deltog. De flesta företagen utbildar även personalen i den egna servicepolicyen. Hälften av företagen har också interna fortbildningar i mat-, vin- och spritkunskap. Ett av företagen erbjuder ibland räddningstjänstens praktiska brandutbildning. En ägare uppger att företaget inte har någon fortbildning utöver stadsprojektet, då sunda förnuftet styr hygien och livsmedelshantering eftersom slarv drabbar gästen.

De flesta företag uppger att de har en företagspolicy och ibland även en informationsbroschyr. Innehållet är det samma för företagen, nämligen servicepolicy, personalregler, affärsidé, verksamhetsbeskrivning och ansvarsområden. Alla anställda har fått utbildning i policyen och ett företag kräver dessutom en skriftlig bekräftelse från alla nyanställda på att de tagit del av denna.

Personal: Bland personalen uppges inga enhetliga svar om utbildning. En personal uppger att personalen lärs upp genom bredvidgång, samt att de genomgått kurser i första hjälpen, självförsvar och interna brandinstruktioner. En personal uppger att barpersonalen gått ovan nämnda alkoholhanteringskurs.

Hälften av personalen vet att företaget har en policy, men har inte tagit del av denna. En personal vet inte huruvida en policy finns, men antar att denna i så fall var muntlig, exempelvis oskrivna lagar för bemötande av gästen. En personal kommenterar att den enda policyen är hög service.

Sammanfattning: Ingen av deltagarna i personalkategorien har servering eller bar som sitt primära arbetsområde. Detta kan förklara varför inte fler omnämner alkoholhanteringskursen som samtliga ägare erbjudit sin personal. Ägarna uppger att personalen genomgått intern brandutbildning, vilket endast en personal hade gjort.

Angående företagspolicy så finns detta på de flesta företag, vilket delar av personalen inte vet om och/eller inte har tagit del av.

Övriga kommentarer: Branschen har stor omsättning av personal. En av ägarna hävdar att detta beror på att många har jobbet som bisyssla och därmed finns det ingen yrkesstatus kvar. Svårigheten med personalomsättningen är, enligt en av ägarna, att utbildningen blir en ständig process och nya ska hela tiden läras upp. Enligt samme ägare arbetar en personal i snitt fyra år inom branschen och hinner under denna tid med tre till fyra olika arbetsgivare. Tanken med stadsprojektet är, enligt en av ägarna, att i framtiden ska personal som gått kursen få ett certifikat och vid nyanställningar ska detta vara ett krav från branschen på att personen har gått kursen.

Bilaga 13: Vilka kunskaper skulle personalen behöva ha?

(anhöriga, gäster och myndigheter)

Vanliga svar

Serviceinriktning/social förmåga: Detta bedöms som en viktig kunskap hos personalen av samtliga gäster och anhöriga, däremot inga myndigheter.

Brandutbildning: Sammanlagt hälften av deltagarna i de tre kategorierna anser att personalen bör ha brandutbildning, vilket uppges av ett fåtal i vardera kategori.

Övriga svar

Gäster: Kunniga vakter vilket ger trygghet, personalen ska veta hur man agerar om något händer, egna skyldigheter, blanda drinkar.

Myndigheter: Ordningslagen, livsmedelshantering samt tillagning och hygien, buller och rökning, mer om de risker som finns med svartjobb, vara insatt i sin egen säkerhet.

Anhöriga, gäster och myndigheter: Droger, alkohollagen.

Gäster och myndigheter: Arbetsmiljö och egna rättigheter, första hjälpen.

Avvikande svar

Gäster: Bra personal kan locka gäster i sig. Bra personal kan vara konkurrensmedel.

Sammanfattning: Det sammanlagda antalet svar är det samma för de båda vanliga svaren. Skillnaden är dock att inga myndigheter anser serviceinriktning/social förmåga som kunskap personalen bör ha. Flest myndigheter uppger istället alkohollagen. Narkotika omnämns av alla kategorierna. Myndigheter indikerar tydliga tendenser till yrkespåverkan i sina åsikter.

Övriga kommentarer: I staden där studien genomfördes erbjuder myndigheter följande utbildningar:

- Ansvarsfull alkoholserving, stadsprojektet (Socialförvaltning och polis) Alkohollagen, ordning, alkoholens skadeeffekter, narkotika, första hjälpen och akutsjukvård.
- Livsmedelslagstiftningen (Livsmedelsverket)
- Ordningsvaktutbildning (Polis)

Antagningskrav: Sökande får inte förekomma i brottsregistret, godkänt prov i svenska, godkänd intervju (tittar på den sökandens personliga egenskaper).

Kursinnehåll: Bland annat yrkesetik, droger, olaga diskriminering och juridik samt räddningstjänstens brandutbildning.

Förordnandet gäller i 3 år, sedan måste innehavaren gå en repetitionsutbildning.

- Räddningstjänstens brandutbildning (Räddningstjänsten)
Innehåller både teori och praktik.

Bilaga 14: Vad skulle alla behöva kunna om arbetsmiljö, arbetsrätt, skattefrågor, livsmedelshanteringsfrågor, säkerhet och dylikt?

(gäster, personal, ägare, myndigheter etc.)

a. Ägare

Vanliga svar

Alla lagar och regler som reglerar verksamheten: Majoriteten av deltagarna anser att ägarna ska ha denna kunskap, vilket även är den vanligaste uppfattningen inom varje deltagarkategori.

Ha en översikt/veta att de finns och kunna leta upp dem: Ett fåtal deltagare har denna uppfattningen, varav ett fåtal gäster, myndigheter och personal men inga ägare.

Övriga svar

Gäst: Livsmedelslagen, arbetsrättslagar.

Personal: Arbetsmiljölagen.

Gäst och personal: Skattelagen.

Myndigheter: Många brister i ägarnas kunskaper.

Avvikande svar

Myndighet: Kommunen tillåter verksamhet i lokaler som inte går att anpassa för verksamheten.

Sammanfattning: Den absolut vanligaste uppfattningen är att ägarna ska kunna alla lagar och regler, vilket även de flesta ägarna själva uppger. Detta innebär att de olika deltagarkategoriernas åsikter stämmer väl överens. Några deltagare anser att ägarna ska ha en översikt/veta att de finns och kunna leta upp dem, vilket motiveras med att det är omöjligt för ägarna att sätta sig in i allt.

Myndigheters avvikande svar tolkas som att det inte bara är lagstiftningen som är ett problem för ägaren, utan även olika regelverk inom kommunen.

Övriga kommentarer: Enligt lagstiftningen är varje ägare skyldig att själv ta reda på förändringar i lagstiftning och regelverk, vilket uppges som ett problem från ägarhåll. Hälften av ägarna uppger att de köper in tjänster eller har hjälp med vissa områden. En ägare menar att konsulter är en ekonomisk fråga.

b. Personal

Vanliga svar

Alkohollagen: Den vanligaste uppfattningen bland deltagarna är att personalen bör kunna denna lag. Detta uppges av hälften av ägarna samt de flesta gäster och personal och är den mest framträdande åsikten inom dessa kategorier. Även ett fåtal myndigheter och anhöriga uppger detta svar.

Arbetsmiljö: Kunskap om denna lag är en mycket vanlig uppfattning bland deltagarna. Bland myndigheter den allra vanligaste, då hälften av deltagarna i kategorin uppger denna. Även hälften av gästerna och personalen samt en ägare anser detta.

Egna rättigheter: En ganska stor del av deltagarna har denna uppfattning, varav hälften av deltagarna kategorierna gäster och myndigheter. Bland personalen själva och ägarna är minimalt av deltagarna av denna åsikt.

Livsmedelslagen: Ett fåtal deltagare i samtliga kategorier utom personal är av uppfattning att personalen bör kunna denna lag.

Egna skyldigheter: Ett fåtal deltagare i alla kategorier utom anhöriga uppger denna lag.

Övriga svar

Ägare: Ordningslag (vakter).

Myndighet: Kunna hantera verksamheten/veta vad reglerna innebär.

Personal: Befogenheter vid nödvärn och liknande.

Anhörig, myndighet och personal: Säkerhet.

Avvikande svar

Personal: Oskrivna lag om att personalen finns till för gästen.

Ägare: Oskrivna lag om att gästen alltid har rätt.

Sammanfattning: Skillnaden mellan antalet deltagare som uppger ”alkohollagen” och ”arbetsmiljö” är minimal. Inom deltagarkategorin myndigheter föreligger det dock markant skillnad, då betydligt fler deltagare anger arbetsmiljö än alkohollagen. Största skillnaden med avseende på personalens egna åsikter är ”egna rättigheter” och ”arbetsmiljö”. Dessa uppges av många gäster och myndigheter, men endast av en personal på vardera lagen. Kategorierna personal och ägare delar uppfattning kring vilka lagar personalen bör kunna.

Ägare och personal uppger även avvikande svar i form av normer som personalen bör kunna.

c. Gäster

Övriga svar

Anhörig: Förväntar mig att personalen kan lagen och lever efter den.

Gäst: Antar att allt sköts och behöver inte kunna några lagar, egna rättigheter som gäst, ordningslagen.

Myndighet: Lagstiftning om rökfrihet, beror på hur insatt man vill vara som gäst.

Personal: Det enda gästen behöver veta är att man inte får/ska misshandla.

Ägare: Utrymning, men saknar dessa kunskaper.

Gäst, myndighet och personal: Säkerhet/brand och utrymning.

Avvikande svar

Ägare: Gäster borde ställa högra krav på säkerhet.

Myndighet: Mer om alkohollagen för att få ökad förståelse för personalens situation, lagar och likvärdiga krav skyddar konsumenten.

Sammanfattning: Denna fråga har en mycket låg svarsfrekvens, vilket tolkas som att gäster inte behöver kunna lagar för att besöka nattklubb/restaurang och även uttalas av ett par deltagare. Ett fåtal deltagare är av uppfattningen att gäster behöver kunna vad lagstiftningen säger om säkerhet/brand och utrymning. Ägare påpekar dock att gäster saknar kunskaper om utrymning. Det är dock oklart vad som avses med säkerhetsbegreppet och hur mycket gästen bör kunna om dessa lagar.

En ägare anser att gäster borde ställa högre krav på säkerhet, vilket tolkas som att gästers krav skulle ge resultat men även ökad medvetenhet hos gästerna själva.

Bilaga 15: Vad styr mest av företagets verksamhet? (lagar, regler, förordningar, ekonomi eller andra krav)

Vanliga svar

Ekonomi/vinstintresse: Denna uppfattning är den klart övervägande bland deltagarna. Inom kategorierna gäster och myndigheter har nästan alla denna åsikt samt alla anhöriga. Bland ägarna anser hälften att ekonomi/vinstintresse styr mest. Inom personalkategorin har en deltagare denna åsikt.

Övriga svar

Anhöriga: Konkurrensen och lokalens läge påverkar också verksamheten.

Gäst: Alkohollagen styr öppettiderna.

Myndighet: Följa lagarna samt ha ekonomi till det, företaget försöker passa in lagarna/prioriterar så att det ger maximal vinst, ekonomiska aspekter kopplat till alkoholtillstånd, lagar för alkohol och livsmedel gällande ansvar.

Personal: Antalet gäster, krav från företagets ägare på att bli populärast, varierar vad som styr mest.

Ägare: Världsekonomin styr mest, inom lagens ramar är det marknadens förväntningar och den egna affärsidén som styr, lagar på ett sätt (exempelvis öppettider), måste följa de lagar som finns annars har man ingen verksamhet.

Avvikande svar

Personal: Skapar samtidigt arbetstillfällena.

Sammanfattning: Ekonomi/vinstintresse anses vara den mest styrande faktorn av en majoritet av deltagarna. Endast hälften av ägarna delar denna uppfattning. En ägare anser världsekonomin som mest styrande, en annan marknadens förväntningar och egna affärsidén inom lagen ramar.

Ägarna har delade uppfattningar om lagstiftningens påverkan på företagets verksamhet. Hälften av ägarna anser att om lagstiftningen inte efterlevs så kan företaget inte existera, en annan menar att lagstiftningen styr till viss del. En myndighet uttrycker att det krävs ekonomi för att följa lagstiftningen.

Uppfattningen från gäster, myndigheter och anhöriga överensstämmer därmed till viss del med ägarnas. Personalkategorin skiljer sig från de övriga kategorierna då de flesta deltagarna anser att ”antalet gäster” styr mest, vilket inte nämns från någon annan kategori.

Bilaga 16: Hur mycket styr ekonomin företagets verksamhet?

- Förekommer fusk?

Vanliga svar

Ekonomi styr allt/mycket: Svaren på föregående fråga påvisar att de flesta av deltagarna är av uppfattningen att ekonomi är det som styr mest av företagets verksamhet. Endast hälften av ägarna delar dock denna åsikt.

Det förekommer mycket fusk/finns många oseriösa inom branschen: De flesta gästerna samt alla anhöriga är av denna uppfattning, vilken delas av ett flertal myndigheter samt en personal och en ägare.

Övriga svar

Anhöriga: Företag i innerstaden måste sköta sig för att få gäster men det är nog lättare att strunta i vissa lagar om man ligger i utkanten. Kraven i många lagar kostar pengar och företagen klarar sig tills det händer något.

Gäster: Ekonomi och lokalens storlek påverkar personalantalet. Svartjobbade personal är endast ute efter snabba pengar, fusk kan handla om okunskap, många fuskar på ett sofistikerat sätt, fusk blir ett konkurrensmedel, fuskar man med ekonomi fuskar man med allt, de skötsamma får betala mer, tummar på reglerna när det går kärvt, ju större ställe desto mer påpassad är man, företagen vill inte släppa något i verksamheten utan fuskar hellre med den ekonomiska redovisningen.

Myndigheter: Om man inte har ekonomi så fuskar man, framför allt ekonomiskt fusk är vanligt. Fusk kan bero på språkproblem, kulturella skillnader och okunskap. Företagarna tummar omedvetet på reglerna på grund av tidsbrist, fusk blir ett konkurrensmedel och säkerhetsaspekten är då inte så prioriterad. Om det är medvetet fusk så är det större risk för att det handlar om flera områden, biten med ansvarsfull alkoholserving fungerar inte, svårt att sköta sig när många andra inom branschen inte gör det.

Personal: Anställer inte extra personal om det inte behövs, allt görs med en ekonomisk baktanke och inte för gästens skull, företaget utgår från att det kommer folk och satsar på högre kvalitet på artister. Svartjobb är kortsiktigt tänkande och man måste vara medveten om vad man riskerar. Sänkta arbetsgivaravgifter och inkomstskatt samt information kan stävja fusk. Kedjan kan vara seriös men entreprenören kanske inte är det. Många företag smiter från ljudnivån.

Ägare: Måste hålla budgeten, den egna affärsidén och vad man tror att gästen vill ha styrs inom de ekonomiska ramarna, ekonomi styr inte så mycket. Måste hålla sig inom lagarna för att ha en verksamhet, facklig organisation och myndigheter borde stävja svartjobb.

Sammanfattning: Myndigheter, gäster och till viss del personal anser att ekonomi styr mycket eller allt av företagets verksamhet. De flesta gäster och flera myndigheter är även av uppfattningen att det förekommer fusk inom branschen. Ekonomiskt fiffel och svartjobb är de områden som specificerats mest. Hälften av ägarna uppger endast att verksamheten måste bedrivas legalt för att existera.

Orsakerna till fusk anses kunna vara tidsbrist, okunskap, språkproblem och kulturella skillnader. Detta kan då inte tolkas som medvetet fusk. Även tidsbrist anges som tänkbar förklaring.

Bilaga 17: Hur påverkar konkurrensen företagets hela verksamhet?

(personaltäthet, utbud på evenemang, utbud på mat och dryck, priser, entréavgifter, garderobsavgift, utbildning för personalen, säkerhetsaspekter, lokalens interiör, arbetsmiljö etc.)

Vanliga svar

Tuff konkurrens inom branschen: Många deltagare har denna uppfattning, varav de flesta av ägarna och drygt hälften av myndigheterna samt hälften av personalen och ett fåtal gäster anger detta. Däremot ingen anhängig.

Företagen tvingas till nytänkande/måste hitta egna nischer: Majoriteten av gäster och ägare ser detta som en konsekvens av konkurrens, dock i positiv bemärkelse. Även ett fåtal myndigheter och en personal har denna åsikt.

Äldre gäster är bättre än yngre: Samtliga ägare samt ett fåtal myndigheter, anhängiga och personal är av uppfattningen att företagen föredrar en äldre publik.

Trendvärld: Hälften av deltagarna inom kategorierna myndigheter och personal anser att det går trender i vilka ställen som gäster besöker.

Övriga svar

Anhängiga: Borde vara lägre priser.

Gäster: Det finns ingen konkurrens eftersom alla har samma priser. Priset är viktigt. Företagets rykte är det primära. Konkurrens kan bero på företagets läge. Företagen borde undersöka vad marknaden vill ha. Företagen skär ner på alla onödiga utgifter. Anställer inte extra personal. Om det går kärvt tummar man på lagarna..

Leverantör: Krogar vill oftast ligga bredvid varandra. De ska skapa ett attraktivt koncept tillsammans och locka gäster, inte vara konkurrenter.

Myndigheter: Företagen har samma nischer, konkurrens ger bättre utbud för gästen, det borde vara marknadsstyrning så att det finns något för alla åldrar och därmed minskar konkurrensen mellan företagen. Det finns inget ställe för gäster i åldern 35+, men denna ålderskategori är å andra sidan inte ute så ofta.

Personal: För låg entréavgift gör att gäster tror att företaget är ett dåligt ställe.

Ägare: Känt varunamn är en fördel, företag med en stark kedja bakom sig konkurrerar på andra villkor. Nöjesbiten påverkas direkt av konkurrens men en stabil restaurang gör att företaget klarar sig ändå. Helst vill företaget ha de högsta priserna eftersom det ger mest vinst. Måste ta ut ett visst pris för att gå runt. Entréavgiften är den största inkomstkällan. Entréavgiften ger inte så mycket intäkter. Tittar på konkurrenternas priser och ligger ungefär lika. Tittar på vad gästen får för pengarna. Bra att det inte är priskrig på öl i stan.

Gäst och leverantör: Det finns ingen konkurrens.

Gäster och myndighet: Finns ingen konkurrens på ställen för yngre gäster.

Gäst, personal och ägare: Företagen inte tjänar på att sänka priserna eftersom gästerna handlar ändå.

Ägare och leverantör: Det är inte så tuff konkurrens utan företagen är komplement till varandra.

Sammanfattning: De flesta anser att det är en tuff konkurrens, men uppfattningen är att detta inte påverkas priserna nämnvärt. Konkurrensen gör att företagen måste nischa sig och tänka över den egna verksamheten, vilket är positivt. Flera deltagare uttrycker att företagen är för likriktade, exempelvis riktar sig mot samma ålderskategori. Samtliga ägare och ett fåtal andra deltagare uppger att detta beror på att äldre gäster ger större intäkter och bättre ordning. Med äldre gäster avses personer i vissa fall över 20 år, men oftast över 23. Några deltagare i kategorierna anhöriga och gäster samt en myndighet anser att det saknas ställen för gäster i åldern under 20 och över 35 år.

Hälften av ägarna anser att en stabil restaurangverksamhet gör att företaget klarar sig trots att nattklubben går dåligt. Nattklubben är den del av verksamheten som direkt känner av konkurrensen ansåg en ägare. Företagets namn och om det tillhör en kedja anses påverka effekten av konkurrensen. Priser uppfattas av gäster som viktigt och borde vara lägre. Företagen vill dock ha högsta priset för att få mest vinst. Bland ägarna råder delade uppfattningar angående entréavgifternas betydelse som inkomstkälla.

Bilaga 18: Vad betyder alkoholservingen?

– För företaget? För personalen? För gäster?

Vanliga svar

Företaget har ingen verksamhet utan alkoholtillstånd (genererar mycket pengar och lockar gäster): Samtliga gäster, anhöriga och personal samt majoriteten av myndigheter och ägare är av denna uppfattning.

Påfrestande: Ett fåtal deltagare anser personalens arbetssituation blir mer påfrestande genom alkoholserving. Hälften av gästerna har denna uppfattning, samt en deltagare vardera i kategorierna personal, myndigheter och ägare.

Ökad risk för konflikter och hot: Flest deltagare anser att personalen utsätts för detta som en konsekvens av alkoholservingen. Hälften av personalen själva har denna uppfattning, samt ett fåtal gäster och myndigheter och en ägare.

Övriga svar

Anhörig: Lättillgängligare alkohol för personalen.

Gäster: Mycket roligt på jobbet, både bra och dåligt beroende på hur stället sköts och typ av gäster, berusade gäster, personalen kan hantera alkoholpåverkade gäster, alkohol är en stor del av varför man går på krogen.

Myndigheter: Har ingen betydelse om det går lugnt tillväga, får ta mycket skit men så är det i alla serviceyrken.

Personal: Del av jobbet, del av krogvärlden.

Ägare: Prestige för företaget, samt en medvetenhet om alkoholhanteringen, innebär att företaget kan skapa arbetstillfällen på kvällstid. Personalen får en gedigen utbildning inom branschen, jobb på kvällstid. Stökigare arbetsmiljö och mer konflikter, men det är en del av jobbet och man är medveten om vad det innebär när man börjar jobba. Kräver liten personalinsats jämfört med matserving.

Anhörig och gäst: Mer pengar i dricks till personalen.

Gäster och myndigheter: Rökigt, hög ljudvolym.

Sammanfattning: För företaget är svaret relativt enhetligt då alkoholservingen anses mycket viktig. En ägare lägger dock en annan värdering i form av prestige etc. För personalen är den vanligaste åsikten att alkoholservingen innebär ”ökad risk för konflikter och hot”, följt av ”påfrestande”, vilket är det vanligaste svaret bland gästerna, men uppges av hälften av personalen själva. Ägarna ser även andra aspekter i form av exempelvis arbetstillfällen och utbildning. För gäster uppges inga specifika betydelser/effekter, men alkoholservingen uttrycks som viktig för att locka gäster och kan därmed tolkas som önskemål från gäster.

Inom kategorin gäster uttrycker de yngre gästerna specifikt att alkohol är en av anledningarna till varför folk går på krogen.

Bilaga 19: Påverkar media och gästers uppfattning företaget?

(Hur verksamheten bedrivs, utbud, säkerhetsanordningar etc.)

Vanliga svar

Ryktet är viktigt/bästa reklamen: Ett fåtal deltagare, därav hälften av ägarna, anser att ryktet är viktigt för företaget.

Gäster blir mer medvetna när något händer som omnämns i media, men det glöms snart bort: Denna uppfattning har drygt hälften av alla deltagare, där i bland de flesta av gästerna samt hälften av ägarna.

Ägaren ser över den egna verksamheten när något händer som omnämns i media: Ungefär hälften av deltagarna har denna uppfattning. Nästan alla gäster och personal svarar detta, men noterbart är att inga ägare gjorde det.

Negativ kritik i media påverkar företaget: Drygt hälften av myndigheterna samt ett fåtal gäster och ägare är av denna uppfattning.

Övriga svar

Anhöriga: Rykte och negativ kritik i media gör att man blir nyfiken och vill se själv, det står mycket i tidningarna men man orkar inte ta till sig allt, företagen lyssnar mer på gäster med mycket pengar än exempelvis på tonåringar.

Gäster: Företagen borde lyssna på gästerna, men faktorer som pengar hos kunden, konkurrens och seriositet hos ägaren påverkar, gästen påverkas av media vilket leder till att även företaget påverkas, upp till ägaren i hur hög grad man tar hänsyn till gästers synpunkter.

Leverantör: Ryktet är mycket viktigt då en attraktiv hyresgäst ökar värdet på fastigheten.

Myndigheter: Företagen tar hänsyn till nöjda gäster, om många gäster har samma synpunkter så påverkas företaget, annars inte. Ökar tillfälligt medvetenheten hos ägare och gäster om riskerna men inte ansvaret.

Personal: Allt går i tidscykler där media har stor betydelse för vad som uppmärksammas, negativt i media påverkar endast gästen.

Ägare: Försöker att rätta sig efter gästers önskemål, folk har negativ inställning till förändringar.

Myndigheter och ägare: Det negativa tar mycket utrymme i media.

Sammanfattning: Många deltagare har uppfattningen att gäster och ägare påverkas av media. Nästan alla gäster samt hälften av ägarna uppger detta. Vanligaste åsikten i kategorin myndigheter är att negativ kritik påverkar

företaget. Dessa aspekter kan tolkas att de har samma innebörd, då ägare påverkar företagets verksamhet men själva påverkas av media. Medias effekt på gäster anses dock ha en kort inverkan. Hälften av ägarna uppger att gästens önskemål ska tillgodoses så bra det går, vilket kan tolkas som att medvetna gäster kan leda till förändringar hos företaget. De övriga kategorierna är dock tveksamma till gästers inflytande på företaget. Media har stor betydelse, men det är det negativa som anses ta mycket utrymme. Ryktet är mycket viktigt och även det påverkas av media.

Bilaga 20: Vad tror du är värst för företaget?

(ekonomisk förlust, tillbud, dåligt rykte etc.)

Vanliga svar

Brand eller annan olycka, exempelvis fall- och skärskador, drabbar gäst eller personal: Detta är den vanligaste uppfattningen bland deltagarna och även inom kategorierna ägare, myndigheter och personal. De flesta ägare och personal svarar detta, men endast ett fåtal myndigheter och en gäst. Noterbart är att inga anhöriga har denna uppfattning. Flera deltagare kommenterar att det skulle vara svårt för företaget att komma tillbaka om något sådant hände, har fått en stämpel på sig.

Indraget alkoholtillstånd: En åsikt som delas av ett fåtal deltagare inom kategorierna gäster och myndigheter samt en personal och en ägare.

Dåligt rykte: Samtliga anhöriga, ett fåtal gäster och myndigheter anser detta som värst för företaget.

Övriga svar

Anhörig: Drogpåverkade gäster.

Ägare: Många faktorer, svårt att peka ut en.

Anhörig och gäst: Dålig mat serveras.

Gäst och personal: Inga gäster kommer.

Gäst, myndighet och personal: Ekonomisk förlust/konkurs.

Avvikande svar

Gäster: Brandmyndigheterna stänger lokalen. Ej godkänd ombyggnation.

Personal: Bullerkontroll vid verksamhet

Sammanfattning

fattning: ”Brand eller annan olycka, exempelvis fall- och skärskador, drabbar gäst eller personal” är den vanligaste uppfattningen bland deltagarna. Noterbart är att gäster och anhöriga skiljer sig från de andra kategorierna med avseende på det vanligaste svaret, vilket för gäster är ”indraget alkoholtillstånd” och ”brandmyndigheterna stänger lokalen” och för anhöriga ”dåligt rykte”. Bland ägarna råder delade uppfattningar, men hälften uppgav brand/olycksaspekterna som de värsta för företaget. De avvikande svaren riktar sig mot själva lokalen, vilket inte resterande åsikter gör.

Bilaga 21: Vilka risker finns förknippande med att besöka/arbeta på en nattklubb/restaurang?

– Vilka risker är störst? Hur hanteras de olika riskerna?

För gäster

Vanliga svar

Slagsmål/våld: Detta anses av många deltagare som en risk för gästerna. Nästan alla gäster samt alla anhöriga och hälften av myndigheterna uppger detta. Noterbart är att endast en ägare och en personal ser slagsmål/våld som en risk.

Brand: Detta uppfattas som en risk av ett fåtal deltagare i varje kategori.

Ljudnivå: Hälften av gästerna samt en deltagare var i kategorierna ägare, personal och myndigheter uppfattar ljudnivån i dessa miljöer som en risk.

Skärskador: Skärskador orsakade av glassplitter ses som en risk av de flesta gästerna. En ägare och en personal har också denna åsikt.

Övriga svar

Gäster: Bli nekad att komma in, bli bränd av cigarett.

Myndigheter: Ökad risk att själv utöva våld, gästen är oftast okänd med lokalen och vet inte vart man ska ta vägen om något händer, beror på vart man jobbar och vilken typ av gäster stället har.

Personal: Klämskador.

Ägare: Det finns risker överallt i samhället men inga specifika för nattklubbar, allt som handlar om alkohol handlar om risker, säkerhetsaspekter i form av ordning och om något händer.

Anhöriga och myndigheter: Matförgiftning.

Gäst, myndighet och personal: Stöld.

Gäst, myndighet och ägare: Rökning.

Gäst och myndighet: Att bli överfallen på vägen hem.

Gäst och personal: Ramla, bli för berusad.

Gäst och ägare: Att någon spiller på dig.

Myndighet och personal: Att bli drogad.

För personal

Vanliga svar

Hot och våld: Detta ses som en risk av flertalet deltagare, bland annat av hälften av gästerna och alla anhöriga. Noterbart är att ingen personal ansåg detta.

Rökning: Denna riskfaktor uppges av flest deltagare sammanlagt, där bland hälften av gästerna och ägarna. En personal uppfattar rökningen som en risk.

Brand: Ett fåtal gäster, anhöriga och myndigheter uppfattar detta som en risk för personalen, då främst i samband med arbete kring gasol och fritös.

Ljudnivå: Några deltagare i kategorierna gäster, myndigheter, personal och ägare anser ljudnivån som en risk.

Skärskador: Hälften av gästerna och personalen ser detta som en risk.

Övriga svar

Gäst: Brännskador, tillgång till droger, svartjobb.

Ägare: Dålig lön, det finns risker överallt i samhället men inga specifika för nattklubbar, allt som handlar om alkohol handlar om risker.

Myndighet: Stress, alkohilmiljö är i sig en riskmiljö, beror på vart man jobbar och vilken typ av gäster stället har.

Personal: Ramla.

Anhörig och myndighet: Trängsel.

Gäst och myndighet: Drogpåverkade gäster.

Gäst och ägare: Belastning, arbetstider.

Gäst, myndighet och ägare: Tillgång till alkohol.

Personal och ägare: Rån/överfall.

Avvikande svar

Myndighet: Risk för ägaren med beskyddarverksamhet, hot och maffiafasoner och mc-gäng.

Ägare: Risk som ägare att bli rånad eller hot från ”fel” personer.

Hur kan riskerna hanteras?

Vanliga svar

Utbildade ordningsvakter: Detta anses som en åtgärd av flera deltagare, varav flest myndigheter men även en deltagare i vardera av de övriga kategorierna.

Utbildning och information till samtlig personal: Något färre antal deltagare än ovan anser att samtlig personal ska utbildas och informeras, varav ett fåtal deltagare i samtliga kategorier utom anhöriga.

Övriga svar

Gäster: Ta ansvar för det egna drickandet.

Myndighet: Rökförbud, kunskap i konflikthantering och säkerhet/brand.

Personal: Ordningsregler.

Ägare: Rutiner, beredskapsplan.

Gäst och myndighet: Öronproppar, vakter kan vara provocerande ibland.

Gäst och ägare: Ödmjukt beteende från både personal och gäster.

Sammanfattning: På denna fråga finns tydliga tendenser för myndigheterna att svara utifrån det egna området. För gäster betonas slagsmål/våld av ett flertal deltagare som den största risken, ljudvolym av en enda. För personalen är det en deltagare som specificerade hot/våld som största risken, en annan brand. En ägare menar att allt som handlar om alkohol handlar om risker, men det finns inga specifika risker förknippade med nattklubbar. Detta uttrycks även av en gäst samt att ett par deltagare anser att allt som har med alkohol att göra innebär risker.

I kategorierna myndigheter, anhöriga och gäster anser flest deltagare att våld/slagsmål är en risk för gästen. Ägare och personal har ingen delad uppfattning inom respektive kategori. Vad gäller risker för personal ses rökning som en risk av flest deltagare, varav även hälften ägare. Flest personal uppfattar dock skär- och fallskador som egna riskerna. Tillgång till alkohol och droger är en risk enligt samtliga utom personal och anhöriga.

Hantering av risker kan sammanfattas med kompetens hos personalen, vilket fås genom utbildning. Förekomst av vakter och att dessa är utbildade är den vanligaste uppfattningen om hantering av risker. Ägarna tar även upp rutiner, information och beredskapsplan. Myndigheter och personal specificerar kunskaper i konflikthantering och säkerhet/brand.

Bilaga 22: Vad tänker a. gäst respektive b. personal när man pratar om risker och säkerhet i samband med nattklubb/restaurang?

c. Vad förväntas av personalen om något händer?

a. Om gäster

Vanliga svar

Gäster tänker inte att något kan hända: Majoriteten av deltagarna anser att gäster inte tänker på risker och säkerhet i detta sammanhang. Noterbart är att endast en ägare har denna åsikt, medan de flesta deltagarna i de övriga kategorierna har det.

Alkoholen trubbar av medvetandet: Denna uppfattning uttrycks av ett fåtal myndigheter och gäster. Kommentaren ”där alkohol går in går vettet ut” nämns av flertalet av dessa deltagare.

Övriga svar

Gäster: Risk för slagsmål och hörselskador, tänker på fysisk säkerhet sedan branden i Göteborg, men endast i vissa typer av lokaler.

Myndighet: Utrymningsvägar, bra mat och brand.

Ägare: Efter branden i Göteborg och skottlossning i Stockholm är de flesta medvetna om att något kan hända, en del tänker på att något kan hända.

Anhörig och ägare: Tidigare erfarenheter och yrkeskunskaper påverkar gästens tänkande.

Gäst, myndighet och ägare: Larm tas inte på allvar.

Sammanfattning: Den övervägande uppfattningen är att gäster inte tänker på risker och säkerhet i samband med besök på nattklubb/restaurang, undantaget ägarna. Branden i Göteborg nämns av ett par deltagare som bidragande orsak till ett ökat medvetande bland gäster. Flera deltagare (i olika kategorier) nämnder gästernas bristande respekt för larmen. Alkoholens effekt på medvetandet påpekas av flera deltagare.

b. Om personal

Övriga svar

Anhöriga: Berusade våldsamma människor.

Gäster: Den egna arbetsmiljön som risk (rökning och ljudvolym), främst brand sedan våld, tänker inte på det, åka dit för svartjobb.

Myndigheter: Hot mot sig själv, ung personal tänker inte medan äldre har en annan medvetenhet om att saker kan hända, personalen har ett tänk om att saker kan hända, brand, överförfriskade gäster, det som är aktuellt i media för stunden.

Personal: Brand, hot och våld.

Ägare: De flesta är medvetna om att något kan hända, en del tänker på risker och säkerhet, beror på tidigare erfarenheter.

Sammanfattning: Angående personalens tänkande råder delade uppfattningar huruvida de tänker i dessa banor. Brand och hot/våld är den vanligaste uppfattningen men har angetts av ett mycket lågt antal deltagare.

c. Vad förväntas av personalen om något händer?

Vanliga svar

Gäster förväntar sig att personalen agerar och har tillräckliga kunskaper för detta: Detta är den vanligaste uppfattningen bland deltagarna. Inga ägare uttrycker dock detta, men bland annat nästan alla gäster.

Personalens kunskaper för att agera är otillräckliga: Bland dem som uppger svaret ovan så anser de flesta även att personalens kunskaper är otillräckliga. Även här uppger inga ägare denna uppfattning.

Övriga svar

Anhöriga: Man tänker att man måste agera men agerandet är inte alltid rätt.

Gäster: Vakter har utbildning men inte resten av personalen, framför allt på större ställen brister personalens kunskaper, personalens ansvar att agera, ägaren är ansvarig för personalens utbildning, ska finnas någon att tillkalla vid bråk.

Myndigheter: Ska finnas rutiner för regelbunden brandutbildning bland personalen, utrymningsplan finns på de flesta ställen, gäster förväntar sig att personalen på större ställen kan agera.

Personal: För många gäster tas in i lokalen, personalen saknar utbildning, tror att personalen har tillräckliga kunskaper.

Ägare: Personalen är väl förberedd, personalen lär sig av misstag, finns säkerhetsrutiner, beredskapsplan, har brandövningar, säkerhetsansvarigkurs, larm kopplat till musik, lås kopplat till elektriciteten i baren.

Anhörig och personal: Man reagerar annorlunda i katastrofsituationer även om man har kunskap.


Avvikande svar

Leverantör: Det har blivit en större förståelse bland näringsidkare för vikten av fungerande organisationer som kan hantera situationer som dyker upp.

Företagen har ett professionellt och objektivt uppträdande. Myndigheternas krav ökar hela tiden.

Myndighet: Det finns ett säkerhetstänkande hos företagen och större kedjor är bättre än mindre företag då dessa har säkerhetsansvarig och internkontroller.

Sammanfattning: De flesta deltagare anser att gäster förväntar sig att personalen ska agera och ha tillräckliga kunskaper, men att detta inte är fallet. Ägarna är däremot av uppfattningen att personalen är väl förberedd, vilket baseras på säkerhetsrutiner och tekniska hjälpmedel samt att personalen fått adekvat utbildning.

 LINKÖPINGS UNIVERSITET	Avdelning, Institution Division, Department	Datum Date 2004-09-01
	Institutionen för datavetenskap 581 83 LINKÖPING	

Språk Language <input checked="" type="checkbox"/> Svenska/Swedish <input type="checkbox"/> Engelska/English	Rapporttyp Report category <input type="checkbox"/> Examensarbete <input checked="" type="checkbox"/> D-uppsats	ISBN ISRN LIU-KOGVET-D-- 04/18- - SE
--	---	---

URL för elektronisk version
<http://www.ep.liu.se/exjobb/ida/2004/018/>

Titel Title	Säkerhet i nattklubbar och restauranger - brandskydd eller alkoholtillstånd. Ett nytt tillämpningsområde för Människa-Teknik-Organisation (MTO) perspektivet? Safety in nightclubs and restaurants - fire protection or alcohollicence? A new field of application of the Man-Tehnology-Organization (MTO) perspective?
Författare Author	Ulrica Matthed

Sammanfattning Abstract
<p>Kan prioritering av krav på brandsäkerhet bedömas i relation till andra krav på nattklubbar och restauranger? För att svara på detta har studien som teoretisk utgångspunkt haft Människa-Teknik-Organisation (MTO), ett säkerhetsperspektiv presenterat av Rollenhagen (1997). Studiens syfte var att undersöka huruvida detta systemteoretiskt baserade perspektiv går att tillämpa på den relativa betydelsen av brandskydd i nattklubbar och restauranger. Tidigare tillämpningsområden har främst varit komplexa system med hög grad av interaktion mellan de mänskliga och tekniska delsystemen. I denna studie består systemet av en samlingslokal i form av nattklubbar och restauranger. Dessa lokaler utgör riskobjekt vid bränder, har komplexa verksamheter och många olika intressen ställs mot varandra. Avsikten var att kunna göra en relativ bedömning av systemets brandsäkerhet. Detta genom att se hur prioriterat området är, samt vilka attityder till risker och säkerhet som finns bland studiens deltagare. Studien fokuserade därför på delsystemen människa och organisation, och relationen dem emellan, medan det tekniska systemet betraktades som statiskt och inte undersöktes närmare. I studien genomfördes en avvägningsanalys/attitydmätning genom kvalitativa intervjuer med deltagare från kategorierna myndigheter, ägare till nattklubbar/restauranger, personal, gäster och anhöriga.</p> <p>Resultatet påvisar att brandsäkerhet bara utgör en av många faktorer som företagets ägare har att ta hänsyn till och att denna säkerhet inte är lika högt prioriterad som inkomstgenererande faktorer. Detta trots att det inte föreligger någon attitydskillnad mellan deltagarkategorierna, bara graden av medvetenhet för att något kan hända skiljer sig beroende på ålder, erfarenhet och typ av intresse i företaget. Studien visar att myndigheters tillsyn är viktig för att hålla olika säkerheter på en hög nivå. En generell uppfattning bland samtliga deltagare var att bristande tillsyn leder till ökat fusk. Slutsatsen är att Rollenhagens MTO-perspektiv går att tillämpa på nattklubbar och restauranger för att bedöma den relativa betydelsen av olika krav.</p>
Nyckelord Keyword attityder, avvägningsanalys, brandsäkerhet, intressenter, kunskaper, prioriteringar, Räddningsverket,