


Nya samarbetsformer för främjande av trygg handel i utsatta områden



Författare:
Cecilia Cassinger
Ola Thufvesson
Carin Rehncrona
Ulf Silbersky



Forskningsrapport 2023:6
*“Nya samarbetsformer för främjande
av trygg handel i utsatta områden”*
ingår i Handelsrådets rapportserie.
Rapporten är finansierad av Handelsrådet,
men forskarna är själva ansvariga
för rapportens innehåll.
Publiceringsår 2023.
Grafisk produktion: Fotoskrift AB
Tryck: Typografiska Ateljén AB
www.handelsradet.se
ISBN: 978-91-86508-94-4

Förord

Denna populärvetenskapliga rapport presenterar olika samarbetsformer som främjar trygghet inom dagligvaruhandeln i utsatta områden. Rapporten är resultatet av ett forskningsprojekt som genomfördes med stöd från Handelsrådet under perioden 2021–2023.

Forskningen leddes av forskare från Lunds universitet i samarbete med konsultföretaget Platspilot AB. Målet med forskningsprojektet var att öka förståelsen för samarbetsmodeller som främjar trygg handel i stadsområden som av polismyndigheten klassificeras som utsatta. Inom ramen för projektet granskades de utmanande förhållandena som påverkar dagligvaruhandeln i områden där attraktivitet och trygghet är bristvaror och hur olika aktörer samarbetar för att hantera dessa utmaningar.

Vi vill börja med att tacka vår referensgrupp för värdefullt stöd under projektets gång. Stort tack till Marie Enhörning, Svensk Handel; Richard Glantz, Polismyndigheten; Arne Gunnarsson, Helsingborg stad; Josefin Nörby Alfort, Sollentuna kommun; Henrik Olsson, Göteborg Citysamverkan; Hanna Candell, Citysamverkan, Helsingborg; Charlotte Swärd och Tin Josefsson, Kristianstad city AB; Anna Nordin, Kristianstad kommun; Hjalmar Falck, BID Malmö; Angelika Andersson, Systembolaget och Shade Jalali, Unionen.



Tack också till er som har bidragit till och medverkat i studien. Ett särskilt tack riktas till Handelsanställdas förbund, Sveriges allmännytt, Svenska stadskärnor, Polismyndigheten, privata och kommunala fastighetsägare, kommunala trygghetsamordnare och näringslivsutvecklare, centrumutvecklare, samt inte minst ägare, chefer och medarbetare inom handeln.

Helsingborg, september 2023

Cecilia Cassinger, Institutionen för strategisk kommunikation, Lunds universitet
Ola Thufvesson, Institutionen för tjänstvetenskap, Lunds universitet
Carin Rehncrona, Institutionen för tjänstvetenskap, Lunds universitet
Ulf Silbersky, Platspilot AB

Sammanfattning och slutsatser

En hög grad av upplevd trygghet i stadsmiljön är viktig både för invånarnas välbefinnande och för att platsen ska vara attraktiv för andra att besöka. Syftet med detta forskningsprojekt har varit att undersöka samarbetsformer för att främja upplevd trygghet på handelsplatser i utsatta områden.



I projektet har ett platsutvecklingsperspektiv använts, som antar att upplevelser av trygghet skapas i sociala interaktioner med platsen och med de aktörer som verkar på den. Målet med forskningen var att bidra med ny kunskap om handelns villkor och betydelse på platser där brist på trygghet gör det svårt att bedriva verksamhet. Sådan kunskap är idag begränsad inom handelsforskningen. Vi vet tämligen lite om dagligvaruhandeln i otrygga områden. Bristen på kunskap är problematisk givet att det finns dagligvaruhandlare i flertalet av de områden som polismyndigheten har klassificerat som utsatta. Ett utsatt område kännetecknas enligt polismyndigheten av resurssvaghet och parallella samhällsstrukturer där kriminella nätverk har stor påverkan på lokalsamhället. I dessa områden finns en hög grad av upplevd otrygghet vilket på olika sätt inverkar på handeln.

En hög grad av upplevd trygghet i stadsmiljön är viktig både för invånarnas välbefinnande och för att platsen ska vara attraktiv för andra att besöka.

Slutsatserna från detta forskningsprojekt baseras på en kvalitativ studie i vilken vi har vandrat, gjort deltagande observationer och djupintervjuer i tio utsatta områden. Områdena är belägna i sju kommuner i olika delar av Sverige. Därutöver har en dokumentstudie utförts av nyhetsartiklar och kommunala styrdokument. I analysen av det empiriska materialet fokuserar vi på typiska utsagor om samarbeten för att främja trygghet inom handelsnäringen i utsatta områden, men även enskilda aktörers villkor. En övergripande slutsats från projektet är att handelsnäringen har förbisetts som trygghetsskapare i utsatta områden. Denna insikt bekräftar slutsatser från tidigare forskning men öppnar också upp för ett nytt sätt att se på samarbeten mellan aktörer i utsatta områden. Slutsatserna presenteras kortfattat i det som följer. En utförligare redogörelse och diskussion finns i rapportens avslutande del.

Handelns plats i trygghetssamverkan är inte självklar

Polis, kommun och allmännyttiga fastighetsbolag har idag ett etablerat samarbete kring trygghet i utsatta områden. Dagligvaruhandeln är dock ofta frånvarande i trygghets-samarbeten. Ännu sällsyntare är det att små butiksägare inkluderas i denna typ av samarbeten. I det empiriska materialet framkommer flera samverkansproblem mellan dagligvaruhandeln och andra aktörer som småföretagare och kommunala fastighetsbolag. De flesta problemen härrör från olika sätt att se på tid och ekonomi i offentlig och privat sektor. Handlare uppger att kommunen och allmännyttan vill väl men ofta saknar förståelse för näringslivets villkor.

Handelns medarbetare gör skillnad

Dagligvaruhandeln tycks ha ett decentraliserat förhållningssätt till trygghetsproblematiken som vilar på den enskilda medarbetarens uppfinningsrikedom och strategier för att hantera situationer i utsatta områden. Arbetsvillkoren för handelns medarbetare i utsatta områden är dock tuffa även om arbetet upplevs som meningsfullt. Medarbetare, handlare och butikschefer tar ett stort ansvar i det vardagliga arbetet för att upprätthålla trygghetsskapande rutiner i centrummiljöerna. Medarbetarna skapar relationer med de som bor och verkar i områdena, vilket är viktigt för att bryta områdets isolering och segregation. Samtidigt har många bevittnat eller utsatts för hot och våld. Snatterier sker dagligen. Hotfulla beteenden ofta. Våld mot personal är ovanligt men det finns många erfarenheter av våldsdåd och skjutningar vid arbetsplatsen.

Dagligvaruhandeln underhåller relationer och är trygghetsskapande

En central slutsats i studien är att handelsnäringen har förbisetts som trygghetsskapare i utsatta områden. Det gäller särskilt dagligvaruhandeln eftersom den ofta är en del av invånarnas vardag. Handlarna bygger relationer med invånare i området vare sig det är en medveten strategi eller inte. Enskilda handlare bygger relationer med lokalsamhället och arbetar långsiktigt med förebyggande trygghetsåtgärder. Det är vanligt att sponsra idrottsevenemang i området men också att aktivt stödja områdets utveckling genom att ge ungdomarna som bor där arbete, praktikplatser och sommarjobb.

Sammanfattningsvis bidrar studien med ny kunskap om dagligvaruaktörernas betydelse för upplevd trygghet i utsatta områden. Studien visar konkreta exempel på trygghetsskapande arbete inom marginaliserade handelsmiljöer som kan användas som underlag för näringens framtida trygghetsskapande arbete. I förlängningen bidrar även studien till det globala hållbarhetsmålet om att skapa motståndskraftiga och socialt hållbara stadsmiljöer. Slutligen presenterar vi här några rekommendationer för handelsnäringen på grundval av studiens slutsatser.

Rekommendationer för att främja handelns roll trygghetssamverkan

Delta i trygghetssamarbeten i närområdet

Trots att dagligvaruhandeln är en viktig samhällsaktör i utsatta områden, är den inte en självklar del i trygghetssamarbeten. Ett långsiktigt och närmare samarbete med allmännyttan, polisen, kommunen och andra näringsidkare har visat sig främja trygghet både inom handeln och på den omgivande platsen. Stärk goda relationer med lokalsamhället genom att rekrytera ungdomar från området och delta i olika evenemang. Utveckling och underhåll av samarbeten tar tid och resurser behöver avsättas för detta ändamål både på lokal och central nivå. Att utse en dedikerad samordnare med intresse för frågorna är ofta effektivt.

Prioritera samarbeten med lokala näringsidkare

Dagligvaruhandeln bör stärka sin ledande position i samarbeten för trygghet med lokala näringsidkare som har liknande utmaningar. Givet dagligvaruaktörernas storlek är det naturligt att de tar en ledande roll i sådana samarbeten. Det finns ett stort värde för dagligvaruhandeln om det går bra för de närliggande butikerna och tjänsteföretagen eftersom det stärker centrumanläggningens attraktivitet och ökar flödet av kunder. Med ökad attraktivitet hittar människor från andra platser till centrum och butikerna som finns där, vilket bidrar till att minska deras isolering och utsatthet. Arbeta för att bryta områdenas isolering eftersom ökade flöden av människor ökar kundunderlaget. De studerade områdena i Skåne var i regel mindre isolerade eftersom de ligger på gångavstånd till eller är integrerade i stadskärnan.

Involvera medarbetarna i trygghetsarbetet

En trygg och säker arbetsmiljö för medarbetare inom dagligvaruhandeln är en förutsättning för att vara en attraktiv arbetsgivare och kunna erbjuda kunder en trygg butiksmiljö. Det är angeläget att säkerställa att medarbetarna har den kunskap och kompetens som krävs för att hantera otrygga situationer. I studien såg vi att det inte bara handlar om att förebygga och förhindra snatteri och stölder, utan också om att hantera besvärliga kunder som sprider rädsla och obehag i butiksmiljön. För detta ändamål krävs en uppmärksamhet på det som händer i butiken och ett kommunikativt förhållningssätt till kundbemötandet. På förhand etablerade skyddsåtgärder och säkerhetsrutiner för agerande i hotfulla och våldsamma situationer ger medarbetarna trygghet i deras yrkesutövning.

Anpassa verksamheten till kundsegmenten

Dagligvaruhandeln har små marginaler i utsatta områden. Den lokala köpkraften är ofta svag och slitaget i butikerna är stort. I detta sammanhang måste handlare fatta välavvägda strategiska beslut. Antingen kan de erbjuda ett bredare produktsortiment för att attrahera en mångfald av kunder från ett större geografiskt område eller så kan de specialisera sig på ett nischat sortiment som är skraddarsytt för att möta de lokala kundernas preferenser och köpkraft.

Innehåll

1	Inledning	8
2	Bakgrund	9
3	Litteraturöversikt	10
4	Metod	12
4.1	Insamlingsmetoder	12
	Vandringar och deltagande observationer	12
	Djupintervjuer	13
	Dokumentstudier	13
5	Forskningsresultat	14
5.1	Relationer mellan chef, medarbetare och kunder	14
	När det värsta inträffar	17
	I mörkret	19
5.2	Relationer mellan handel, fastighetsägare och kommun	19
	Bristen på samordning	20
	Ombyggnad för trygghet och attraktivitet	20
	Allmännyttan och handelsnäringen	23
5.3	Relationer mellan handel, invånare och lokalsamhälle	23
6	Diskussion och slutsatser	27
6.1	Slutsatser och diskussion av forskningsresultat	27
	Dagligvaruhandeln är trygghetsskapande	27
	Dagligvaruhandelns plats i trygghetssamverkan är inte självklar	28
	Medarbetarna gör skillnad	28
	Sammanfattande diskussion	29
6.2	Rekommendationer för handelsnäringen	30
	Delta i trygghetssamarbeten i närområdet	30
	Prioritera samarbeten med lokala näringsidkare	30
	Involvera medarbetarna i trygghetsarbete	30
	Anpassa verksamheten till kundsegmenten	31
	Referenser	32

1 Inledning

Denna rapport handlar om att bedriva dagligvaruhandel i områden som upplevs vara otrygga. Diskussionen om utsatta områden i Sverige är högaktuell. I nyhetsrapporteringen påminns vi regelbundet om segregation, kriminalitet och våld i städernas utkanter. Mer sällan pratas det om dagligvaruhandel i utsatta områden. Det kan vara avgörande för ett områdes attraktivitet och trygghet att kunna behålla sin livsmedelsbutik. Samtidigt är det långt ifrån självklart att det är lockande att bedriva handel i dessa områden.

Områdena kännetecknas av resurssvaghet och svag köpkraft. Arbetsvillkoren är ofta utmanande för medarbetarna. Trots att resonemangen verkar enkla är den internationella forskningen begränsad om relationen mellan handel och upplevd trygghet. Dessutom finns en stor brist på forskning om handelns villkor i städers mindre attraktiva delar.

Syftet med detta forskningsprojekt har därför varit att undersöka samarbetsformer för främjande av trygg handel i utsatta områden. Projektet närmar sig trygg handel genom att undersöka föreställningar och upplevelser hos handelsaktörer som verkar på platser där brist på attraktivitet och trygghet gör det svårt att bedriva verksamhet. Målet är att bidra med ny kunskap om detaljhandelns betydelse bortom inglasade köpcentrum och profilerade gågator. Ett annat mål med kunskapen är och att bidra till utvecklingen av platssamverkan för trygghet. Förhoppningen är att underlätta samarbeten mellan handelns intressenter, exempelvis inom stadsplanering, fastighetsskötsel, politik, näringsliv, och utbildningsväsende. Forskningen har väglett av följande forskningsfrågor:

1. Hur upplever och hanterar handelns olika intressenter (till exempel butiksägare, butiksanställda och centrumutvecklare) brotts- och trygghetsproblematiken i utsatta stadsmiljöer?
2. Hur anpassas verksamheten i förhållande till kunders trygghet i utsatta handelsmiljöer?
3. Hur organiseras samarbete kring trygg handel kopplat till handeln i utsatta stadsmiljöer?

Forskningsfrågorna besvaras med hjälp av en kvalitativ studie där metoder som vandringar, deltagande observationer, djupintervjuer och dokumentstudier kombineras. I analysen och presentationen av det empiriska materialet fokuserar vi i huvudsak på typiska mönster och samstämmiga berättelser för att fånga huvudlinjer i samarbetsformer kring trygg handel.

Bakgrund

2

Enligt polismyndigheten kännetecknas utsatta områden av resurssvaghet och att kriminella nätverk påverkar lokalsamhället till den grad att det är svårt för polisen att verka där (Guldåker med flera, 2021).

Exempel på problem är öppen droghandel, misstro mot samhällets institutioner och tystnadskultur (Gerell med flera, 2021). För närvarande klassificeras 61 områden i Sverige som utsatta (Polismyndigheten, 2019). Klassificeringen delas in i tre olika kategorier efter grad av problem: utsatta områden, riskområden och särskilt utsatta områden. Utöver de utsatta områdena finns det uppskattningsvis fler än 100 andra stadsdelar och förorter i Sverige med liknande utmaningar kopplat till resurssvaghet och segregation. Klassificeringen av områden som utsatta har fått kritik för att ytterligare stigmatisera de som bor där och förvärra problemen (Salonen, 2023). I nyhetsrapporteringen finns stigmatiserade bilder och stereotyper kopplade till dessa områden som riskerar att förstärka föreställningar om deras utsatthet (Stjernborg med flera, 2015).

Den stora majoriteten av de utsatta områdena är uppförda under det så kallade miljonprogrammet (1964–1974). Planeringen och arkitekturen i den här typen av områden har varit en diskussionsfråga sedan de byggdes. Även om lägenheterna håller hög kvalitet har miljön mellan husen kritiserats för att vara enformig och trist. I takt med att bostäderna inte kontinuerligt har underhållits, finns här stora utmaningar med upprustning. Detta är den typen av arkitektur och planering som många forskare (till exempel Sennett, 1994; Gehl, 2010) har menat är kontraproduktiv för handel och attraktivitet. Områdena kännetecknas av ringvägar och parkeringsplatser. Planeringen förstärker på så vis platsens isolering. De vänder sig inåt och centrumanläggningarna har därför svårt att tilltala förbipasserande besökare. Butikerna i de här miljöerna är inte placerade på ett sådant sätt att de är tilltalande för kunder som inte bor i närområdet. Några undantag från miljonprogrammen, men som också klassats som utsatta, finns i Malmö och Helsingborg. I dessa mer kontinentala städer finns utsatta områden även inne i stadskärnan.



När utsatta områden upprustas finns två tydliga huvudstrategier. Den ena är att öka mångfalden av bostäder vad gäller till exempel storlek, standard och upplåtelseform. Den andra strategin går ut på att skapa trygghet och attraktivitet genom sådant som invånarna efterfrågar och som dessutom lockar dit besökare från andra delar av staden. Här ingår till exempel idrottshallar, lekplatser, parker, serveringar och inte minst detaljhandel.

3

Litteraturoversikt

Vi har i tidigare studier sett att hög grad av upplevd trygghet är en viktig konkurrensfördel för platser i spelet om etableringar och besökare (Cassingier och Thufvesson, 2023). Utsatta områden förknippas ofta med otrygghet, vilket gör det svårt att bedriva handel här och locka kunder. Intresset för att studera vardagliga, perifera och sekundära handelsmiljöer i städernas utkanter har emellertid varit begränsat i detaljhandelsforskningen.

Den tidigare handelsforskningen om trygghet handlar framförallt om butiksmiljön och hur olika typer av brott såsom snatteri och rån kan förebyggas (Ceccato och Armitage, 2018). Vidare har fokus varit på hur kriminalitet påverkar butiksanställdas välmående. Till exempel diskuterar Potdar med flera (2018) medarbetarnas roll för att förhindra och avvärja brott i butik. De konstaterar att företagskulturen och relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare påverkar medarbetares ansvarskänsla, vilket gör att de är mer benägna att ingripa mot kriminell aktivitet i butiken. Den tidigare forskningen skiljer mellan formell och informell övervakning, där formell syftar på exempelvis kameror och säkerhetsvakter, medan informell övervakning syftar på en butiksmiljö som är planerad för att människors ska kunna röra sig naturligt i den och vara synliga för varandra (Kajalo och Lindblom, 2010, 2016). Upplevelsen av trygghet är dock paradoxal. Medan butiksanställda och kunder uppger att de känner sig tryggare med formell övervakning (till exempel säkerhetsvakter), kan de formella säkerhetsåtgärderna också skapa otrygghet eftersom övervakningen påminner om att platsen kan vara farlig (Koistinen och Järvinen, 2016; Elnahla och Neilson, 2021; Esmark med flera, 2017).

Utsatta områden förknippas ofta med otrygghet, vilket gör det svårt att bedriva handel här och locka kunder.

Detaljhandel och trygghet har också studerats ur ett mer renodlat stadsmiljöperspektiv. I Sverige genomförs brottsförebyggande och säkerhetsfrämjande insatser av kommunerna, med stöd från Länsstyrelsen och Brottsförebyggande rådet. Organiseringen av insatser resulterar i olika tillvägagångssätt och det finns en stor variation i arbetssätt mellan kommunerna (SOU, 2021: 49).

I klassikern *Den amerikanska storstadens liv och förfall* skriver Jacobs (1961) om hur butiker, skyltfönster, butikspersonal och kunder hjälper till att skapa trygghet på trottoarer och gator. Butiker berikar gatulivet genom att de ökar mängden människor i

rörelse. Handel och kunder sänker tempot i stadsmiljön, vilket betyder att fler ögon och öron uppfattar vad som sker. Stadsmiljöforskare har därefter fortsatt betraktat handeln som en central komponent för att skapa det folkliv som gynnar attraktivitet och trygghet i stadsmiljöer (Sennett, 1994; Gehl, 2010). De menar att handeln i de modernistiska planeringsidealen ofta ”slösas bort” som trygghetsfaktor genom att placeras långt från naturliga stråk och andra mötesplatser. Andra forskare visar att det inte är så entydigt. Folkliv kan exempelvis upplevas som både otryggt och tryggt. Det finns flera internationella strategier och metoder för att förbättra säkerheten och förebygga brott i stadsmiljöer som ska förverkligas av lokala planerare, stadsarkitekter, säkerhetskonsulter och fastighetsförvaltare, till exempel Crime Prevention through Environmental Design (CPTED) som har använts för att göra den byggda miljön i köpcentrum och platser säkrare (Ceccato, 2020; Cozens och Love, 2015). En typisk åtgärd är att minimera mörka prång för att öka överblickbarheten.

I detta projekt närmar vi oss trygghet inom detaljhandeln från ett platsutvecklingsperspektiv där relationer mellan handelns aktörer studeras för att förstå butiken som en del av ett större socialt sammanhang

(Warnaby och Medway, 2013). Förutom de mer renodlade handels- och stadsmiljöperspektiven undersöker vi också hur icke-materiella aspekter såsom marknadsföring, varumärkesarbete och mediabilder påverkar upplevelser av trygghet i dessa områden. Denna ansats är typisk för platsforskningen som utgår ifrån den helhetssyn som formar människors uppfattning av platsen. En utgångspunkt för projektet är att trygghet betyder olika saker på olika platser för olika aktörer och är inte att likställa med (*faktisk*) säkerhet (se Pain and Townshend, 2002). Vi ser trygghet som en upplevelse som uppstår i *relationer* mellan handelns och platsens intressenter i och utanför butiken. Trygghet är inte en isolerad fråga utan kräver att olika aktörer formar relationer och samarbetar med varandra. Även om butiken är säker kan handeln ändå påverkas negativt av att området uppfattas som otryggt och oattraktivt. Butiken är inbäddad i ett socialt och fysiskt sammanhang som påverkar föreställningar om och upplevelser av trygghet.



4

Metod

Urvalet av områden och medarbetare har gjorts löpande under projektets gång. Initialt hade vi en bred ansats gällande urval och insamling av empiriskt material.

I dialog med referensgruppen fokuserades studien till livsmedelsbutiker inom kedjorna Coop, Ica, Hemköp och Willys, i tio utsatta områden belägna i sju kommuner:

Stockholm (*Rinkeby*), Järfälla (*Söderhöjden*), Jönköping (*Råslätt*), Göteborg (*Gårdsten*, *Länsmansgården/Biskopsgården*, *Hjällbo*), Helsingborg (*Drottninghög*, *Söder*), Kristianstad (*Gamlegården*) och Malmö (*Sofielund/Seved*). På nationell nivå har aktörer inom Ica gruppen, Handelsanställdas förbund, Svenska stadskärnor, Polisen och Allmännyttan konsulterats.

I utsatta områden har vi följt samarbetsprojekt med att rusta upp centrumplanläggningar. Med andra ord har fokus inte bara riktats mot den enskilda livsmedelsbutiken, utan också mot den plats som butiken är en del av. Flertalet av centrumplanläggningarna ligger i miljonprogrammen där stora upprustnings- och ombyggnadsprojekt pågår. Malmös södra innerstad samt stadsdelen Söder i Helsingborg har valts ut för att de består av äldre arkitektur och tillhör innerstaden. I Malmö har vi följt arbetet med att skapa trygghet genom ett pågående BID projekt bestående av olika aktörer som vår samarbetspartner Platspilot AB är en del av. På Söder i Helsingborg har vi följt inventeringar och åtgärdsdiskussioner inom ett nätverk bestående av sju fastighetsägare.



4.1 Insamlingsmetoder

Studiens forskningsdesign hämtar inspiration från mobila forskningsansatser (O'Neill och Roberts 2019). Forskningsfrågorna har undersökts med hjälp av tre kvalitativa metoder: deltagande observationer och vandringar, djupintervjuer och dokumentstudier.

Vandringar och deltagande observationer

För att fånga relationerna som ingår i det konkreta vardagsarbetet med trygghet i handelsmiljöer, har vi använt oss av stadsvandringar och deltagande observationer. Vandringar och observationer har utförts i totalt femtio områden för att få en helhetsbild av handeln i utsatta miljöer. Fördjupade deltagande observationer utfördes därefter i tio miljöer. Deltagande observationer har också gjorts av möten med fastighetsnätverket i

Helsingborg och BID Malmö projektets ledning. Dessa observationer har varit öppna och vi har deltagit i mötena i egenskap av forskare.

Syftet med deltagande observationer var att få en förståelse av butikerna i deras fysiska och sociala sammanhang. Att sitta i ett fönsterlöst kontor med en butikschef och vara med när en medarbetare knackar på för att berätta att hen just blivit bestulen på en scanner i butiken, ger en förstahandsupplevelse som är unik för den här typen av deltagande metoder (jämför O'Neill och Roberts, 2019). Det visade sig också vara svårt att boka in intervjuer med lokala medarbetare inom handeln i förväg. De flesta tog sig dock tid att intervjuas när vi väl var på plats i butiken. Det är också väsentligt att besöka platserna vid olika tidpunkter på dygnet och året för att förstå förändringar i den upplevda tryggheten. God kännedom om områdena möjliggjorde en djupare förståelse av intervjuerna eftersom informanterna ofta beskrev upplevelser av trygghet i rumsliga termer kopplat till deras närmiljö. Vid varje observation dokumenterades platsens sammansättning (butikskategorier, planering, miljö, människor, insatser) genom fältanteckningar, ljudinspelningar och fotografi.

Syftet med deltagande observationer var att få en förståelse av butikerna i deras fysiska och sociala sammanhang.

Djupintervjuer

Planerade och spontana djupintervjuer genomfördes också med totalt 53 medarbetare inom handel (26 intervjuer), kommun (13 intervjuer) och fastighetsförvaltning (14 intervjuer). Intervjuerna utfördes både enskilt och i grupp. Vissa gjordes på plats och andra digitalt (via Zoom) samt via telefon. I några fall har språkbarriärer mellan oss och informanterna inneburit att vi har använt oss av personer som kan översätta från det aktuella språket till svenska. Vid intervjun informerades informanterna om studiens syfte och perspektiv. Givet ämnets karaktär och medarbetarnas erfarenheter av hotfulla situationer, har vi anonymiserat samtliga informanter och geografiska detaljer i den här rapporten.

Dokumentstudier

Dokumentstudier utfördes för att få en bred överblick av relationen mellan handel och trygghet i samtliga 61 utsatta områden. Dokumentstudien består i huvudsak av en medieanalys av nyhetsrapporteringen kring de utsatta områdena i dagstidningar och fackpress. Nyhetsartiklar identifierades i nyhetsdatabasen *Retriever Research (Mediearkivet)* genom olika kombinationer av sökord bestående av områdets namn och "handel", "handlare", "centrum", "livsmedelsbutik", "trygghet", och "åtgärdsförslag". Merparten av rapporteringen kring utsatta områden handlar om brott eller brottspreventiva åtgärder, vilket ytterligare bidrar till platsernas stigmatisering. Vidare innefattade studien ombyggnadsplaner samt visions- och styrdokument för områdena.

5

Forskningsresultat

I denna del av rapporten presenteras forskningsresultaten genom att fokusera på tre olika konstellationer av relationer. Samarbete för trygg handel i den första konstellationen avser den omedelbara butiksmiljön och relationer mellan handlare, chefer, medarbetare och kunder i vardagen. Den andra konstellationen handlar om samarbeten mellan handel, centrumanläggningar och externa aktörer såsom centrumutvecklare, fastighetsägare och kommunala representanter för näringslivs-, stadsbyggnads- och trygghetsfrågor. I den tredje konstellationen skildras samarbeten mellan handel, invånare och lokalsamhället.

5.1 Relationer mellan chef, medarbetare och kunder

Handlare, butikschefer och medarbetare i utsatta områden konfronteras regelbundet, på olika sätt, med besvärliga besökare som skapar otrygghet i butiken. Besvärliga kunder finns emellertid inte endast i utsatta områden utan tycks vara ett växande problem för dagligvaruhandeln på ett allmänt plan. I utsatta områden dominerar två typer av besvärliga kunder: narkotikapåverkade personer och ungdomsgäng. Narkotikapåverkade personer skapar otrygghet i butiken främst på grund av att de är oberäkneliga. En butiksanställd säger: ”Man vet aldrig hur ’narkotikapåverkade’ ska reagera. De typiska ’alkoholisterna’ är lugnare och brukar gå att prata med på ett annat sätt”. Så här berättar en medarbetare i en större skånsk livsmedelsbutik:

Marianne: Sist jag tog en snattare, det är någon månad sen. Och han springer igenom min kassa, och jag bara ropar ”ta min kassa”, och så viftar jag, och de vet ju när jag börjar vifta ... så har vi ett kodord och då springer alla till utgången, för då vet de att en kollega behöver hjälp. Och han sprang utanför butiken... Han var ju lite påtänd, och han hade fyllt hela sig med matvaror, ju. Och det var ... jag såg allting som stack ut på han, så jag bara tänkte ”vad fan”. Och jag bara ”hallå, du får vara snäll att stanna”. ”Nej, vad fan ska jag ... dra åt helvete”, du vet så, ”jävla kärringjävlar”. Han hatar kvinnor, och utlänningar. Och sen så min kollega, hon har sån där på huvudet du vet, slöja. Så jag sa ”Sara, backa”, för jag märkte att han vände sig mot dom av oss som såg utländska ut ... ”åh, era jävlar”, du vet, han stod där och ”vad fan, vet ni hur mycket pengar jag har betalt, era jävlar, bara för ni ska komma hit här och ...” Alltså han var så full.

Forskaren: Kom polisen då eller?

Marianne: Ja, polisstationen ligger inte långt härifrån, så de var ganska snabbt på plats. Men innan de kom drog han kniv, men då sa jag ”nu gör jag ett envarsgripande på dig, nu är du gripen. Så tänk dig jävligt noga för vad du gör med den kniven nu, för nu är du gripen”, sa jag. Och han verkade vara lugn, eller coolare med mig. Och så sa jag till killarna, ”bara backa ni där”. Men de var också lugna, och bara stod och tittade på honom på tre meters avstånd, du vet, så. Men han skulle kasta kniven, för vet du vad han står och säger?

Forskaren: Nej.

Marianne: ”Ja, jag vill inte sno en ny, så jag kastar den hellre i buskarna”, sa han. Så sa jag ”det var ett bra beslut du gjorde nu, kan du lugna ner dig nu och följa med mig in i lokalen?” ... Ja, men då inser man hur liten man var. När han slängde bort kniven i busken, så sa han bara ”jag har aldrig gjort någonting mot dig”. Och då sa jag ”men prata med mig i stället, glöm nu killarna där. Jag sa till killarna ”ni var så duktiga som bara var så lugna”. ”Ja, men Marianne, vi skulle velat ge honom en rak höger.” ”Ja, jag också”, sa jag. Men så är vi duktiga på olika situationer, om man säger så, vi litar väldigt mycket på varandra och är sammansvetsade. Vi gjorde nya rutiner efter det. Det var bra att han blev gripen, det var inte alls det. Men man vet ju faktiskt inte vem som bär vapen idag. Så därför har vi bestämt att vi inte springer efter någon utanför butiken, för det är inte värt det. Vi har kameror också som registrerar allt. Förr har vi ju sprungit omkring i området, vi har varit inne i trappuppgångar och jagat.

Mariannes berättelse förmedlar vanliga upplevelser hos medarbetare i utsatta områden. Till exempel upplevs det viktigt att stödja varandra och agera snabbt i hotfulla situationer. Det är också vanligt att medarbetarna agerar hjältemodigt och griper in i händelseförloppet innan polis eller ordningsvakter kommer till butiken. Säkerhetsrutiner utvecklas och förfinas allteftersom obehagliga händelser inträffar. En medarbetare som arbetat i kassalinjen i över tio år säger: ”Med rutin hanterar man det ganska bra men de som är nya och unga mår riktigt dåligt av det här. Det finns en stress som lurar hela tiden i butiken eftersom man aldrig riktigt vet vem som kommer in genom dörrarna.”

Det är viktigt med rutiner för bemötande. Vanligen handlar det om att den enskilda medarbetaren slipper hantera den obehagliga situationen på egen hand och att kollegor eller butikschefen ger stöd. En butikschef berättar att det händer att personalen får ta emot otrevliga kommentarer och hot för sådant som egentligen handlar om småsaker. Anders som arbetar som butikschef i en stor höghusförort menar att det finns kunder som är lättkränkta och att ”det inte är rimligt att personal i livsmedelsbutiker ska behöva acceptera dödshot”. Han har blivit misshandlad flera gånger i konfrontation med besvärliga kunder.

Anders: Jag har åkt på stryk, så man lär sig.

Forskaren: Så det händer alltså att ...

Anders: Ja, det händer.

Forskaren: Har du kompenserats för det?

Anders: Nej, men jag har fått hjälp med rehabilitering.

Forskaren: Det var så illa.

Anders: Ja, vi skulle ta en kille ... detta är ett och ett halvt år sen ... ta en kille där och han drog mig i backen så det bara sjöng om det. Du vet, han var väl påtänd och så blir de starka och får adrenalinkick, och så åker man i backen så det bara sjunger om det. Och jag kan fortfarande inte åka slalom. Så det är utmanande. Men det är mitt egna val. Jag är inte tvingad att göra detta. Det är jag själv som ... ja, men du vet, jag måste backa upp personalen. Sen har det varit några fall till men då har jag haft väktare på plats.

Våld mot medarbetare uppstår för det mesta i situationen och medarbetarna är sällan måltavlor. Ungdomsgäng är oftast bara allmänt högljudda och stökiga men stämningen kan snabbt bli hotfull. Tillrättavisningar från medarbetare kan leda till hot och aggressionsutbrott. Anders säger om de stökiga ungdomarna: ”Jag plockar in dom på kontoret och pratar med dom. Jag måste visa att jag ställer upp för min personal”. En caféägare som är verksam i samma centrumanläggning som en av de stora dagligvarukedjorna låter sig efter viss tveksamhet intervjuas. Han har blivit rånad med k-pist, fått fönsterrutorna till caféet krossade och bilen förstörd av ungdomsgäng. Anledningen är att han har förbjudit ett gäng att hantera droger i caféet. Varken polisen eller vaktbolaget kan hjälpa honom. Ägaren vet vilka medlemmarna i gänget är, de rör sig i centrumet varje dag. Han beskriver sin situation som utsatt och att det råder brist på samverkan mellan verksamheter i centrumet och han har satt upp övervakningskameror för att kunna samla bevis mot gängen.

Under de senaste tio åren har övervakningskameror satts upp utanför butiker och i centrumanläggningar. Syftet med dessa är att både förhindra att brott begås och hjälpa till att identifiera potentiella förövare. Tystnadskulturen och brist på vittnen är ett problem i utsatta områden. Särskilt butiksinnehavare uppger att de är rädda för att vittna då de är kända i området. En butiksinnehavare i en skånsk stad berättar att han ingrep för att förhindra ett våldsbrott utanför sin butik. Han ringde polisen och blev lovad att inte behöva vittna, men kallades ändå till rättegången.

När det värsta inträffar

Medarbetare berättar om att de har varit i närheten av skjutningar både i och utanför butiken. Centrumanläggningarna och butikerna är platser där det är vanligt att uppgörelser äger rum eftersom flera av dem är mötesplatser för ungdomar och centralpunkter för drogförsäljning. En del av medarbetarna har erfarenheter av att vara först framme hos offer för skjutningar, ge hjärt- och lungräddning och larma polisen. I ett spontant samtal med en butiksmedarbetare som arbetat i sex år i samma butik framkom att hen under denna tid bevittnat tre mord utanför butiken och i det lilla centrum där butiken ligger. Hen säger: ”Han försökte söka skydd här inne tror jag men de följde efter och det var bara så mycket blod överallt”. Björn, distriktschef på stor dagligvarukedja, säger:

Björn: Om det inte går att skydda personalen så måste vi lämna vissa områden. Det senaste allvarliga tillbudet vi har haft i mitt ansvarsområde var när vi för några veckor sedan blev rånade. Vår personal blev skjuten i ögat med en soft air gun och höll på att tappa synen. Det är inte alltid så att vi har mest problem i de utsatta områdena, men det kan bli läskigare där utifrån att kriminaliteten, generellt i området, är betydligt tyngre, det finns mer gängbildningar och sånt där. (...) Sen skulle jag inte säga att där är jättemycket fler incidenter i X området än i någon annan butik, men det finns ju en föreställning om det. Sen har vi haft händelser som har varit ganska allvarliga. Nu senast med skjutningen utanför butiken som ju naturligtvis tog väldigt hårt på personalen. Det var en av våra anställda som var först och försökte göra HLR på en av den skjutna och så. Så att det är klart att den grova kriminaliteten är det lägre odds för i detta område.

Efter att varit med om en skjutning, arbetar vissa kvar, medan andra blir sjukskrivna eller byter arbetsplats. En butikschef berättar att anställda har slutat för att de inte orkar med otryggheten. Andra butikschefer säger att det inte är så lätt att rekrytera personal till butiker i utsatta områden. Den upplevda otryggheten på jobbet påverkar också vardagen i stort. Birgitta och Gil arbetar i en dagligvarubutik som ligger i ett utsatt område i södra Sverige:

Birgitta: Jag har varit inne i en period där jag tycker att allting är obehagligt. Jag var ju med vid den första skottlossningen den 19 augusti. Mitt på ljusa dagen tänkte jag säga. Nej, det var inte mitt på, utan det var vid frukosttid, kvart i tio. Då sitter jag ute och dricker kaffe. Jag och Gil har den här fula ovanan att vi röker. Jag hör ett skott och tittar; hör ett till och kastar mig åt sidan. Och efter skottlossningen så ... hade väl kanske en inre stress efter det. Blir ju väldigt yr. Företaget är ju väldigt duktiga på att koppla in företagshälsan när någon inte mår bra. Men man måste ju själv

också komma och säga att man inte mår bra. Så då märkte jag att det blev obehagligt att gå hem när jag jobbar till sent på kvällen. Men jag har ju hittat tillbaka igen, ju. Bearbetat. Annars så känner jag ju inte något obehag alls, men alltså vi har ju missbrukare ... Har det varit någon incident ... när var det, Gil? Han som kom in med pistolliknande föremål.

Gil: Ja, det är nog två månader sen. I somras var det. Den dagen började jag senare tror jag. Då hörde jag att det hade hänt.

Birgitta: Han skulle väl sno något men när Bengt kom fram och skulle stoppa honom så visade han att han hade en pistol i byxorna, alltså där vid höften. Så Bengt backade och ringde. Han tryckte väl på trygghetslarmet. Gil, kommer du ihåg?

Birgitta: Jag var ju inte där. Jag var ledig den dagen. Jag kan ju säga, det händer nog mer skit på dagarna än på kvällen. Är det inte så, Gil?

Gil: Ja, jo, det kan man säga för alla tror att det händer mer på kvällen. På kvällarna är det oftast snatterier och ungdomar som kommer in och är högljudda och så. De värsta incidenterna har varit under dagtid faktiskt.

Forskaren: Har ni gått någon utbildning i vad ni ska göra i såna här situationer?

Birgitta: Nej, du får ju inte göra så mycket mer än trycka på larmet egentligen. Du får ju inte springa efter snattare. Utan det ska ju vara vakter, men vi har ju inga vakter, de drog in dem eftersom det blev för dyrt.

Gil: För de tyckte liksom att en vakt ... Bara för att han har ... uniform så betyder det inte att han gör personalen trygg. Ja, det var något sånt.

I berättelser om att arbeta i dagligvaruhandeln i utsatta områden finns också upplevelser av utsatthet och ensamhet. En vanlig uppfattning bland medarbetare är att det förr i tiden fanns vakter som höll ordning i centrumanläggningarna men att de har dragits in av besparingsskäl. En anledning till bristen på ordningsvakter är att det är få näringsidkare i centrumen som har råd att dela på kostnaderna. Istället för vakter har ofta medarbetarna trygghetslarm som är kopplade till polisen och möjlighet att kontakta vakter som finns i området. Det kan ta upp emot 20–25 minuter innan hjälp anländer varför medarbetarna ofta själva ingriper. En butikschef konstaterar dessutom att väktare inte har några egentliga befogenheter att göra något när skjutningar inträffar.

I mörkret

Den upplevda tryggheten påverkas av tidpunkt på dygnet och året. Exempelvis gör många äldre kunder sina inköp på förmiddagarna och går sällan ut i området efter mörkrets inbrott. Under den kalla årstiden söker sig missbrukare och uteliggare till centrummiljöer och livsmedelsbutiker för att värma sig, vilket ökar riskerna för konfrontationer. De rör sig ofta i utrymmen kring butiken, till exempel på toaletter, lager och sopstationer. Det är ofta svårt att se vem som finns vid bakdörrar och lastkajer i vintermörkret.

Även om det kan vara ont om ordningsvakter på dagtid så är deras närvaro prioriterad vid stängningsdags. Vid stängningsdags anlitar de flesta dagligvarukedjorna egna vakter som följer med medarbetarna ut från butiken. Ibland finns det övervakningskameror uppsatta vid bakdörrar och parkeringar. En medarbetare säger: ”Vi ställer våra bilar nära utgången och vi har alltid två vaktare med oss det finns kameror därute så att vi ser att ingen är där...”

Det kan kännas otryggt att ta sig hem från butiken sent på kvällen när det är mörkt. En del kör bil till jobbet då det känns otryggt att gå, cykla och vänta på kollektivtrafik efter stängningsdags. En butikschef i Stockholmsområdet vill ha bilen i närheten av butiken ifall något skulle hända, dock inte så nära så att eventuella bråkmakare förstår att det är hens bil.



Ica Supermarket i Gårdstens centrum, Göteborg.

5.2 Relationer mellan handel, fastighetsägare och kommun

I utsatta områden har fastighetsägarna stor betydelse för centrumanläggningarnas utveckling och upplevda trygghet. De flesta centrumanläggningar i utsatta områden har under de senaste femton åren integrerats i någon form av platssamverkan för trygghet. De kommunala bostadsbolagen dominerar i ägande men exempel på privata fastighetsägare finns. Per är förvaltare på ett privat fastighetsbolag som äger flera centrum i Stockholmsområdet. Utmaningarna har varit många under åren. Främst har Per arbetat med att minska försäljningen av droger och stöldgods i ett centrum. Detta arbete har skett i samarbete med tunnelbanan (SL) och polisen. Idag har polisen utökad närvaro i centrumanläggningen och vaktare patrullerar regelbundet där. En konsekvens av detta är att droghandeln och våldet har minskat – men flyttat längre in i bostadsområdena. Andra utmaningar med trygghet i centrumet handlar om att göra det mer välkomnande för kunder. Per berättar att det har varit ett tufft arbete med att skapa enhetlighet mellan butikerna gällande skyltar (språk, typsnitt, färg), fönsterskyltning och öppettider. För att lyckas menar han att det är avgörande att skapa ett förtroende mellan fastighetsägaren och handlarna. ”Det är svårt att få tag på bra hyresgäster och därför hjälper jag gärna lite

extra för att få dom bra att stanna kvar,” säger han. En bra hyresgäst är en butiksägare som följer regler och har ett erbjudande som lockar kunder, gärna utifrån området. Per tänker mycket på vilket typ av utbud som kan locka andra kommersiella hyresgäster till området. Han anpassar också storleken på lokalerna för att handlarna ska ha råd att betala hyran: ”Man får se mellan fingrarna med försenande hyror om det är rätt hyresgäst”.

Bristen på samordning

Att skapa enhetlighet av en mångfald små näringsidkare är en genomgående utmaning i utsatta områden. I centrumen finns en brokig skara butiker och tjänsteföretag (till exempel caféer, restauranger, frisörer, växlingskontor). Fastighetsägare, representanter från kommuner och de större livsmedelkedjorna uppger att de har få kontaktytor med dessa företag och insikter om hur de fungerar. En förklaring är att småföretagarna ofta arbetar ensamma i butikerna och har begränsade möjligheter att vara med på samverkansmöten. När man väl hittar sätt att mötas, och får en förståelse för de lokala småföretagarnas villkor och förutsättningar, blir det lättare att samverka. Till exempel, kan verksamheter se likadana ut gällande utbud men de kan vända sig till helt olika målgrupper baserat på härkomst och familjetillhörighet. I intervjuer med den här typen av småföretagare framgår att de upplever att regelverken är krångliga och krävande att leva upp till, särskilt handlar det om olika sätt att se på exempelvis sop- och livsmedelshantering, öppettider, och skyltning. Bristen på enhetlighet, ordning och förutsägbarhet mellan butikerna gör att vissa tycker att de bidrar till att det känns otryggt medan andra tycker att det är charmigt. Samtidigt är fastighetsägare och handlare överens om att verksamheterna främjar tryggheten i områdena eftersom de fyller bottenvåningarnas tomhet (på grund av extern handel och e-handel) och bidrar till att skapa flöden av människor.

När man väl hittar sätt att mötas, och får en förståelse för de lokala småföretagarnas villkor och förutsättningar, blir det lättare att samverka.

Ombyggnad för trygghet och attraktivitet

Fastighetsägare och kommunala planerare har tydliga idéer för hur centrumläggningar i utsatta områdena ska rustas upp och bli attraktivare. Det har påbörjats eller planeras för stora ombyggnationer i minst hälften av områdena. Det räcker sällan med att bygga enstaka nya hus, för att områdena ska förändras krävs många nya bostäder. Nya bostäder ska göra projekten ekonomiskt lönsamma men också tillföra resursstarka människor och öka köpkraften i områdena. 1960-talets planeringsideal gör att centrumläggningarna kan bevakas från en enda punkt. Härifrån kan alla som rör sig mot centrum, oavsett om de kommer gående, med kollektivtrafik eller med bil, observeras. När skolorna stänger för dagen börjar ungdomar samlas i centrum. En trygghetsansvarig på kommunen menar att gängen inte bara umgås utan att de även övervakar området. De ser vem som rör sig här och vem som pratar med vem. De känner igen vem som hör hit och vem som kommer

utifrån. Planeringsidealet som ursprungligen skulle gynna gemenskapen i området bidrar här istället till ökad otrygghet.

I förnyelseprojekten öppnas centrumanläggningarna upp på olika sätt. Istället för slutna anläggningar utan fönster, omgärdade av parkeringsplatser och återvändsgator, ska de integreras i blandade stadskvarter. Grundtanken är att samla olika människor som av många olika anledningar (paketutlämning, gym, lekplatser och så vidare) behöver besöka centrummiljöerna och därmed göra dem tryggare och attraktivare. Större flöden och en mångfald av människor ska lösa trygghetsproblematiken. Flera kommunala bostadsbolag flyttar sina huvudkontor till utsatta områden för att markera närvaro och bidra till att öka flödena runt centrum. I Stockholmsförorter förflyttas, på liknande sätt, stadsdelsförvaltningar och myndigheter till marginaliserade områden. Dagligvaruhandeln är dock kritisk till ombyggnadsprojektens ekonomiska lönsamhet. Björn, distriktschef på en dagligvarukedja, berättar:

Björn: Kommunen har ju länge försökt göra om handelsplatsen och centrum för att öka statusen på det, få det att se lite trevligare ut, lite nya modernare entréer ut mot en upplyst parkering och så här. Man har en målbild från kommunen, men jag vet inte hur realistiskt ekonomiskt det är. Man pratar om det, men de som sen ska betala ... Jag har svårt att se att man får ihop kalkylerna. Kommunen vill nog, men har nog inte riktigt möjlighet och vet inte riktigt vad man ska göra. Vi har svårt att få lönsamhet, extremt höga svinnsiffror på grund av mycket stöld, för mycket incidenter där mycket kraft och investeringar går till icke-kommersiella frågor som egentligen inte har något kundvärde utan bara görs för att skydda vår personal. Då har vi sagt att allt det där adderar till det är inte lönt att finnas på platsen längre. Då har vi har avvecklat oss. Det har jag varit med om.

Platssamverkan för trygghet beskrivs som svårt att realisera även om de flesta är överens om vad som behöver göras. Malin är hållbarhetsansvarig på ett stort fastighetsbolag kopplat till en ledande dagligvarukedja. Hon beskriver svårigheterna med platssamverkan så här:

Malin: ... en del handlar om att man saknar kunskap, och man saknar erfarenhet av att jobba systematiskt med de här frågorna. Vi har gjort trygghetsanalyser i fem av våra områden. Några har vi gjort tillsammans med andra fastighetsägare, några har vi gjort själva. Och vi ser också att det är precis samma frågor som återkommer, framförallt droghandel. Och sen har vi tagit fram handlingsplaner, men vi tror mycket på att jobba tillsammans med andra. Även om man som fastighetsägare kan se till att göra platsen fin ... plocka undan skräp och laga allting som är dåligt, och ta bort galler och taggtrådar och allt annat som gör platsen otrygg, eller att det ska vara bra belysning...Men om du kan samarbeta med andra fastighetsägare

och se till att du får mer ögon på platsen, att det blir mer livfullt, att det blir fler aktiviteter och att man verkligen gör undersökningar och tittar på vilka som är på platsen? Är det bara unga killar, eller är det barn, äldre och kvinnor?

Fastighetsbolagen arbetar löpande med att försöka göra områdena kring centrum tryggare och attraktivare genom fysiska insatser såsom beskurna buskar, uppgraderad belysning och enhetligt skyltprogram för butiker och restauranger. Att på olika sätt få med sig handlarna i en gemensam idé om hur centrummiljöerna kan förbättras anses viktigt men vid en närmare granskning av medlemmarna i dessa samarbeten blir det tydligt att det i de flesta fall handlar om polis, kommun och fastighetsbolag. I vissa fall nämns kommersiella och ideella aktörer som lokala företag och idrottsföreningar men ofta lyser de med sin frånvaro i platssamverkansprojekt. Malin fortsätter:

Malin: Vi tänkte ta hjälp av Tryggare Sverige för att sätta i gång arbetet. Men vi har redan gjort vissa åtgärder och tagit fram lite handlingsplaner och så. Det går liksom lite sakta framåt, ska jag säga. Man är många, och man är på olika nivå. Bara att enas om att ha en budget [skratt] är kul. Sen är inte alla dagligvarubutiker i våra fastigheter, endast en bråkdel av dem. Men vi samarbetar... om det är en fastighetsägarförening, platssamverkan eller en BID-liknande grupp, så brukar man bjuda in polisen, brottförebyggande personer från kommunen och andra fastighetsägare, och det kan vara olika handlare eller hyresgäster. Så att man försöker ta in så många som möjligt för att få till samverkan. Det betyder mycket om man har en dedikerad person på plats än bara möten... då kommer man längre.

Malins redogörelse är typisk för hur trygghetssamarbeten upplevs vara organiserade. Många stora aktörer ska koordineras med många små handlare som är svåra att nå fram till. Det tycks finnas en osynlig barriär mellan kommunen och det småskaliga näringslivet. Butikschefer inom svensk dagligvaruhandel säger att de egentligen borde ha en centralare roll i trygghetsarbetena eftersom de är naturliga mittpunkter på i förortsmiljöer. De är också kritiska till de stora ombyggnadsplanerna och framförallt till dialogerna som har förts kring dessa. Ombyggnationer medför långa perioder av minskad kundtillgänglighet och nya kostnader. En dagligvaruhandlare säger att han blev irriterad på en fastighetsägare som ”bara drog lite streck för hur väggar och lokaler kunde flyttas utan att förstå hur komplicerade våra kyl- och fryssystem är”. Detta visar ytterligare på vikten av att involvera handlare i planeringsarbetet för ombyggnationer och upprustningar.



Vätterhems ombyggnadsprojekt i Råslätt, Jönköping.

Allmännyttan och handelsnäringsen

Samtidigt finns det en spänning även mellan kommuner, allmännyttiga fastighetsbolag och privata fastighetsägare. En privat fastighetsägare, bland annat verksam i Örebro, menar att kommunen inte alltid är bra på att driva förändringsarbete utan att det behöver göras av privata fastighetsbolag som har tydligare idéer om ekonomi, helhet och initiativ. På liknande sätt framhåller en erfaren butikschef på en dagligvarukedja: ”Allmännyttiga bostadsbolag är inte den bästa hyresvärderna, privata hyresvärdar är ofta bättre för de förstår att värdet på fastigheten är kopplat till att det går att bedriva verksamhet där”.

”Allmännyttiga bostadsbolag är inte den bästa hyresvärderna, privata hyresvärdar är ofta bättre för de förstår att värdet på fastigheten är kopplat till att det går att bedriva verksamhet där.”

Skillnaden mellan de privata och kommunala allmännyttiga fastighetsbolagen är att de sistnämnda förväntas ta ett större socialt ansvar för området. Idag organiserar flera kommunala fastighetsbolag barn och ungdomsverksamhet och anordnar aktiviteter som läxhjälp, cv-hjälp, feriearbete och simundervisning. Vissa bolag, hjälper även sina hyresgäster att komma in på arbetsmarknaden genom att anlita dem som arbetskraft. Här finns en tro på att samarbete mellan olika intressenter och olika typer av åtgärder är avgörande för den upplevda tryggheten i ett område. Företrädare för allmännyttan återkommer till att det inte räcker inte med fler poliser, vakter och övervakningskameror. Till exempel har ett kommunalt bostadsbolag i Göteborg utvecklat en trygghetsstrategi som innefattar trygghetsgrupper och områdesvärdar i centrumanläggningarna. Personerna i trygghetsgrupperna och områdesvärdar är vanligen invånare i områdena. De är lättare att anställa och upplevs mindre konfrontativa än ordningsvakter. Dessutom kan de tjäna som förebilder i området. Trygghetsvärdarna uppgift är att värna det offentliga utrymmet i centrumanläggningarna från stök och skapa trygghet för invånare och besökare.

5.3 Relationer mellan handel, invånare och lokalsamhälle

Dagligvaruhandeln beskrivs ha olika funktioner för invånarna i området förutom att vara ett ställe för matinköp. Bland annat betonar informanterna att svensk dagligvaruhandel utgör en social kontaktyta som bryter områdets isolation. En butikschef uppmärksammar att alla former av samhällsnärvaro som bygger broar mellan området och världen utanför är bra eftersom det minskar segregationen. En annan butikschef säger: ”Utan dagligvaruhandeln blir det bara drogförsäljning kvar här. Det är svårt för vissa invånare att ta sig någon annanstans för att handla mat”. Dagligvaruhandelns mindre uppenbara funktioner är att det finns butikspersonal hjälper till och sörjer för till exempel barn som gått vilse, äldre som behöver färdtjänst, kontakt med myndigheter och – i värsta fall

– hjärt- och lungräddning. En butikschef i en Stockholmsförort förklarar: ”Vi har långa öppettider och eftersom vi är postombud hjälper vi även till med myndighetskontakter och sådant”. En butiksmedarbetare i ett Malmöområde berättar på liknande sätt: ”Vi har ju paketutlämning så då kommer det kunder även från andra stadsdelar, vilket bryter upp den där lite isolerade känslan man annars får här”.

Den lokala handlaren och butikschefen har betydelse för hur butiken förankras i lokalsamhället. Att på olika sätt förstå det sociala sammanhang som butiken är en del av anses viktigt. Språklig kompetens är en resurs för att skapa relationer till den lokala marknaden. Två handlare som själva är uppvuxna i området där deras butiker ligger, menar att deras bakgrund gör det lättare att bygga relationer i området och förstå kundernas köpmönster. Det är också vanligt att dagligvaruhandlare anställer medarbetare som bor i området, erbjuder praktikplatser, stödjer läxhjälpinitiativ och idrottsevenemang.



Relationsbyggande.

Handlaren Vera är känd för att anställa ungdomar från området. Den lokala förankringen och kontakten med invånarna är viktig för henne och butikens försäljningssiffror.

Vera: Jag gillar området, det har inte varit problematiskt på något sätt att jobba här. Jag har många praktikanter som är gymnasieungdomar från handelsprogrammet. Jag tycker att det är jättekul, att de kommer till mig och så får de jobba. Och det är flera av dem som har gått lärlingsprogram som har blivit mina medarbetare. Sen är det alla sommarjobbare, det är jätteviktigt att de är från området, så att det har jag också ändrat. När jag tog över butiken, då var det inte att man anställde från området. När jag har jobbat i andra områden har ungdomarna anställts lokalt så när jag kom hit tänkte jag på samma sätt. Okej, man kanske inte har fått samma uppfostran här. Men hos mig får man en chans. Så att det blir lite uppfostran... För jag märker att vissa ungdomar har det inte som mina barn som sportar fem gånger i veckan; äter och sover ordentligt. Det är annorlunda. De här mammorna kanske har fem, sex barn. Du äter, du går, du lägger dig. Man har inte samma tid att lägga på barnen. Och de här ungdomarna tycker jag har varit kul att fånga upp. Det känns ibland som att jag har tio barn, för vissa saker som man anser att de borde fått med sig hemifrån, det har man inte. Men å andra sidan upplever jag en lojalitet som är helt sjuk. Under fem och ett halvt år har jag aldrig stått utan personal. Man säger inte nej till mig. Då blir det så här: ”Ja, men jag skulle egentligen gå ut med kompisar.” Jag bara ”men jag har ingen i kväll.” ”Ja, men okej. Jag kommer.” Det är väldigt mycket ge

och ta. Den stora skillnaden jag upplever från andra områden är att det är så högt i tak. Som chef här får du allt i ansiktet. Du vet exakt om de gillar dig eller vad de tycker. I andra traditionella svenska butiker så har man märkt att det blir tyst i lunchrummet. Här är det tvärtom. Så det blir mycket konflikthantering och mycket att förklara.

Fördelen med medarbetare som kommer från området är att de känner till människorna som rör sig i centrum och i butiken. De känner sig också tryggare i miljön och har strategier för att hantera problem som uppstår i den. Att anställa lokalt verkar dessutom skapa lojalitet mellan invånarna och handlaren. Vera fortsätter:

Vera: Ja, de vet vem jag är eller... så här, alla vet att jag är i butiken. Jag jobbar. Nu när ni kom så satt jag i kassan för att det var lång kö. För en tid sen så var jag i innerstan med mina barn och då kom en kvinna fram till mina pojkar och säger: "Vet ni vilken duktig mamma ni har?" Hon var från området.

På liknande sätt berättar Oskar, chef på en stor livsmedelskedja, att lokalt förankrade butikschefer skapar förändring.

Oskar: Jag har ett exempel där en i personalen fick tillfälligt ansvar för en butik och som helt plötsligt vände på hela steken och kallade buset till ett möte som var väldigt hetsigt. Han var uppväxt på platsen och hade väl lite insyn i gängbildningarna. Så fick en av de ledande figurerna en timanställning i butiken och helt plötsligt så vändes hela frågan upp och ner. Plötsligt blev butiken någonting för buset att skydda och bevara. Och då var det inte läskigt att gå dit för det hände aldrig någonting. Och så började försäljningen gå upp och sen revs det där stängningsbeslutet. Så att det finns absolut exempel där det lyckas, men det är svårt att överföra det till någon annan plats. Det är svårt att ur ett arbetsmiljöperspektiv ställa krav på att någon ska motverka buset. Det är inte vårt uppdrag, det är polisens uppdrag. Men om det ska få effekt så kanske det inte är polisen som ska göra det, utan någon från området.

Trots svårigheterna med bredare platssamverkan gällande otrygghet i utsatta områden, upplever de av handelns medarbetare som vi pratade med att de själva gör skillnad i området. Adriana är chef för en butik i en Stockholmsförort. Hon berättar:

Adriana: Jag är själv uppväxt i "orten" och känner den här typen av områden. Jag tror det är en förutsättning för att kunna jobba här. Jag kommer ihåg att när jag var liten så stängde butiken i området ner och kvar blev en kiosk där vi samlades och pratade med de som jobbade. Det var viktigt. (...) När jag blev butikschef ändrade

jag allt. Jag byggde mitt team och anställde de som har en förståelse för förorten. Vi hade en skjutning i butiken och då samlade jag ihop killgängen och sa att de inte kunde hänga här utanför för det ökade risken för deras familjemedlemmar. Eftersom de är måltavlor. Jag är bra på att prata med dem. Det händer saker här. Det vanligaste problemet är snatteri. Det händer att jag portar snattare, minst en gång i månaden gör jag det. Då blir de hotfulla och jag är rädd för dem. Därför tar jag bilen till och från jobbet för att slippa möta dem. Arbetsgivaren uppmuntrar oss till att polisanmäla, men det gör jag inte för det händer inget, det läggs bara ner. Kommunen har väktare som går runt här på fredagar och lördagar men jag har inte ens numret till dem. Jag fick själv prata med dem och lära känna dem. Man skulle önska att det fanns ett trygghetsråd.

Relationer till området och invånarna tar tid att bygga upp. Denna typ av relations-
skapande med lokalsamhället vilar ofta på individer och följer en logik som står i kontrast
till rikspolitiska beslut, kommunala projekt och marknadsekonomisk kortsiktighet.

Diskussion och slutsatser



Syftet med detta forskningsprojekt har varit att undersöka samarbetsformer för att främja upplevd trygghet inom dagligvaruhandeln i utsatta områden. En hög grad av upplevd trygghet i stadsmiljön är viktig både för invånarnas välbefinnande och för att platsen ska vara attraktiv för andra att besöka.

Vårt sätt att närma oss upplevd trygghet inom handeln kännetecknas av ett platsutvecklingsperspektiv där upplevelser av trygghet skapas i sociala interaktioner med platsen och med de aktörer som verkar på den. Målet med forskningen var att bidra med ny kunskap om handelns villkor och betydelse på platser där brist på trygghet gör det svårt att bedriva verksamhet. Det finns begränsad kunskap om hur trygghet inom handeln skapas i utsatta områden. Bristen på kunskap är problematisk givet att dagligvaruhandlare finns i flertalet av de områden som polismyndigheten har klassificerat som utsatta. Den övergripande slutsatsen i denna studie är att handelsnäringen har en viktig trygghetsskapande funktion men sällan deltar i befintliga projekt för trygghetssamverkan.

6.1 Slutsatser och diskussion av forskningsresultat

I den här rapporten har vi presenterat typiska utsagor och berättelser om samarbeten för att främja trygghet inom dagligvaruhandeln i utsatta områden. Rapporten bygger på en kvalitativ studie i vilken vi har vandrat, gjort deltagande observationer och djupintervjuer i utsatta områden. Områdena är belägna i kommuner i olika delar av Sverige. Därutöver har en dokumentstudie utförts av nyhetsartiklar och kommunala styrdokument som ligger till grund för resultaten. I rapportens avslutande del diskuterar vi några övergripande slutsatser samt rekommendationer för dagligvaruhandeln och dess intressenter med avseende på samarbeten för trygghet i utsatta områden.

Dagligvaruhandeln är trygghetsskapande

En central slutsats i studien är att dagligvaruhandeln har förbisetts som trygghetsskapare i utsatta områden. Ett levande näringsliv minskar utsattheten. Det gäller särskilt dagligvaruhandeln eftersom den ofta är en del av invånarnas vardag. Givet de utsatta områdenas geografiska isolering kan det vara ganska långt till andra livsmedelsbutiker. Närvaron av en livsmedelsbutik där det går att köpa bra råvaror är således viktig från ett folkhälsoperspektiv (Shannon, 2014). Handlarna bygger relationer med invånare i området vare sig det är en medveten strategi eller inte. Det finns alltid någon i butiken från morgon till kväll varje dag. En livsmedelsbutik med postservice som är öppen stora delar av dagen blir en punkt för många olika sorters tjänster och social interaktion. Förutom att tillgodose utbudet av dagligvaror kan handeln i de utsatta områdena ha trygghetsskapande funktioner genom att vara en plats där många människor möts

och känner igen varandra. För invånare som av olika anledningar befinner sig utanför arbetsmarknaden, blir butiken en kontaktyta för relationer och ett sätt att bryta isolering.

Enskilda handlare bygger relationer med lokalsamhället och arbetar långsiktigt med förebyggande trygghetsåtgärder. Det är vanligt att sponsra idrottsevenemang i området men också att aktivt stödja områdets utveckling genom att ge ungdomarna som bor där arbete, praktikplatser och sommarjobb. Lokala medarbetare känner igen många kunder och vet vem som hör hemma var. Samtidigt berättade informanter som var från området där butiken låg att det kunde vara jobbigt att bli avbruten i det professionella utövandet av familj, vänner och bekanta.

Prisbilden är dock avgörande för hur starkt förankrad den lokala handeln är hos invånarna. De etablerade livsmedelskedjorna är dyra och invånarna handlar ofta i småbutiker och av torghandlarna. Vissa handlare har därför anpassat både sortiment och inköpsstrategier för att tillmötesgå lokala preferenser och den köpkraft som finns i närområdet. Handlare och centrumansvariga har även som mål att attrahera kunder från andra områden. Ett större geografiskt kundunderlag skapar bättre ekonomi för verksamheten och medför också att olika människor rör sig i och utanför butiken.

Dagligvaruhandelns plats i trygghetssamverkan är inte självklar

Polis, kommun och allmännyttiga fastighetsbolag har idag ett etablerat samarbete kring trygghet i utsatta områden. Dagligvaruhandeln är dock ofta frånvarande i trygghetssamarbeten. Ännu sällsyntare är det att små butiksägare inkluderas i trygghetssamarbeten. I det empiriska materialet framkommer flera samverkansproblem mellan dagligvaruhandeln och andra aktörer som småföretagare och kommunala fastighetsbolag. De flesta problemen härrör från olika sätt att se på tid och ekonomi i offentlig och privat sektor. Handlare uppger att kommunen och allmännyttan vill väl men ofta saknar förståelse för näringslivets villkor. Vidare finns det skillnader i synsätt mellan dagligvaruaktörer och kommunala fastighetsägare när det gäller upprustningsprojekten. Dagligvaruaktörerna ser projekten som orealistiska och förenade med alltför höga kostnader. För handeln kan det till exempel handla om att bekosta en ny entré när centrum ska renoveras eller kostnader för ordningsvakter och städning. Samverkansprocesser för trygghet är i regel långsamma och involverar många olika aktörer vars intressen ska jämkas samman. Även om samverkansprocesserna har en gemensam målbild i att öka tryggheten finns olika uppfattningar om vilka insatser som behövs för att nå målet. Att arbeta i dagligvaruhandeln är att ständigt vara på språng, tid är alltid en begränsad resurs. Långa möten ryms inte i tidsschemat. Handlare och butikschefer deltar ibland på möten om trygghet men tycker inte att de bidrar till någon större förändring.

Medarbetarna gör skillnad

Vår studie visar att dagligvaruhandeln tycks ha ett decentraliserat förhållningssätt till trygghetsproblematiken som vilar på den enskilda medarbetarens uppfinningsrikedom och strategier för att hantera situationer i utsatta områden. Medarbetare, handlare och butikschefer tar ett stort ansvar i det vardagliga arbetet för att upprätthålla

trygghetsskapande rutiner och förutsägbarhet i centrummiljöerna. De öppnar och stänger butiken vid utsatt tidpunkt. De ansvarar för att det är ordning i butiken och att den ser likadan ut dag efter dag. Förutom att arbeta i butiken tillhandahåller de ofta tjänster som posthantering och paketutlämning. Medarbetarna lär känna och skapar relationer med de som bor och verkar i områdena, vilket är viktigt för att bryta områdets isolering och segregation. Butikschefer och personal kommunicerar med ungdomsgängen och dämpar ibland konflikter. Samtidigt har många bevittnat eller utsatts för hot och våld. Snatterier sker dagligen. Hotfulla beteenden ofta. Våld mot personal är ovanligt men det finns många erfarenheter av våldsdåd och skjutningar vid arbetsplatsen.

Arbetsvillkoren för handelns medarbetare i utsatta områden är således tuffa. Informanterna i denna studie hade dock utvecklat egna strategier för att hantera utmaningar med otrygghet och betonade att deras arbete var meningsfullt. I studien såg vi exempel på olika typer av besvärliga kunder som orsakade otrygghet. Den öppna droghandeln utanför butikerna i centrummiljöerna upplevdes som det största problemet eftersom det påverkade kundflödena negativt. Informanterna var medvetna om att problemen fanns kvar i området även om det med hjälp av övervakningskameror, vakter och polis var möjligt att minimera aktiviteten inne i centrumanläggningarna. Det finns stora vinster för medarbetarna och det omgivande samhället om centrummiljöerna blir trygga och välkomnande mötesplatser för invånare och besökare.

Sammanfattande diskussion

Sammanfattningsvis bidrar studien till ny kunskap om dagligvaruaktörernas betydelse för upplevd trygghet i otrygga områden. Studien visar konkreta exempel på trygghetsskapande arbete inom utsatta handelsmiljöer som kan användas som underlag för näringens framtida trygghetsskapande arbete. I förlängningen bidrar även studien till det globala hållbarhetsmålet om att skapa motståndskraftiga och socialt hållbara stadsmiljöer.

Vi vill understryka att forskningsresultaten i denna studie delvis är baserade på röster om trygghet från dagligvaruhandeln i tio utsatta områden. I studien närmar vi oss trygghet som en upplevelse i tid och rum. Det innebär att vad som känns tryggt varierar från område till område och tidpunkt på dygnet. Likaså präglar föreställningar om utsatta områden som förmedlas i nyhetsrapportering, kommunala styrdokument och i informella samtal upplevelser av trygghet (Avraham och Ketter, 2008). Forskningsresultaten ska därför förstås i ljuset av att informanterna var medvetna om den stigmatiserade och stereotypa bilden av områdena som farliga och segregerade platser där vad som helst kan hända närsomhelst.

Betydelsen av fysisk handel för social hållbarhet är outforskad och här finns rika uppslag till fortsatta studier. Vad händer med den fysiska handeln när otrygghet får fäste i ett område? Hur är det möjligt att bedriva handel i miljöer vilka upplevs som otrygga? Denna studie har gjort ett försök att besvara dessa frågor genom att undersöka samarbetsformer för trygghet från handelns perspektiv. Det finns dock andra perspektiv som är relevanta att undersöka, till exempel hur konsumenter upplever trygghet i och utanför butiken.

6.2 Rekommendationer för handelsnäringsen

I den sista delen av rapporten presenterar vi rekommendationer för handelsnäringsen på grundval av studiens resultat och slutsatser. Målet med forskningsprojektet har varit att generera ny kunskap som kan tjäna som underlag för trygghetsfrämjande åtgärder inom dagligvaruhandeln och stärka handelsnäringsens sociala hållbarhet.

Delta i trygghetssamarbeten i närområdet

Trots att dagligvaruhandeln är en viktig samhällsaktör i utsatta områden, är den inte en självklar del i trygghetssamarbeten. Ett långsiktigt och närmare samarbete med allmännyttan, polisen, kommunen och andra näringsidkare minskar otrygghet både inom handeln och på den omgivande platsen. Vårda goda relationer med lokalsamhället genom att rekrytera ungdomar från området och delta i olika evenemang. Utveckling och underhåll av samarbeten tar tid och resurser behöver avsättas för detta ändamål både på lokal och central nivå. Dedikerade samordnare krävs ofta för att hantera trygghetsproblematiken inom handeln.

Prioritera samarbeten med lokala näringsidkare

Etablera samarbete med lokala näringsidkare med liknande utmaningar när det gäller trygghet. Givet dagligvaruaktörernas storlek är det naturligt att de tar en ledande roll i sådana samarbeten. Det finns ett stort värde för dagligvaruhandeln om det går bra för de närliggande butikerna och tjänsteföretagen eftersom det stärker centrumanläggningens attraktivitet och ökar flödet av kunder. Med ökad attraktivitet hittar människor från andra platser till centrum och butikerna som finns där, vilket bidrar till att minska deras isolering och utsatthet. Det geografiska läget spelar stor roll för att locka nya kunder och nyetableringar av företag. De studerade utsatta områdena i Skåne var i regel mindre isolerade eftersom de ligger på gångavstånd till eller är en integrerad del av stadskärnan.

Involvera medarbetarna i trygghetsarbete

En trygg och säker arbetsmiljö för medarbetare inom dagligvaruhandeln är en förutsättning för att vara en attraktiv arbetsgivare och kunna erbjuda kunder en trygg butiksmiljö. Det är angeläget att säkerställa att medarbetarna har den kunskap och kompetens som krävs för att hantera otrygga situationer. I studien såg vi att det inte bara handlar om att förebygga och förhindra snatteri och stölder, utan också om att hantera besvärliga kunder som sprider rädsla och obehag i butiksmiljön. För detta ändamål krävs en uppmärksamhet på det som händer i butiken och ett kommunikativt förhållningssätt till kundbemötandet. På förhand etablerade skyddsåtgärder och säkerhetsrutiner för agerande i hotfulla och våldsamma situationer stärker medarbetarna i deras yrkesutövning. Det förefaller orimligt att butiksmedarbetare ska jaga snattare, utsättas för dödshot och bevittna skjutningar. Här behöver handelsnäringsen tillsammans med kommun och polis göra en koordinerad insats för att säkerställa att det finns en regelbunden närvaro av ordningsvakter och poliser kring butiker belägna i otrygga områden.

Medarbetarnas upplevda trygghet påverkas också av den stigmatiserade och stereotypa bilden av utsatta områden. Oro och rädsla hos medarbetarna kan motverkas genom att kontinuerligt föra samtal på arbetsplatsen om skillnaden mellan föreställningar om vad som händer och det som faktiskt händer i den omgivande miljön.

Anpassa verksamheten till kundsegmenten

Dagligvaruhandeln har små marginaler i utsatta områden. Den lokala köpkraften är ofta svag slitaget i butikerna stort. Dessutom är butikerna utsatta för ett högt slitage till följd av ett annat köpbeteende. Det är exempelvis vanligt att kunder vill testa produkter (smaka, känna, lukta) innan köp. Handlare bör fundera på om de kan anpassa utbud, pris och varuexponering i butiken för att möta efterfrågan och kundbeteendet i områdena. Det kan exempelvis handla om att effektivisera inköpsstrategier, skapa möjligheter att testa produkter i butik och tydlig butikskommunikation gällande priser och produkter. Vissa handlare gör redan detta men stora kedjor med ett standardiserat utbud och exponering av varor finns fortfarande kvar. Ett anpassat utbud gör det möjligt att hitta en nisch för butiken som kan få kunder från andra områden att handla där.

Referenser

Avraham, E. och Ketter, E. (2008). Will we be safe there? Analysing strategies for altering unsafe place images. *Place Branding and Public Diplomacy*, 4(3), 196–204.

Cassinger, C. och Thufvesson, O. (2023). Enacting safe places—a study of (im)balancing acts in everyday city centre management. *Journal of Place Management and Development*, 16(1), 1–19.

Ceccato, V. och Armitage, R. (Red.) (2018). *Retail Crime*. Cham: Springer International Publishing.

Ceccato, V. (2020). The circumstances of crime and fear in public places: a review of theories. I: Ceccato, V. och Nalla, M. K. (Red.) *Crime and Fear in Public Places*, 16–38. London: Routledge.

Cozens, P. och Love, T. (2015). A review and current status of crime prevention through environmental design (CPTED). *Journal of Planning Literature*, 30(4), 393–412.

Elnahla, N. och Neilson, L. C. (2021). Retaillance: a conceptual framework and review of surveillance in retail. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 31(3), 330–357.

Esmark, C. L., Noble, S. M. och Breazeale, M. J. (2017). I'll Be Watching You: Shoppers' Reactions to Perceptions of Being Watched by Employees. *Journal of Retailing*, 93(3), 336–349.

Gehl, J. (2010). *Cities for people*. Washington DC: Island Press.

Gerell, M., Sturup, J., Magnusson, M-M., Nilvall, K., Khoshnood, A. och Rostami, A. (2021). Open drug markets, vulnerable neighbourhoods and gun violence in two Swedish cities. *Journal of Policing, Intelligence and Counter Terrorism*, 16(3), 223–244.

Guldåker, N., Hallin, P. O., Nilvall, K. och Gerell, M. (2021). Crime prevention based on the strategic mapping of living conditions. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(11), 719.

Jacobs, J. (1961). *Den amerikanska storstadens liv och förfall*. Göteborg: Daidalos.

Kajalo, S. och Lindblom, A. (2010). How retail entrepreneurs perceive the link between

surveillance, feeling of security, and competitiveness of the retail store? A structural model approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(4), 300–305.

Kajalo, S. och Lindblom, A. (2016). The role of formal and informal surveillance in creating a safe and entertaining retail environment. *Facilities*, 34(3/4), 219–232.

Koistinen, K. och Järvinen, R. (2016). Comparing perceived insecurity among customers and retail staff during service encounters. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31(July), 80–92.

O'Neill, M. och Roberts, B. (2019). *Walking methods: Research on the move*. London: Routledge.

Pain, R. and Townshend, T. (2002). A safer city Centre for all? Senses of community safety in Newcastle upon Tyne. *Geoforum*, 33(1), 105–119.

Polismyndigheten (2019). *Kriminell påverkan i lokalsamhället – En lägesbild för utvecklingen utsatta områden*. Nationella operativa avdelningen (NOA), underrättelseenheten.

Potdar, B., Guthrie, J. och Gnoth, J. (2018). Encouraging shoplifting prevention with quality relationships. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 46(1), 49–69.

Shannon, J. (2014). Food deserts: Governing obesity in the neoliberal city. *Progress in Human Geography*, 38(2), 248–266.

Sennett, R. (1994). *Flesh and Stone. The Body and the City in Western Civilization*. London: Faber & Faber.

Salonen, T. (2023). *Att identifiera utsatta bostadsområden: En jämförande analys mellan polisens lista och segregationsbarometern*. SBV (Studier i boende och välfärd) Working Paper Series, 23(1).

SOU (2021:49) *Kommuner mot brott. Betänkande av utredningen om kommunernas brottsförebyggande ansvar*. Stockholm: Elanders.

Stjernborg, V., Tesfahuney, M. och Wretstrand, A. (2015). The politics of fear, mobility, and media discourses: A case study of Malmö. *Transfers*, 5(1), 7–27.

Warnaby, G. och Medway, D. (2013). What about the 'place' in place marketing? *Marketing Theory*, 13(3), 345–363.

” Forskning för att stärka handelns konkurrenskraft och skapa goda villkor för branschens medarbetare.



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se