Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT

Erika Johansson & Linda Westerlund

Interna stölder

En fallstudieliknande undersökning om interna stölder

Employee Theft

Företagsekonomi
C-uppsats

Datum/Termin: Vt 08
Handledare: Rune Brandel
Examinator: Margareta Bjurklo
Löpnummer:

Karlstads universitet 651 88 Karlstad
Tfn 054-700 10 00 Fax 054-700 14 60
Information@kau.se www.kau.se

Förord

Denna uppsats är skriven vid Karlstads universitet. Med ett känsligt ämne förstod vi att det kunde bli svårt att få fram ett resultat men efter många turer fram och tillbaka har vi nu här vår färdiga uppsats. Vi vill framförallt tacka företaget, dess butikschef och respondenterna som tog sig tid att svara på våra frågor. Även vår handledare Rune Brandel ska ha ett stort tack som visat intresse och engagemang för vårt valda ämne.

Karlstad juni 2008

_____ _____

Erika Johansson Linda Westerlund

Sammanfattning

Denna uppsats har för avsikt att undersöka de anställdas moraliska uppfattning angående interna stölder och jämföra dessa med företagets policys. Vi har begränsat oss till ett företag inom dagligvaruhandeln i Värmland där vi har gjort en fallstudieliknande undersökning för att komma fram till våra resultat. Studien består av en intervju med butikschefen samt en enkätundersökning hos de anställda. De frågeställningar vi har använt oss av är:

- Vilka likheter respektive skillnader finns mellan företagets policys och de anställdas moraliska inställning till interna stölder?
- Diskuteras det hur företaget skall kunna motverka interna stölder och vilka praktiska åtgärder vidtas?

Vi har brukat teorier som bland annat tar upp företagskulturer, etik, dåligt beteende inom organisationer och Adams teori om orättvisa. Dessa teorier har skapat ett underlag för vidare förståelse kring resultaten vi kommit fram till.

Resultatet av vår undersökning visar på både likheter och skillnader mellan företagets policys och de anställdas moraliska inställning till interna stölder. Störst likheter mellan svaren fanns i frågorna om att ta pengar ur kassan och att skada produkter för att kunna köpa dem med rabatt. Både de anställda och företagets policys var i dessa fall överens om att det är helt fel. Största skillnaden var i frågan om privata telefonsamtal under arbetstid. Företagets policys säger att det är helt fel men personalen tyckte varken att det var rätt eller fel.

Innehållsförteckning

1. Inledning 2
1.1 Problembakgrund 2
1.2 Problemformulering 3
1.3 Syfte 3
1.4 Avgränsningar 4
2. Metod 5
2.1 Forskningsprocessen 5
2.2 Datainsamling 6
2.3 Enkäter och intervjuer 6
2.3.1 Fallstudier 8
2.4 Urval 8
2.5 Bearbetning och analys 9
2.5.1 Rimlighet 9
2.5.2 Tillämplighet 9
2.5.3 Trovärdighet 10
2.5.4 Samvetsgrannhet 10
3. Teori 12
3.1 Företagskultur 12
3.2 Företagsetik, yrkesetik och personlig etik 13
3.4 Vad är en rätt handling? 14
3.5 Organizational Misbehaviour 14
3.6 Adams Theory of Inequity 15
3.7 The Theft Triangle 16
3.8 De fem stöldbenägenhetsfaktorerna 17
4. Resultatredovisning 19
4.1 Intervju med butikschefen 19
4.2 Redovisning av enkätsvaren 20
4.2.1 Butikchefens enkätsvar 20
4.2.2 De anställdas enkätsvar 22
5. Analys 30
6. Slutsats 35
Källförteckning 36

Bilaga 1

Bilaga 2

1. Inledning

I det inledande kapitlet behandlas uppsatsens bakgrund, en presentation av problemet och syftet med uppsatsen. Därefter kommer de konkreta frågeställningarna samt hur vi väljer att avgränsa oss.

1.1 Problembakgrund

Varje år förlorar världens företag 100 miljarder dollar på grund av interna stölder. I USA är de interna stölderna i 70 procent av fallen orsaken till företagens ekonomiska förluster och i 30 procent av fallen orsakar de konkurs (Sauser 2007). Enligt Svensk Handel försvinner det årligen sju miljarder kronor från svenska butiker och trots säkerhetsåtgärder ökar ändå svinnet. I Sverige ökade svinnet mellan år 2005 och år 2006 medan det i många andra europeiska länder minskade, detta visar de mätningar som utförts av European Theft Barometer (BizIntel 2008).

Begreppet svinn består av allt från externa stölder till internt svinn, internt svinn i sin tur består av internt bedrägeri, misstag eller brister av olika slag. I studier som gjorts uppskattas det att kundstölder står för ca 49 procent av svinnet, interna stölder för ca 31 procent och leverantörsstölderna för ca 6 procent. De resterande ca 14 procenten av allt svinn uppskattas bero på olika fel och brister i processen. Dock kan svinn liknas vid ett isberg, vi ser toppen men under ytan döljer sig en omfattande okänd storhet (BizIntel 2008).

Interna stölder tillhör en del av svinnet och det är ett ämne som inte är lätt att undersöka. Forskning har utförts av arbetsorganisationer, statistiska institut och utskott och alla har stött på problem när de ska mäta eller definiera problemet. Det finns ingen universell definition om vad interna stölder är och dessutom är ämnet känsligt och inget som någon direkt pratar om. Trots detta har vissa resultat framkommit och uppskattningar har gjorts kring problemet med interna stölder. Resultaten varierar på grund av var undersökningen är genomförd, inom vilken tidsperiod den skett och framförallt till vilken/vilka branscher undersökaren vänt sig (Sauser 2007).

Det finns en oro för interna stölder hos detaljhandelsföretag och tillfrågade säkerhetschefer menar att det är svårare att upptäcka om personalen stjäl jämfört med kunderna. De anställda känner bättre till de svagheter och brister de interna systemen har och oftast har de även en personlig relation med både chefer och säkerhetspersonal. Drygt hälften av de interna stölderna utgörs av mindre belopp (mindre än 3500 kr). Men om 15 anställda, var och en, skulle stjäla för 500 kr i veckan i 20 veckor skulle företaget behöva sälja varor för drygt 5 miljoner kr för att ”kvitta” stölderna resultatmässigt. Detta är höga belopp och med anställda som arbetat en längre tid på företaget och kan systemen kan stölderna pågå i flera år (BizIntel 2008).

1974 gjordes en undersökning av 100 anställda inom handel. 50 procent av respondenterna svarade att de någon gång stulit från sin arbetsgivare. Av de 50 anställda som stulit svarade 67 procent att de inte tyckte det handlade om stöld och hela 84 procent av dem som någon gång stulit hade inga skuldkänslor trots att de var medvetna om att de hade stulit från företaget. I en annan undersökning som gjordes 1993 där 7443 personer fick göra ett anställningsprov visade det sig att 52 procent fick resultatet ”ej önskvärd som anställd” på grund av erkännande av interna stölder. Ytterligare en undersökning som gjorts av The Food Marketing Institute visade att 52,9 procent av alla stölder inom dagligvaruhandeln begicks av de anställda (Sauser 2007).

1.2 Problemformulering

- Vilka likheter respektive skillnader finns mellan företagets policys och de anställdas moraliska inställning till interna stölder?
- Diskuteras det hur företaget skall kunna motverka interna stölder och vilka praktiska åtgärder vidtas?

1.3 Syfte

Vi vill undersöka och jämföra om de anställdas moraliska inställning till interna stölder stämmer överens med företagets policys.

1.4 Avgränsningar

Vi har avgränsat oss till ett företag inom dagligvaruhandeln för att göra en djupare studie i ämnet samt för att kunna visa på likheter och skillnader i hur de anställda förhåller sig till stölder gentemot företaget.

2. Metod

I detta metodkapitel har vi för avsikt att förklara och tydliggöra på vilket sätt vår uppsats tagit form och vilka tillvägagångssätt vi använt oss av. Vi tar också upp vilka våra motiv varit för det urval vi gjort och de vägar vi valt.

2.1 Forskningsprocessen

Det finns många olika sätt ett forskningsproblem kan uppstå på. Ofta beror det på forskarens erfarenheter, värderingar och synsätt (Patel et al. 2003). Vårt problem uppkom genom diskussioner och genomgång av artiklar via Internet. Vi ansåg att uppsatsämnet var intressant men samtidigt hade vi en förståelse för att det kunde vara ett känsligt ämne. Efter fortsatta diskussioner kring hur vi skulle angripa problemet växte så sakta vår frågeställning som är empirigrundad fram. Vid empirisk undersökning finns framförallt två alternativa vägar att gå, deduktion (bevisande vägen) och induktion (upptäcktens väg) (Holme et al. 1997). Induktion innebär att man utgår från enskilda fall och sedan sluter sig till en princip eller generell lagbundenhet. (Patel et al. 2003). Vi har använt oss av det induktiva tillvägagångssättet i vår uppsats och det har även legat till grund för den metod vi valt att använda oss av. Enkätundersökningen är den undersökningsform som vi till största del kommer använda men för att få en så korrekt bild som möjligt av företagets policys kring ämnet har vi valt att göra en intervju med företagets butikschef. Vårt mål har varit att ta reda på hur anställda inom dagligvaruhandeln förhåller sig till stölder samt om de stämmer överens med vad butikschefen anser vara stöld. Vi vill även se om det finns skillnader respektive likheter mellan anställdas uppfattning och företagets policys för att sedan kunna ansluta den informationen till de generella teorier vi valt att arbeta utifrån.

Två olika metoder kan tillämpas genom forskningsprocessen och det är kvalitativa och kvantitativa. Dessa metoder ska komplettera varandra snarare än att konkurrera med varandra och båda metoderna kan användas i ett och samma forskningsprojekt. Det är problemet som forskaren utgått från som är avgörande för vilken metod som är bäst att använda sig av (Patel et al. 2003). Den kvantitativa metoden som vi till störst del använt

oss av är mer formaliserande och strukturerande än den kvalitativa metoden och är bra att använda sig av då något ska generaliseras (Holme et al. 1997).

2.2 Datainsamling

Det finns inga bestämda sätt för hur material till en undersökning ska samlas in. Det viktigaste är att informationen är relevant för just den frågeställning som undersökningen bygger på samt att det håller sig inom ramen för den tid och de resurser som undersökaren har (Patel et al. 2003).

Information som samlas in kan delas upp i två grupper; primär- och sekundärdata. Primärdata är den information som undersökaren själv samlar in i form av till exempel intervjuer eller enkäter i syfte att använda i den aktuella undersökningen. Sekundärdata är den information som redan fanns nedskriven och tillgänglig innan undersökningens början och som har används i andra sammanhang (Befring 1994).

Vi har använt oss av båda sätt för att samla in information till vår undersökning. Vi började med att söka och läsa fakta som redan fanns för att själva kunna skaffa oss kunskap och sedan skapa ett teorikapitel som vi kunde ha till grund då vi konstruerade vår enkät. Av den genomförda enkätundersökningen fick vi in vår primärdata som var relevant för just vår undersökning. Genom vår insamlade primär- och sekundärdata kunde vi sedan skapa vårt analysunderlag.

2.3 Enkäter och intervjuer

Det finns fyra olika sätt att samla in data på: enkäter, intervjuer, observationer och genom läsning. Genom att be en mängd människor svara på en eller flera frågor skriftligt så genomförs en enkätundersökning. En större mängd människor kan tillfrågas men det är svårt att ställa följdfrågor och gå in på djupet med en enkät. Svaren från en enkät kan sammanställas och även användas till statistisk analys. Risken med enkäter är bortfall och att frågorna kan tolkas på olika sätt av respondenterna. När en enkät skickas eller delas ut är det viktigt att det finns någon form av förklaring eller inledning som tar upp avsikten

med enkäten samt vilka som får besvara den och ungefär hur lång tid den tar att besvaras (Kylén 1994). Intervjuer ger istället en djupare förståelse och är mer flexibla eftersom de går att anpassa efter situationen samt att de har ett mer förstående syfte. Metoden gör det även lättare att förstå sambandet med helheten (Andersen 1998). Intervjuer kan ha olika grad av strukturering, den helt ostrukturerade intervjun kan mer liknas vid ett samtal där samtalet rör sig fram och tillbaka kring ämnet som intervjun behandlar. Den strukturerade intervjun har ett genomarbetat frågeformulär och den ger oftast ingen möjlighet till utsvävningar (Eliasson 2004).

När en enkät ska konstrueras är det viktigt att följa de regler och riktlinjer som finns. Först är det viktigt att ta reda på vilka variabler som avses studera sedan ska relevanta frågeställningar konstrueras. Enkätens disposition är viktig, de första frågorna bör vara enkla och inbjudande att svara på, de lite svårare bör komma i slutet. Det är även viktigt att formuläret är lätt att fylla i och att frågorna kommer i en logisk ordning. Enkäters ledord är: entydighet, enkelhet, begriplighet, inga dubbla, ledande eller förutsättande frågor samt god svenska (Trost 2007).

Vi har valt att framförallt använda enkäter för att samla data till vår uppsats. Men vi har även gjort en intervju för att kunna jämföra enkäterna med företaget policys. Vår undersökning tar upp ett känsligt ämne som det inte pratas mycket om och för att försöka få så korrekt information som möjligt ansåg vi det bäst att använda oss av enkäter där respondenterna kan vara helt anonyma. Vi valde att inte ställa direkta frågor i vår enkät utan istället försöka få fram generell fakta kring hur respondenterna ställer sig till förekomsten av stöld på arbetsplatser.

Vår intervju genomfördes med företagets butikschef och den var strukturerad då vi valt att förbereda några inledande frågor och sedan be honom fylla i samma enkät som de anställda utifrån företagets policys (Se bilaga 1). Efter intervjun erbjöd sig butikschefen att lämna ut de 100 enkäterna till de anställda, detta skulle ske efter ett möte med avdelningarna följande arbetsdag och det ansåg vi vara en bra idé på grund av butikschefens auktoritet. På grund av tidsbrist och otillräckligt engagemang hos de

anställda så visade det sig att det var svårare än vi hade trott att få in enkätsvaren, därför bestämde vi oss för att själva lämna ut enkäterna till de anställda i butiken under en förmiddag. Slutligen blev 30 av 100 enkäter ifyllda, många anställda tackade nej vilket vi tror kan bero på det känsliga ämnet vi valt.

Vår enkät bestod av elva påståenden där respondenten fick visa sin moraliska inställning till påståendena på en skala från ett till fem, där ett står för att påståendet är helt rätt och fem står för att påståendet är helt fel. Efter påståendena följde tre frågor med tre svarsalternativ samt att de fick ringa in om de var man eller kvinna. Avslutningsvis fanns det några tomma rader som gav respondenten möjlighet att ge kommentarer till sina svar (Se bilaga 2).

2.3.1 Fallstudier

En fallstudie används då ett fall ska studeras ingående. Det kan till exempel handla om en person, en grupp eller en organisation. Inom fallstudien används olika datainsamlingmetoder beroende på vilken typ av undersökning som genomförs (Olsson et al. 2007). I en fallstudie är det själva fallet som är viktigt, det fokus som fallstudier kan ha gör att metoden är lämpad för praktiska problem som finns i vardagen så som frågor, olika situationer eller svårigheter (Merriam 1994).

Vår undersökning är fallstudieliknande eftersom vi valt att genomföra vår undersökning inom endast ett företag. En fallstudie följer vanligtvis ett händelseförlopp och ”rör sig i tiden” vilket kan ge inblick i oväntade förhållanden som tidigare varit oklara eller uppfattats annorlunda (Olsson et al. 2007). Vår undersökning följer inget direkt händelseförlopp men den ger svar på eventuella oväntade förhållanden som vårt undersökta företag kanske inte var medvetna om.

2.4 Urval

Vi valde att göra enkäter eftersom vi anser att de skulle ge den mest korrekta informationen för just vår frågeställning och eftersom ämnet kan upplevas känsligt. Vi

valde att vända oss till ett företag inom dagligvaruhandeln för att där kunna genomföra en kortare intervju och enkätundersökning med butikschefen för företaget och sedan fortsätta med en mer omfattande enkätundersökning hos de anställda.

2.5 Bearbetning och analys

Det finns inga speciella kriterier att bedöma en forskningsprocess utifrån, det är därför väldigt viktigt att undersökaren själv hela tiden granskar sitt material kritiskt. Under processen kan forskaren stöta på svårigheter som kan dra ner kvaliteten på resultatet och för att minimera detta och göra materialet så användbart som möjligt så finns det vissa begrepp som han eller hon bör ta hänsyn till, de så kallade sanningskriterierna: (Patel et al. 2003)

2.5.1 Rimlighet

När studier genomförs bör forskaren kunna visa graden av rimlighet i informationen och tolkningarna. Forskaren bör också ifrågasätta om den insamlade informationen överensstämmer med verkligheten. Tolkningarna ska kunna tillämpas i flera situationer och bygga på ett informationsrikt material och forskaren ska kunna relatera till egna erfarenheter utan att utelämna andra viktiga aspekter som kan upplevas självklara (Patel et al. 2003).

Vi har genomfört en enkätundersökning där vi noga innan genomförandet gick igenom enkätens frågor och testade dem på olika individer för att vara så säkra som möjligt på att frågorna inte skulle missförstås. Vi anser att vi fått svar på det vi hade för avsikt att genomföra och trots den låga svarsfrekvensen anser vi att svaren är rimliga och representerar de anställdas åsikter. Även den kortare intervjun med företagets butikschef gav intressanta och relevanta svar för vår undersökning.

2.5.2 Tillämplighet

Kring sin undersökning vill man ha så mångsidig information som möjligt, alltså god tillämplighet. Genom detta ges en större möjlighet till tolkning och en bred användbarhet. Vidare är det också viktigt att de respondenter som används har ett intresse för att vara

med i undersökningen och att deras svar är så sanningsenliga som möjligt så att forskaren får betydelsefull och omfattande information (Patel et al. 2003).

Vi kände att det företag vi vände oss till hade ett intresse för att låta sina anställda svara på vår enkät och med butikschefens engagemang så tror vi att detta påverkade de anställda till att svara så ärligt som möjligt utifrån deras egna tankar kring ämnet. Vidare tror vi att respondenterna har gett relevanta och ärliga svar då frågorna inte direkt var riktade till om de själva hade genomfört något av påståendena utan hur deras moraliska inställning var till problemet.

2.5.3 Trovärdighet

Genomgående i arbetet är det viktigt att hela tiden kunna visa att insamlingen, bearbetningen och tolkningen är trovärdig i all data som samlats in. Forskningsprocessen ska inte bygga på förutfattade meningar eller lättillgängliga slutsatser. Av forskarna krävs det att vara observanta, kunna hålla distans och reflektera över det som sker, det krävs också förmåga att kunna se det ovanliga i det vardagliga och ha en inlevelse, öppenhet och fantasi för att kunna tolka informationen på ett trovärdigt sätt (Patel et al. 2003).

Vi har försökt att kritiskt granska vår insamlade sekundärdata och har vi varit osäkra har vi kollat upp materialet ytterligare, dock har detta inte kunnat göras med enkätundersökningen eftersom vi inte vet vilka respondenterna var då de är anonyma. Vi har haft ett kritiskt förhållningssätt till all vår producerade text. Därför anser vi att uppsatsen kan ses som trovärdig.

2.5.4 Samvetsgrannhet

Det är viktigt att materialet presenteras på samma sätt som forskarna tog del av det. Information får inte utlämnas, förvrängas eller förfalskas under någon del i arbetet. Det är viktigt att hela tiden reflektera över och vara medveten om sin egen inblandning och hur det påverkar resultatet. Forskarna ska kunna förklara och tydligt beskriva vad som gjorts och hur slutsatserna dragits (Patel et al. 2003).

Vi har under hela arbetsgången antecknat vad som skett och vilka våra egna reflektioner varit för att inte glömma bort eller missa något av de ställningstaganden som lett fram till det slutliga resultatet. Vi har vidare motiverat alla våra val och presenterat informationen på ett tydligt och enkelt sätt.

3. Teori

I teorikapitlet förklarar vi olika begrepp och fakta med hjälp av tidigare publicerad litteratur för att sedan kunna blida oss ett underlag till vidare analys och slutsatser.

3.1 Företagskultur

Idag har det blivit allt vanligare att det talas om företag som kulturer, företagen jämförs och studeras utifrån dagens samhällen som hålls samman av kulturella krafter. Fokus ligger på den gemenskap som finns inom företaget eller som bör finnas inom företaget och inte de tekniska uppdelningar som gör att företaget presterar ett resultat. En företagskultur har gemensamma övertygelser, värderingar, normer, handlingar och attityder. Vidare finns också ett intresse för företagets traditioner, rutiner och sättet att göra saker på. Företagskulturen återspeglas i det klimat som råder på arbetsplatsen (Philipson 2004).

Varje företag, oavsett om det är en ideell förening eller ett vinstdrivande företag, har en företagskultur. Denna består av de värden som tillsammans utgör grunden för företagets agerande utåt mot kunder och andra intressenter, samt de handlingar och attityder som chefer och medarbetare uppvisar mot varandra (Philipson 2004).

Mjuka värden som företagskultur, relationer, etik och kompetensutveckling har visat sig vara viktigare än högre lön på arbetsmarknaden. På kort sikt är lönen viktig men på lång sikt har det visat sig att det är andra värden som är viktiga för att få behålla talangerna inom företaget. Anställdas värdering av företaget är direkt relaterad till den rådande företagskulturen, alltså till de värden som företaget står för i sin verksamhet och det sätt dessa påverkar klimatet och arbetsmiljön (Philipson 2004).

En god företagskultur måste stämma överens med hur det omgivande samhället ser på gott och rätt. Företag blir framgångsrika då de har liknande värderingar som människor i allmänhet har. Vidare är det viktigt att företag skapar sin kultur i anslutning till de värden som deras anställda har. En god företagskultur innebär att ledning, chefer och medarbetare är överens om företagets grundläggande värden (Philipson 2004).

3.2 Företagsetik, yrkesetik och personlig etik

Med etik menas den teoretiska eller intellektuella reflektionen kring en människas moral, det vill säga mänskliga handlingar och deras värderingsmässiga förutsättningar. Att tänka etiskt handlar om att komma fram till om en handling är rätt eller orätt (Philipson 2004).

Vissa yrken förutsätter ett etiskt ställningstagande, en värdering. Redan under antiken var läkarna de första som utvecklade en egen yrkesetik men med åren har även andra yrkesgrupper utvecklat en egen yrkesetik, såsom advokater, psykologer, tandläkare, lärare, journalister med flera. En sådan professionell etik gör att samma yrkesutövare följer likartade principer när de bemöter sina kunder, patienter, klienter m.fl. (Philipson 2004). Yrkesetiken säger ingenting om hur en yrkesgrupp ska förhålla sig till en annan yrkesgrupp eller hur de ska relateras till varandra. Detta kan ge uppkomst till oenighet som i sin tur skadar effektiviteten och produktiviteten för de inblandade yrkesgrupperna samt att det kan påverka trivseln negativt på arbetsplatsen (Philipson 2004).

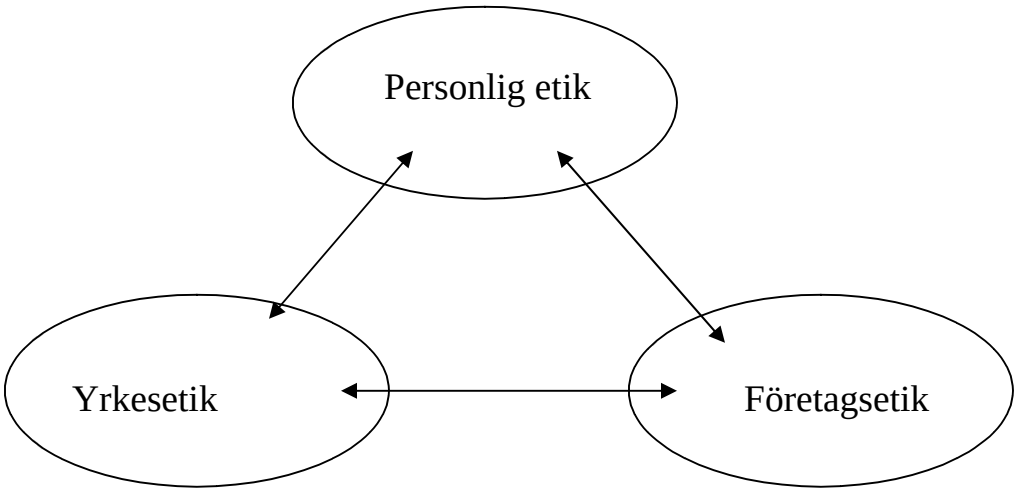
Oavsett yrkesroll är det viktigt att alla anställda är delaktiga i, och eniga om, företagets samarbetsprinciper och verksamhetens inriktning. Detta kallas för företagsetik.
Företagsetik är vägledande för vinstdrivande företag och ska visa på det samlade uppträdandet vilket medarbetare och chefer på alla nivåer bör uppvisa. Det är ett komplement till yrkesetiken men kan inte ersätta den (Philipson 2004).

Det finns även en tredje typ av etik, förutom yrkes- och företagsetiken och det är den personliga etiken. Det är individens egna värderingar som lägger grunden till uppfattningar om vad som är rätt eller orätt. Den personliga etiken kan vara mer eller mindre genomtänkt men ingen yrkesmässig verksamhet kan bortse från medarbetarnas och chefernas personliga uppfattningar om de vill vara framgångsrika (Philipson 2004).

Det händer att det uppstår spänningar mellan de yrkesmässiga kraven, företagets förväntningar på den enskilde och dennes personliga etik. Det är dock inte ovanligt att det förekommer och ibland skapas utvecklingsidéer från den anställdes kritiska synpunkter som en positiv följd av spänningarna. Anställda ser dock värdet av att få jobba på

företaget som viktigt och kan därigenom tänka sig att anpassa sig och kompromissa när det gäller krav de inte gillar (Philipson 2004).

Figuren nedan visar på de tre olika delarna och hur de hänger samman med varandra.



Källa: Philipson 2004

3.4 Vad är en rätt handling?

Människan står alltid inför moraliska krav, det hör till vår mänskliga existens. Frågan som ställs är *hur* vi ska möta dessa krav och hur vi på ett genomtänkt sätt ska ta ställning till moraliska problem. En konsekvent handling innebär att vi i en situation handlar på ett visst sätt och i en liknande situation handlar på ungefär samma sätt. Att i två liknande situationer handla på olika sätt är inte att vara konsekvent. För att undvika godtycklighet när vi reflekterar över våra moraliska ställningstaganden är det därför viktigt att vissa principer och regler sätts upp (Collste 2002).

3.5 Organizational Misbehaviour

Förutfattade meningar finns om beteenden inom organisationer, de anställda uppfattas som disciplinerade och pålitliga men sanningen är att de hittar på alla möjliga hyss när ingen ser på. Istället för det kända begreppet Organizational Behaviour används därför begreppet Organizational Misbehaviour (Ackroyd et al. 1999).

Enligt Vardi och Weitz (2004) definieras Organizational Misbehaviour som ”alla handlingar på arbetsplatsen som innebär att den anställde bryter mot företagets regler”. Utifrån studier som de har utfört har de kommit fram till att de regelbrytande beteendena kan delas in i tre typer:

Typ S: Det dåliga uppförandet grundas på en vilja att ge sig själv fördelar. Dessa handlingar, eller snarare attityder, drabbar oftast företaget eller dess medlemmar på ett negativt sätt och kan uttryckas i handlingar som stölder eller att ta längre eller fler raster än tillåtet. Beslutet om den anställde kommer att utföra handlingen eller inte beror på faktorer som risken att bli upptäckt eller bestraffad och fördelar som kan utvinnas.

Typ O: Denna typ visar på dåligt uppförande vars främsta mål är att främja företaget. Den anställde kan till exempel sätta ett högre pris till sina kunder än vad de har kommit överens om. Typ O förekommer inte lika ofta som typ S och typ D. Typ O- uppföranden utförs av individer som starkt identifierar sig med sin organisation.

Typ D: Det dåliga uppförandet är destruktivt och har som avsikt att skada eller förstöra för företaget, antingen för individer eller för hela organisationen. Dessa destruktiva handlingar kan utifrån eget initiativ vara sabotage av företagets resurser på grund av exempelvis hämndlystnad eller till exempel att sabotera företagets verksamhet för att den ska överensstämma med fackets rekommendationer.

De felaktiga beteendena inom organisationerna kan variera från den mildaste ohövliga kommentar till mord av medarbetare, de beteenden vi kommer att undersöka i denna uppsats är av den mildare graden, till största delen av typ S, där den anställde vill ge sig själv fördelar.

3.6 Adams Theory of Inequity

Orättvisa existerar för person A när han eller hon uppfattar att förhållandet mellan hennes avkastning på inputs och person Bs avkastning på inputs är olika stora. Avkastningen syftar på värden såsom lön, förmåner eller status som personen får som utbyte för att hon

utför sitt arbete. Inputs är allt som personen bidrar med i företaget; ålder, utbildning, erfarenhet, social kompetens och arbetskraft. Inom företagsvärlden har teorin använts för att beskriva förhållandet mellan de anställdas motivation och dess uppfattning om rättvis eller orättvis behandling. Teorin sägs ha kopplingar med de anställdas moral, effektivitet och produktivitet (Goodman et al. 1971).

Enligt Goodman et al. (1971) kan orättvisa uppstå när:

1. När person A och person B har en relation, exempelvis en anställd och en arbetsgivare eller två medarbetare.
2. När båda två har en relation med en tredje person och person A jämför sig med person B.

Vidare anser Goodman et al. (1971) att de huvudsakliga antagandena är:

- De anställda förväntar sig en rättvis avkastning för sin input.
- Den anställde bestämmer vilken avkastning som är rimlig för sin input och jämför den med avkastningen som arbetskamraten får för sin.
- Orättvisa skapar spänning mellan arbetstagare och arbetsgivare, ju större orättvisa desto större önskan att minska spänningen som uppstått.
- De anställda som anser sig bli orättvist belönade för sin input kommer att försöka minska skillnaden genom att ändra antingen input eller avkastning tills balansen är återställd, detta kan ske genom att exempelvis minska arbetsinsatsen, be om en löneökning eller genom att lämna organisationen.

3.7 The Theft Triangle

Stölder uppkommer när tre faktorer är uppfyllda:

1. **Motiv**
2. **Begär**
3. **Tillfälle**

Första faktorn, motiv, är orsaken till att stjäla. Motivet kan yttra sig för att den anställde exempelvis känner sig underbetald eller hämndlysten gentemot arbetsgivaren. Begäret bygger på motivet och visar på den tillfredsställelse som den anställde skulle känna från en möjlig handling. Den sista faktorn, tillfället, är den frånvaro av hinder som skulle kunna hindra den anställde från att stjäla ett objekt. Genom att företagen minskar motiven och samtidigt reducerar tillfällena så kan potentiella tjuvar avskräckas (Sauser 2007).

3.8 De fem stöldbenägenhetsfaktorerna

I en undersökning av 1400 anställda från olika handelsföretag har det framkommit att det finns fem olika stöldbenägenhetsfaktorer.

1. **Personliga egenskaper**

   Hos unga vita män som aldrig varit gifta är interna stölder mer frekventa. Dessa män bor i ett hushåll där inkomsten är relativt hög men där de själva bidrar med mindre än 20 procent av hushållets totala inkomst samtidigt som de oroar sig för sin ekonomiska framtid eller karriär (Sauser 2007).

2. **Yrkeskategorier**

   De anställda som stjäl har oftast arbeten med lägre status och relativt låg lön. Vidare har de ofta tillgång till kontanter och varor och de interagerar med många medarbetare. Exempel på dessa arbeten kan vara säljare, kassabiträde eller chef (Sauser 2007).

3. **Tillfredsställelse på jobbet**

   Anställda som stjäl på sitt företag är oftast missnöjda med sina arbetsledare, med organisationen eller med befordringsmöjligheterna och de tycker vidare att arbetsbelastningen kan vara för hög (Sauser 2007).

4. Avskräckande effekter

Interna stölder utförs oftast av människor som inte tror att de ska åka fast, de tror att arbetsgivaren är omedveten om att stölder förekommer på arbetsplatsen eller inte bryr sig om att vissa varor försvinner (Sauser 2007).

5. Kontroll inom organisationen

Andelen stölder är högre inom organisationer som inte aktivt pratar om hur stölder kan motverkas och anställda som inte genomgår långa intervjuer och prov innan anställningen är mer stöldbenägna (Sauser 2007).

4. Resultatredovisning

I det här kapitlet sammanställs vår intervju och enkätundersökning för att sedan kunna genomföra en analys med hjälp av våra teoretiska utgångspunkter och därigenom besvara våra frågeställningar.

Företaget vi valt att göra vår fallstudieliknade undersökning på tillhör dagligvaruhandeln. Eftersom vi och det undersökta företaget kommit överens om att de ska vara helt anonyma i denna undersökning så kommer vi inte att nämna företaget vid namn.

4.1 Intervju med butikschefen

Vi träffar företagets butikschef en förmiddag i maj för att genomföra vår intervju med honom. Nedan kommer en sammanställning av intervjun:

I företagets redovisning finns en post för svinn. Butikschefen talar om att det beräknade svinnet ligger på 1,5 till 2 procent av omsättningen. De har två typer av svinn; fysisk förstörelse samt reklamation. Den fysiska förstörelsen kallar de för kross och det är bland annat utgångna eller trasiga varor. Denna post får de inte tillbaka några pengar för utan det är ren förlust. Reklamationer däremot är de varor som kunden kommer tillbaka med på grund av varierande orsaker. Vid denna typ av svinn kan företaget i sin tur göra reklamation hos leverantören vilket leder till att de återfår pengar för varan eller produkten.

Vid frågan på hur mycket av svinnet butikschefen tror är interna stölder svarar han att han faktiskt inte vet. Dock säger han att det garanterat förekommer och att det inte är inräknat i redovisningsposten svinn. Skulle de interna stölderna räknas med i svinnet tror han att siffran skulle stiga till mellan 2 till 5 procent av omsättningen.

När en person anställs på företaget blir han eller hon informerad om att det är nolltolerans som gäller angående stölder. De anställda ska hålla sig till de regler som organisationen har. Butikschefen säger vidare att de inte gör någon skillnad på storleken av stölden, en stöld är en stöld och i de flesta fall avskedas den anställde. Varning kan dock förekomma

vid diffusa omständigheter. På frågan om de pratar med de anställda om interna stölder regelbundet så är svaret nej. Det är endast vid anställningen som det diskuteras.

För att försöka förhindra stölder, både interna och externa, så används olika kontrollsystem såsom kassakontroller, hemgångskontroller samt att de för lagerbok. De har även väktare, både civila och i uniform, som cirkulerar i butiken. Hemgångskontrollerna sköts av ett utomstående vaktföretag och kan förekomma vilken dag som helst vid vilken tidpunkt som helst. Det finns inget schema över när de sker och ingen vet när det kommer att ske förutom butikschefen. Dessa kontroller bygger på ett system där de anställda slumpmässigt, när de drar sitt kort för att gå hem, antingen får en röd eller grön lampa, vid röd lampa blir det kontroll. Lagerboken hjälper till med att ha större koll på de varor som kommer in och försvinner ut ur butiken. Ytterligare ett sätt som interna stölder kan avslöjas på är att övriga anställda tipsar.

Gemenskapen inom organisationen tycker butikschefen är god. Han säger att den säkert kan göras bättre men att de flesta tycker den är ok. Dock har det skett varsel den sista tiden vilket kan ha dragit ner stämningen något bland personalen, säger han.

Varje år bjuder företaget sina anställda på julbord och de försöker även att anordna personalfester någon gång per år. Vidare berättar butikschefen att de bjuder på frukost då och då.

4.2 Redovisning av enkätsvaren

Enkäten innehåller elva påståenden där respondenten ska svara utifrån en skala från ett till fem där ett är helt rätt och fem är helt fel. Butikschefen fick svara på dessa påståenden utifrån företagets policys och även ge en förklaring till varje. De övriga respondenterna fick svara på samma påståenden samt fyra ytterligare frågor.

4.2.1 Butikchefens enkätsvar

Att surfa på Internet för privat bruk under arbetstid: 5

I lunchrummet finns en dator uppkopplad till Internet som de anställda kan använda, men endast på sina raster.

Att ta hem kontorsmaterial för eget bruk: 5

Om personalen tog med en penna med företagets logotyp var det ok, då gick det under marknadsföringskontot.

Att ta hem produkter/andra varor för eget bruk: 5

Det är helt fel.

Att använda arbetskläder privat: 5

Företagets policy är att alla helst ska byta om på arbetsplatsen, dock måste de som arbetar med färskvaror byta om på jobbet.

Att ge rabatter åt vänner och släktingar: 5

Det är helt fel.

Att ta paus och gå ut och röka ett par gånger om dagen: 5

Att röka under arbetstid är mot företagets regler, rökning får ske på raster och då måste den anställde stämpla ut sig.

Att skada produkter för att själv kunna köpa dem med rabatt: 5

Förr fick de anställda köpa skadade produkter till rabatterade priser men på grund av att de helt plötsligt fick väldigt många skadade varor och produkter, så kallat kross, fick de sluta med det.

Att använda kopieringsmaskinen för eget bruk: 4 eller 5

Om de anställda frågar om lov kan de få kopiera några kopior och då går det under marknadsföringskontot eftersom kopiorna trycks på papper med företagets namn.

Att ringa privata telefonsamtal från företagets telefon under arbetstid: 5

Det finns en telefon i lunchrummet som de anställda kan använda under sina raster, de kan ringa till både fasta nätet och till mobiltelefoner, dock är betalnummer spärrade.

Att ta pengar ur kassan: 5

Det är självklart helt förbjudet.

Att komma några minuter sent/gå några minuter tidigare varje dag: 5

Det är helt fel.

4.2.2 De anställdas enkätsvar

Vi genomförde enkätundersökningen på företaget mellan den 19-21 maj. Svaren redovisas i diagramform där svarsalternativ 1 står för att det är helt rätt och svarsalternativ 5 för att det är helt fel. Nedan redovisas de resultat vi fick fram. Efter varje diagram följer en förklaring samt ett genomsnitt på de anställdas gemensamma svar.

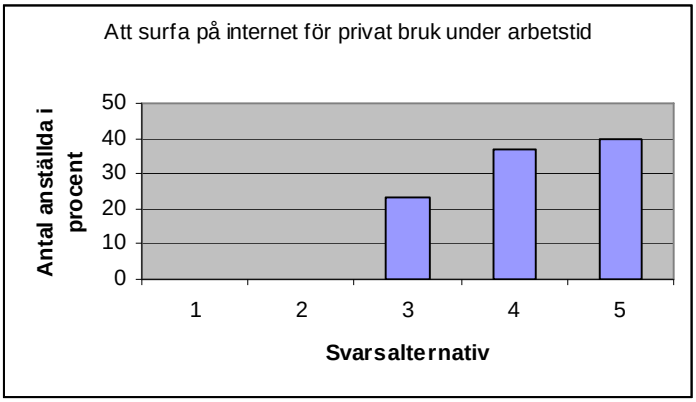


Diagram 1

Majoriteten av de tillfrågade, hela 40 procent, tycker det är helt fel att surfa på Internet under arbetstid. Resten av svaren är på svarsalternativ tre och fyra. Ingen tycker att det är helt rätt.

Genomsnittligt svar: 4.17

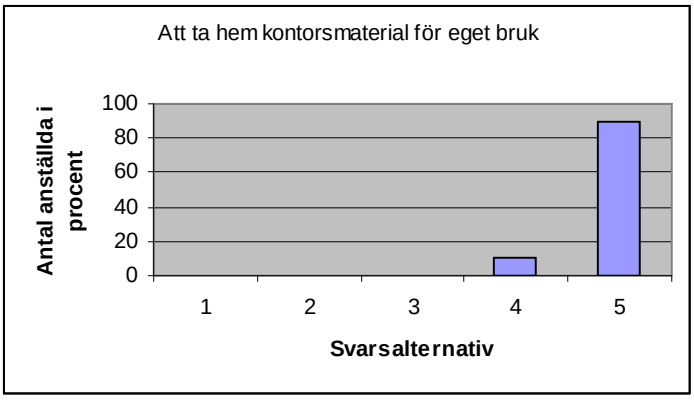


Diagram 2

På denna fråga har en klar majoritet svarat att de tycker att det är helt fel att ta hem kontorsmaterial för eget bruk. Endast tio procent har gett svaret fyra. De tycker det är fel, men inte helt fel.

Genomsnittligt svar: 4,90

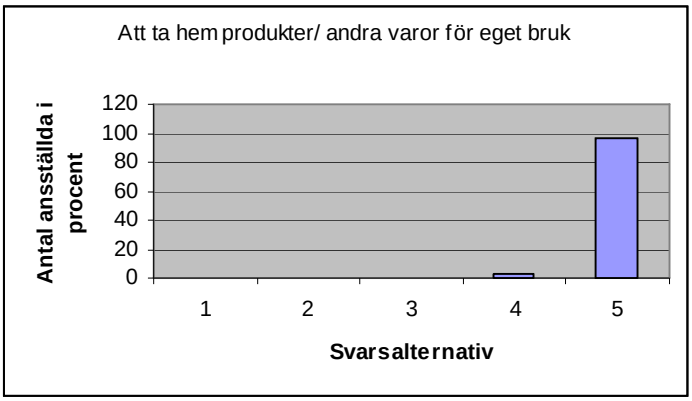


Diagram 3

Att ta hem produkter för eget bruk tycker de flesta är helt fel, dock anser tre procent att det är fel, men inte helt fel.

Genomsnittligt svar: 4,97

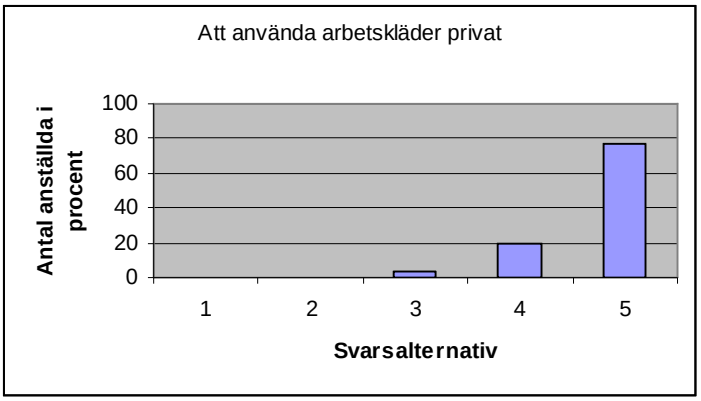


Diagram 4

Svaret på denna fråga visar en majoritet av att det är helt fel att använda sina arbetskläder privat. Dock har 20 procent svarat att det är fel, men inte helt fel. Cirka tre procent tycker att det varken är rätt eller fel.

Genomsnittligt svar: 4,73

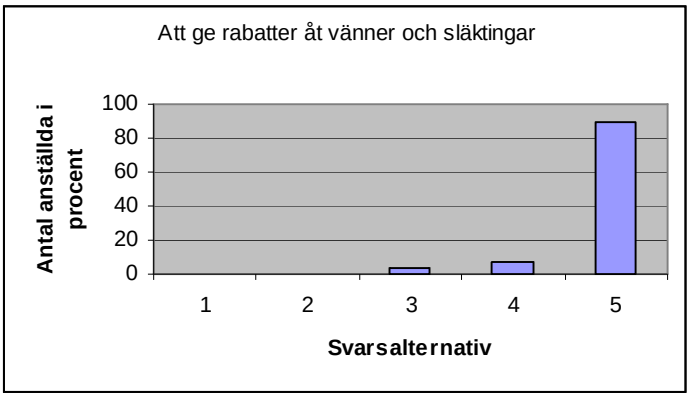


Diagram 5

Här ser man också att en stor majoritet av respondenterna anser att det är helt fel att lämna rabatter till vänner och släktingar, endast ett fåtal tycker annorlunda.

Genomsnittligt svar: 4,87

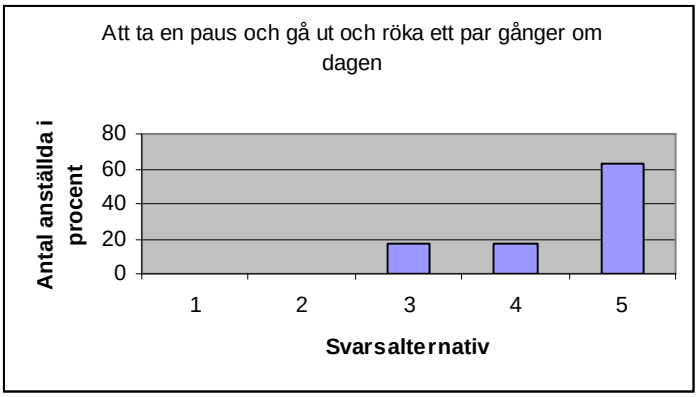


Diagram 6

Det är helt fel att ta pauser under arbetsdagen för att röka tycker ca 63 procent. Ca 17 procent tycker att det är fel, men inte helt fel och samma antal tycker det är varken rätt eller fel.

Genomsnittligt svar: 4,48

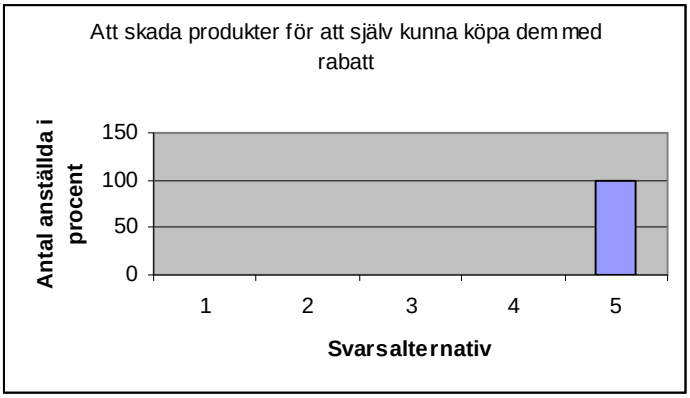


Diagram 7

På frågan om det är rätt eller fel att skada produkter för att själv kunna köpa dem med rabatt svarar alla respondenter att det är helt fel.

Genomsnittligt svar: 5,0

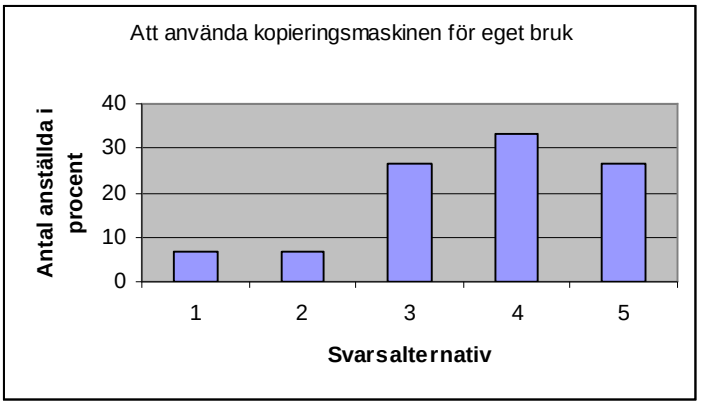


Diagram 8

Dessa svar är mer utspridda än tidigare svar. Majoriteten hittar vi på svarsalternativ fyra. Här har vi också de första svaren på alternativ ett och två, där respondenterna alltså tycker det är helt rätt eller rätt att använda kopieringsmaskinen för eget bruk.

Genomsnittligt svar: 3,67

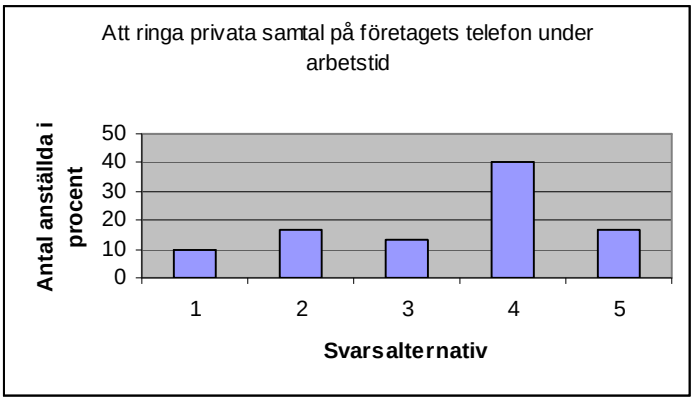


Diagram 9

Detta diagram visar även det på en spridning i svaren. Majoriteten ligger på svarsalternativet fyra, de flesta tycker alltså att det är fel, men inte helt fel att ringa privata samtal.

Genomsnittligt svar: 3,38

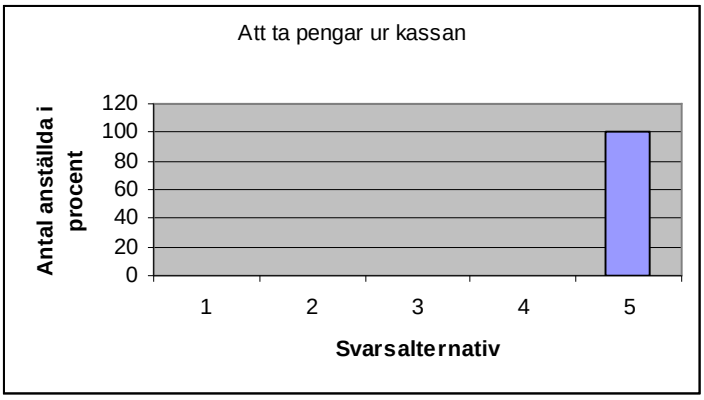


Diagram 10

På frågan vad respondenterna tycker angående att ta pengar ur kassan så svarade alla att det var helt fel.

Genomsnittligt svar: 5,0

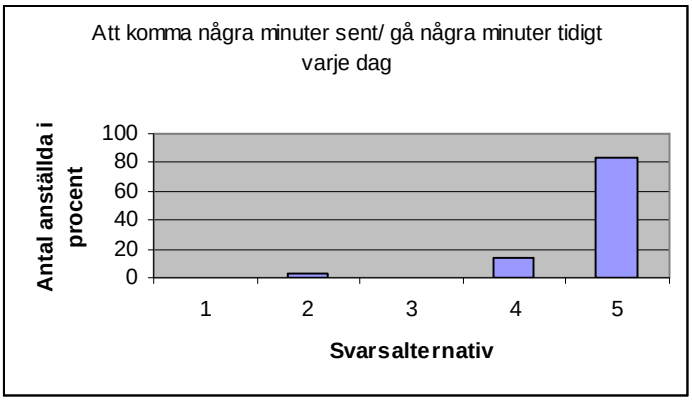


Diagram 11

Att komma för sent eller gå för tidigt tycker de flesta respondenterna är helt fel eller fel. Dock tycker 3,4 procent att det är rätt men inte helt rätt.

Genomsnittligt svar: 4,77

Andelen kvinnor som medverkade i studien var 57 procent och andelen män 23 procent. På frågan om det var en man eller en kvinna var det sex stycken anställda som inte svarat på frågan alls.

	Män	Kvinnor	Inget svar
Antal	7	17	6
Andel i procent	23%	57%	20%

De följande tre frågorna i enkäten; om gemenskapen var god på arbetsplatsen, om det pratas om hur företaget skulle kunna minska de interna stölderna samt om det finns några åtgärder som skulle kunna minska interna stölder så var det fem stycken anställda som inte alls svarat på frågorna. Detta tror vi beror på att de missat att enkäten hade en baksida och därför inte fyllt i sitt svar.

Anser du att ni har en god gemenskap på arbetsplatsen?

	Ja	Nej	Vet ej
Antal svar	20	0	5
Andel i procent	80 %	0	20 %

Av de 25 som svarade på frågan om de ansåg att de hade en god gemenskap på arbetsplatsen var det 80 procent som svarade ja, ingen som svarade nej och 20 procent som inte visste.

Har det pratats om hur man skulle kunna minska interna stölder på er arbetsplats?

	Ja	Nej	Vet ej
Antal svar	8	12	5
Andel i procent	32 %	48 %	20 %

Det var 32 procent av respondenterna som påstod att det på arbetsplatsen pratats om hur man skall kunna minska de interna stölderna. Nästan hälften, 48 procent, förnekade detta och 20 procent visste inte om problemet kommit på tal.

Tror ni att videoövervakning, visitering eller bättre lagerhantering skulle kunna minska interna stölder?

	Ja	**Nej**	**Vet ej**
Antal svar	20	1	4
Andel i procent	80 %	4 %	16 %

80 procent av respondenterna tror att videoövervakning, visitering eller bättre lagerhantering skulle kunna minska interna stölder. Fyra procent trodde inte det och sexton procent visste inte. Två anställda skrev dessutom extra kommentarer till frågan där de ansåg att bättre lagerhantering och bättre koll på leveranserna absolut skulle minska de interna stölderna.

5. Analys

I detta kapitel analyseras de resultat som framkommit genom vår undersökning. Vidare kopplas de samman med de teoretiska utgångspunkterna vi har använt oss av.

Alla företag, från ideella föreningar till stora vinstdrivande företag, har en företagskultur. Företagskulturen har i många fall visat sig vara viktigare än högre lön och den utgör också grunden för det agerande som företaget visar ut mot sina kunder och andra intressenter (Philipson 2004). Ingen av de tillfrågade har angett i sina svar att gemenskapen är dålig och därför anser vi att de flesta inom organisationen trivs bra med den gemenskap som finns. Denna goda gemenskap skapar i sin tur en god företagskultur och visar även på att medarbetare är överens om de grundläggande värden som företaget har.

Det är alltid en individs personliga etik som är grunden till vad individen tycker är rätt eller fel, detta går inte att bortse ifrån inom en organisation (Philipson 2004). Att tänka etiskt innebär att man kommer fram till om en handling är rätt eller fel. Det är de mänskliga handlingar varje individ väljer att leva efter. Det finns tre olika typer av etik och det går inte att bortse från någon av typerna när en yrkesmässig organisation vill vara framgångsrik. Yrkesetiken är den professionella etik som gör att samma yrkesutövare följer liknande principer i bemötandet av kunder. Företagsetiken visar företagets samarbetsprinciper och verksamhetens inriktning som de anställda bör vara eniga om och delaktiga i, och till sist är det individernas personliga etik där de egna värderingarna lägger grunden till vad som är rätt eller fel (Philipson 2004). Genom att först be chefen att svara för företagets policys och sedan de anställda att fylla i vår enkät angående vad som ses som rätt eller fel, kan vi se att företagsetiken och den personliga etiken har vissa avvikelser. Av de elva påståenden som de anställda fick svara på, var det endast två som stämde helt överens med chefens svar. Dessa två var att ta pengar ur kassan samt att skada produkter för att själv kunna köpa dem med rabatt. Inom organisationen har de ständigt kassakontroller och det upplevs svårt att kunna ta pengar ur kassan för de anställda. Sett till teorin ”the theft triangle” så skulle det kunna finnas motiv hos vissa anställda att stjäla pengar ur kassan. Motivet från denna teori bygger på att den anställde

på något sätt inte känner sig nöjd med sin arbetsgivare vilket i sin tur kan göra att motivet till att stjäla infinner sig. Genom motivet kommer också begäret som skulle ge tillfredställelse och troligtvis väga upp känslan av att inte känna sig nöjd. Till sist har vi tillfället - är chansen liten att bli upptäckt så genomförs säkerligen stölden, men om det förekommer regelbundna kontroller och chansen är stor för att bli upptäckt så genomförs troligtvis inte stölden (Sauser 2007). Detta kan vara en av anledningarna till att alla tycker att det är helt fel att stjäla pengar ur kassan, tillfället finns inte och det är stor risk att bli upptäckt. Att alla svarat att det är helt fel att skada produkter för att själv kunna köpa dem med rabatt anser vi ha sin förklaring i att den möjligheten inte finns inom organisationen. Oavsett om en vara endast har en liten defekt så säljs den inte till de anställda, detta på grund av att de valt att ta bort denna förmån för några år sedan då skadade produkter plötsligt ökade inom organisationen.

Det finns tre typer av regelbrytande beteenden inom organisationer; typ S där den anställde utför en handling för att ge sig själv fördelar, typ O där uppförandet grundas på en vilja att främja företaget och typ D där destruktiva handlingar utförs för att sabotera företagets resurser på grund av exempelvis hämndlystnad. I denna uppsats har vi koncentrerat oss på den mildare graden av "organizational misbehaviour", det vill säga typ S, där handlingar och attityder drabbar företaget och medarbetarna på ett negativt sätt. Exempel på Typ S- handlingar kan vara att den anställde stjäl eller tar längre raster för att därigenom ge sig själv fördelar (Vardi & Weitz 2004). Vår enkätundersökning och intervju har visat på skillnader mellan de anställdas moral och företagets policys. Störst skillnader fann vi i frågorna om kopiering för privat bruk och privata telefonsamtal under arbetstid. Genom att ringa privata telefonsamtal på arbetstid eller att använda kopiatorn för privat bruk kan den anställde skaffa sig fördelar. Dessa fördelar är endast positiva för den personen som genomför dem, men de är negativa för företaget och stämmer inte överens med den policy företaget har. Vad som gjort att dessa två handlingar (kopiering för privat bruk och privata telefonsamtal på arbetstid) skiljer sig mest mellan de anställdas svar och företagets policy är svårt att svara på, men en förklaring kan vara den företagskultur som råder där gemensamma värderingar och handlingar är viktiga aspekter.

Enligt Adams teori existerar orättvisa för person A när hon/han uppfattar att förhållandet mellan hennes/hans avkastning på inputs och person Bs avkastning på inputs är olika stora. De anställda som anser sig bli orättvist belönade för sin input kommer att försöka minska skillnaden genom att ändra antingen input eller avkastning tills balansen är återställd. Detta kan ske genom att exempelvis minska arbetsinsatsen eller be om en löneökning (Goodman et al. 1971). Vid intervjun med butikschefen frågade vi hur mycket av svinnet han trodde var interna stölder och svaret på denna fråga visste han inte. Dock sa han att det garanterat förekommer och att stölderna inte är inräknade i redovisningsposten svinn. En förklaring till varför interna stölder förekommer på företaget kan ha kopplingar med Adams teori om orättvisa. Genom enkätsvaren vi fick från de anställda går det att dra slutsatsen att vissa anställda på företaget troligtvis känner sig orättvist belönade för sin input och därför vill de återställa balansen genom att minska sin input (exempelvis komma några minuter sent) eller öka sin avkastning (använda företagets kopiator för eget bruk eller ringa privata telefonsamtal under arbetstid).

Vi har tidigare i detta avsnitt tagit upp teorin ”the theft triangle” där det är tre faktorer som spelar in om en stöld kommer att ske eller inte. Den första faktorn, motivet, är orsaken till själva stölden och den yttrar sig då den anställde inte känner sig tillfreds på sin arbetsplats, begäret är nästa faktor och den visar på den tillfredsställelse den anställde kan få ut av en stöld. Den sista faktorn, tillfället, är det som skulle kunna hindra den anställde från att stjäla (Sauser 2007). Butikschefen informerade oss om de kontrollsystem som finns på arbetsplatsen så som kassakontroller och hemgångskontroller. Detta är ett bra sätt att jobba då faktorn tillfälle reduceras. Men att bara jobba med den fysiska delen som kontrollsystem är inte det optimala. Det är lika viktigt, om inte viktigare att försöka minska motiven för att därigenom sänka antalet stölder. När en individ ska börja arbeta inom vår undersökta organisation informeras de om vad som gäller kring stölder. Detta är ett sätt att försöka minska motivet men det förekommer ingen fortsatt information om detta ämne med de anställda när de väl börjat sin anställning. Vi tror att det är viktigt att ledningen kommunicerar med de anställda kontinuerligt om vad som gäller inom företaget angående interna stölder. Om motiven och begären kan minskas behöver företaget inte lägga så mycket tid och kraft på att

minska tillfällena, som till exempel hemgångskontrollerna, kassakontrollerna mm. I det långa perspektivet anser vi det bättre att jobba med motiven och försöka förändra dessa. Ändrade motiv kan troligtvis bevaras längre och att jobba med dem grundligt en viss period är kanske det som krävs. När det är gjort behövs det troligtvis inte lika mycket resurser senare.

Butikschefens svar på enkätfrågorna visade att alla påståenden var helt fel enligt företagets policys, dock kunde de anställda få använda kopieringsmaskinen för privata ändamål då de först fått ok från chefen. Vid en jämförelse med hur de anställda svarat på samma påståenden går det att se skillnader, men även några likheter. Vad som gör att de anställda anser att vissa av påståendena är mer ok än andra är svårt att svara på. Vidare svarar inte de anställda på om de själva genomför dessa handlingar eller inte, eftersom enkäten endast ställer frågan om de tycker påståendena är rätt eller fel. Ifall de anställda inte svarat att det är helt fel på något påstående så anser vi att chansen är stor att om de tycker så att de också gör så i praktiken.

När en människa är konsekvent i sina handlingar innebär det att personen i liknande situationer alltid handlar lika (Collste 2002). Enkätundersökningen hos de anställda visar på att många av dem inte är konsekventa i sitt handlande. Att ta pengar ur kassan och skada produkter för att själv kunna köpa dem till rabatt tycker alla är helt fel. Men att ringa privata samtal från arbetstelefonen under arbetstid tycker nästan 27 procent är rätt eller helt rätt. Båda handlingarna gör att företaget förlorar pengar och det är något som företaget heller inte tillåter. De anställda har tillgång till en telefon som de får använda då de har sina raster, där kan de ringa både fasta och mobila nätet. Ändå tycker cirka en fjärdedel av respondenterna att det är rätt att ringa under sin arbetstid trots att det inte är tillåtet.

Både butikschefen och de anställda anser att det är en god gemenskap på arbetsplatsen. Det var ingen som gav svaret nej, dock tre som svarade att de inte visste. En anledning till det kan kanske vara att de inte arbetat där så länge eller att de inte har något behov av gemenskap på sin arbetsplats.

På frågan om det pratas om interna stölder på arbetsplatsen var svaren lite blandade. Butikschefen säger att de inte gör det förutom när personalen anställs, då informeras de om att det är noll tolerans som gäller vid interna stölder. Respondenterna gav dock olika svar, endast 32 procent sa att de tagit del av information kring interna stölder. Resterande 68 procent sa att de inte gjort det eller att de inte visste. Vad detta kan bero på är svårt att analysera utifrån det material vi har. Antingen kan respondenterna ha misstagit sig på vår fråga eller så beror det på andra aspekter att informationen inte kommit fram.

6. Slutsats

I slutsatsen besvaras uppsatsens syfte och frågeställningar.

Vår undersökning visar att det finns skillnader men även likheter mellan företagets policys och de anställdas moraliska inställning till interna stölder. Störst skillnad fann vi i påståendet om att ringa privata telefonsamtal under arbetstid. I frågorna om att stjäla pengar ur kassan samt att själv skada produkter för att kunna köpa dem med rabatt fann vi den största likheten. Detta ansåg alla respondenterna vara helt fel och det stämde helt överens med företagets policy.

Företagets butikschef är medveten om att interna stölder förekommer och för att försöka minska dessa stölder har de regelbundna kontroller. Detta är ett sätt att ha uppsikt över sina anställda och det är tillfällena som begränsas med hjälp av dessa kontroller. Vid en anställning blir den nya medarbetaren informerad om vad som gäller vid stölder och vilka konsekvenserna är men det sker ingen vidare information eller diskussion kring ämnet när individen väl arbetar inom organisationen.

Källförteckning

Ackroyd, S & Thompson, P. (1999) *Organizational Misbehaviour*, London: Sage Publications.

Andersen, I. (1998) *Den uppenbara verkligheten – val av samhällsvetenskaplig metod*, Lund: Studentlitteratur.

Befring, E. (1994). *Forskningsmetodik och statistik*, Lund: Studentlitteratur.

BizIntel AB (2008). Börja bearbeta ditt interna svinn. Available: http://www.bizintel.se/LossPrevention.aspx (2008-04-24)

Collste, G. (2002) *Inledning till etiken*, Lund: Studentlitteratur.

Eliasson, A. (2006) *Kvantitativ metod från början*, Lund: Studentlitteratur.

Goodman, P. S. & Friedman, A. (1971) An examination of Adams' Theory of Inequity, *Administrative Science Quarterly*, 16 (3), p271-288.

Holme, I & Solvang, B. (1997) *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Lund: Studentlitteratur.

Kylén, J-A. (1994) *Fråga rätt – vid enkäter, intervjuer, observationer, läsning*, Stockholm: Kylén cop.

Merriam, S. (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*, Lund: Studentlitteratur.

Olsson, H & Sörensen, S. (2007) *Forskningsprocessen – kvalitativa och kvantitativa perspektiv*, Stockholm: Liber.

Patel, R & Davidson, B. (2003) *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Lund: Studentlitteratur.

Patel, R & Tebelius, U. (1987). *Grundbok i forskningsmetodik: kvalitativt och kvantitativt,* Lund: Studentlitteratur.

Philipson, S. (2004) Etik och företagskultur: *Att leda med värden*, Lund: Studentlitteratur.

Sauser, W. (2007). Employee Theft: Who, How, Why, and What Can Be Done. *SAM Advanced Management Journal,* 72 (3) pp. 13-25.

Trost, J. (2007). *Enkätboken*, Lund: Studentlitteratur.

Vardi, V & Weitz, E. (2004) *Misbehaviour in Organizations: Theory, Research, and Management*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Bilaga 1. Intervjuunderlag butikschef.
Utifrån företagets policys ber vi dig ringa in ditt svar till följande påståenden:

	Det är helt rätt		**Varken rätt el-ler fel**		**Det är helt fel**
Att surfa på Internet för privat bruk under arbetstid	1	2	3	4	5
Att ta hem kontorsmaterial för eget bruk	1	2	3	4	5
Att ta hem produkter/ andra varor för eget bruk	1	2	3	4	5
Att använda arbetskläder privat	1	2	3	4	5
Att ge rabatter åt vänner och släktingar	1	2	3	4	5
Att ta en paus och gå ut och röka ett par gånger om dagen	1	2	3	4	5
Att skada produkter för att själv kunna köpa dem med rabatt	1	2	3	4	5
Att använda kopieringsmaskinen för eget bruk	1	2	3	4	5

Att ringa privata telefonsamtal från företagets telefon under arbetstid	1	2	3	4	5
Att ta pengar ur kassan	1	2	3	4	5
Att komma några min sent/gå några min tidigare varje dag	1	2	3	4	5
Annat:	1	2	3	4	5

Bilaga 2. Enkätundersökning

Vi är två tjejer som läser på Karlstads Universitet. Just nu skriver vi vår c-uppsats inom företagsekonomi och vi skulle uppskatta väldigt mycket om just ni ville ta er tid, ca 2 min, att fylla i denna enkät så sannenligt som möjligt utifrån era ***egna tankar och värderingar.*** *Du som respondent kommer att vara* ***helt anonym*** *och inte heller arbetsplatsen kommer att namnges i uppsatsen.*

Utifrån din nuvarande anställning ber vi dig ringa in ditt svar till följande påståenden:

	Det skulle jag gott kunna göra - **Det är helt rätt**		**Varken rätt el- ler fel**		Det skulle jag aldrig kunna göra - **Det är helt fel**
Att surfa på Internet för privat bruk under arbetstid	1	2	3	4	5
Att ta hem kontorsmaterial för eget bruk	1	2	3	4	5
Att ta hem produkter/ andra varor för eget bruk	1	2	3	4	5
Att använda arbetskläder privat	1	2	3	4	5
Att ge rabatter åt vänner och släktingar	1	2	3	4	5
Att ta en paus och gå ut och röka ett par gånger om dagen	1	2	3	4	5
Att skada produkter för att själv kunna köpa dem med rabatt	1	2	3	4	5
Att använda kopieringsmaskinen för eget bruk	1	2	3	4	5
Att ringa privata telefonsamtal från företagets telefon under arbetstid	1	2	3	4	5
Att ta pengar ur kassan	1	2	3	4	5
Att komma några min sent/gå några min tidigare varje dag	1	2	3	4	5
Annat:	1	2	3	4	5

Skriv gärna om du har någon kommentar till något/några av påståendena:

_____

_____

_____

Jag är

man kvinna

Anser du att ni har en god gemenskap på arbetsplatsen?

Ja Nej Vet inte

Har det pratats om hur man skulle kunna minska interna stölder på er arbetsplats?

Ja Nej Vet inte

Tror ni att videoövervakning, visitering eller bättre lagerhantering skulle kunna minska interna stölder?

Ja Nej Vet inte

Övriga kommentarer:

Tack för din medverkan!