



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan myymälässä

Katri Palo-oja-Mertanen

2018 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

**Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen
suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen
uhkaan myymälässä**

Katri Palo-oja-Mertanen
Turvallisuusalan liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu 2018

Katri Palo-oja-Mertanen

Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan myymälässä

2017

2018

Sivumäärä

50

Suomalaisessa yhteiskunnassa on tapahtunut hyvää kehitystä kokonaisturvallisuuden saralla menneinä vuosikymmeninä, mutta työssä ja työpaikoilla tapahtuvat väkivallan teot ovat lisääntyneet huolestuttavasti. Tässä opinnäytetyössä on keskitytty tutkimaan vähittäiskaupan alalla esiintyvää työväkivaltaa ja erityisesti myymälöiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Keskon Yritysturvallisuusyksikön kanssa ja tutkimustuloksia hyödynnetään tulevaisuudessa Keskon K-market -ketjun konsepti- ja myymäläsuunnitteluosastojen kehittämistyössä.

Opinnäytetyön tietoperusta on hankittu perehtymällä kotimaisiin ja kansainvälisiin tutkimustuloksiin työväkivallan esiintymistiheydestä ja sen eri muodoista sekä työväkivaltaa käsittelevien kirjallisuuslähteiden avulla. Myymälöiden rakenteellisen suunnittelutyön taustoihin ja peruseräisiin on tutustuttu palvelumuotoilua, myymäläsuunnittelua ja konseptisuunnittelua käsittelevien teoksien kautta.

Työväkivaltaa esiintyy kaupan alalla eniten tilanteissa, joissa kaupan henkilökunta joutuu puuttumaan asiakkaiden ei-toivottuun käytökseen, näpistykseen tai sen yritykseen tai päihtyneelle asiakkaalle kieltäydytään myymälästä alkoholia. Työterveyslaitoksen teettämässä tutkimuksessa vuosina 2013-2014 todettiin, että kaupan alan työntekijöistä 7 prosenttia kohtasi työssään kuukausittain sanallista väkivaltaa ja fyysisen väkivallan uhriksi joutui 1 prosentti työntekijöistä. Kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälöissä selvittäneen tutkimuksen mukaan kyselyyn vastanneista kauppiaista ja heidän työntekijöistään melkein 70 prosenttia oli kohdannut työssään sanallista työväkivaltaa ja reilut 30 prosenttia vastaajista oli joutunut fyysisen väkivallan uhriksi työssään. Tutkimustulosten eroa saattaa selittää se, että kyselyyn ovat voineet vastata erityisesti sellaiset K-market -kauppiaat, jotka ovat kokeneet turvallisuuden tärkeäksi osaluueksi työssään ja, joilla on ollut omakohtaisia kokemuksia työväkivallasta.

Myymälöiden rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ei ole löytynyt aiempaa tutkimustietoa, vaan konsepti- ja myymäläsuunnittelu on perustunut puhtaasti asiakaskokemuksen maksimointiin löydettyjen tutkimusten perusteella. Tutkimuskysymys tässä opinnäytetyössä onkin ollut se, että ovatko asiakasviihtyvyyden ja työturvallisuuden huomioon ottaminen toisiaan poissulkevia, vai olisiko mahdollista suunnitella myymälöitä, jotka ovat sekä asiakkaille viihtyisiä että myymälöissä työskenteleville aiempaa turvallisempia? K-market -kauppiaille ja heidän työntekijöilleen suunnattuun kyselytutkimukseen vastanneet kauppiaat ja heidän työntekijänsä toivoivat muutoksia kauppajensa avoimiin kassa- ja sisääntuloalueisiin siten, että asiakasvirta ohjattaisiin selkeämmin myymäläkierron suuntaan ja kassa-alue rauhoitettaisiin läpikulun sijaan maksutapahtumille.

Avainsanat: Myymälä, Rakenteellinen suunnittelu, Työväkivalta

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme
Security Management Bachelor's Thesis

Katri Palo-oja-Mertanen

Impact of Structural Design of the Cash and Entrance Area on Work Violence and Its threat in the Shops

Year	2018	Pages	50
------	------	-------	----

In the Finnish society, good progress has been made in the area of overall safety in the past decades but acts of violence in work have increased alarmingly. This thesis focuses on examining the work violence in the retail sector and, in particular, the impact of the design of shops on work violence and its threat. The thesis is commissioned by Kesko's Corporate Security Unit and the research results will be utilized in the future development of Kesko's K-market chain concept and store design units.

The theoretical framework of the thesis is acquired through familiarization with domestic and international results on the frequency of work violence and its various forms, as well as literature on violence at work. The backgrounds and basic principles of the structural design work of the stores are introduced through literature on designing services, shop design and concept design.

Work violence occurs in trade the most in situations, where retailers have to interfere with customers' unwanted behaviour or when they refuse to sell alcohol to an intoxicated customer. In a study commissioned by the Finnish Institute of Occupational Health in 2013-2014, seven percent of the trade employees monthly met in the work verbal violence and 1% of the workers were victims of physical violence.

The study of the impact of the structural design of cash and entrance areas on work violence and its threat at K-market stores showed that almost 70 % of the respondents had encountered verbal work violence and over 30 percent of the respondents had been subjected to physical violence in their work. The difference between the results of the research may be explained by the fact that K-market retail executives, who find security an important aspect of their work and who have had individual experiences of working violence, may have specifically answered this survey.

The thesis studies whether customer satisfaction and occupational safety are mutually exclusive or whether it is possible to design stores that are both comfortable for the customers and more secure? Retail executives and their employees, who answered the survey, hoped for changes in the open cash and entrance areas of their stores so that customer flow would be more clearly directed towards the store round and the cash area would be left for payment transactions only.

Keywords: Retail market, Structural Design, Work violence

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Kaupan ala ja työväkivalta	10
2.1	Vähittäiskauppa	10
2.2	Yrittäjä	12
2.3	Rakenteellinen suunnittelu	12
2.4	Konsepti- ja myymäläsuunnittelu.....	13
2.5	Yritysturvallisuus ja riskienhallinta.....	14
2.6	Työväkivalta	15
2.7	Työväkivalta kaupanalalla Suomessa.....	16
3	Tutkimuksellisuus ja opinnäytetyön eteneminen.....	17
3.1	Arkipäivän havainnointi	18
3.2	Sähköinen kyselytutkimus.....	19
3.3	Haastattelut.....	20
3.4	Tutkimuksen rajaukset	20
4	Tutkimustulokset	21
4.1	Kyselytutkimuksen vastaamisaktiivisuus ja vastaajien työkokemus.....	21
4.2	K-market -myymälän rakenteellinen suunnittelu	21
4.3	K-market -myymälän sisääntuloalueen rakenteellinen suunnittelu	24
4.4	Rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan.....	25
4.5	Kokemuksia työväkivallasta ja sen uhasta	27
5	Tutkimuksen avulla todetut kehittämistarpeet.....	29
5.1	Työnantajan velvollisuudet	29
5.2	Turvallisuusnäkökulman huomioiminen konsepti- ja myymäläsuunnittelussa	34
5.3	Yhteistyön kehittäminen	35
5.4	Myymälä- ja henkilöturvallisuuskoulutuksen kehittäminen.....	36
6	Yhteiskunnalliset muutostarpeet	37
6.1	Sakon muuntorangeistuksen palauttaminen	37
6.2	Työssä tapahtuvan väkivallan teon rangaistuskäytännön kehittäminen	38
6.3	Lähestymiskiellon määrääminen liiketilaa kohtaan.....	39
7	Johtopäätökset	39
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	39
7.2	Keskon asiantuntijoiden palaute opinnäytetyöstä ja kyselytutkimuksesta.....	40
7.3	Tutkimuksen tekijän oma pohdinta	41
8	Lähteet.....	43
9	Liitteet	46
	Liite 1: Haastattelukysymykset Keskon asiantuntijoille opinnäytetyöhön.....	47

Liite 2: Arkipäivän havainnointiluettelo.	48
Liite 3: Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä.	50

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta myymälöissä tapahtuvaan työväkivaltaan (WHO. 2005) ja sen uhkaan sekä tuottaa kehitysehdotuksia turvallisuuden näkökulmasta konsepti- ja myymäläsuunnittelusiköiden (Tuulaniemi 2011, 95-98) käyttöön. Tutkimuksessa pohditaan sitä, että ovatko asiakaskokemuksen maksimointi ja työväkivallan ennaltaehkäisy toisiaan poissulkevia näkökulmia, vai olisiko mahdollista suunnitella myymälöitä, joissa asiakkaiden viihtymisen lisäksi ennaltaehkäistäisiin rakenteellisen suunnittelun avulla työväkivaltaa ja sen uhkaa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä (Kesko. 2018). Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat K-market (Kesko. 2018), rakenteellinen suunnittelu (Markkanen 2008, 98-124) ja työväkivalta (WHO. 2005).

Suomalaisessa yhteiskunnassa on tapahtunut parin viime vuosikymmenen aikana hyvää kehitystä kokonaisturvallisuuden saralla ja esimerkiksi toisiin ihmisiin kohdistuneet vakavat väkivallan teot ja itsemurhat ovat vähentyneet. Kokonaisturvallisuuden paranemisesta huolimatta ihmiset kohtaavat työpaikoillaan aiempaa enemmän sanallista ja fyysistä väkivaltaa ja työväkivallan muodot ovat moninaistuneet maailman teknologisen kehityksen myötä. Suomalaisten mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet kaikissa ikäluokissa viime vuosina ja esimerkiksi lasten huostaanotot ovat kaksinkertaistuneet viimeisten 20 vuoden aikana. Työväkivallan lisääntymisen taustalla ei ole yhtä yksittäistä tekijää, vaan ilmiötä on selitetty muun muassa 2000-luvun yksilökeskeisyydellä, pettymyksien ja epäonnistumisen sietämisen vähenemisellä, ja ”minä itse ennen kaikkea” -elämäntyyllillä. (Rantaeskola & Koskelainen 2015, 3-10). Poliisin kirjoittamien sakkojen muuntorangaistuksen poistaminen vuonna 2008 on vaikuttanut radikaalisti kaupan alalla tapahtuvien näpistysten ja varkauksien määrien kasvuun ja muun muassa Palvelualojen ammattiliitto, Kaupan liitto, K-kauppiasliitto ja Suomen Yrittäjät ovat kritisoineet kovin sanoin lakimuutosta. Kaupoissa tapahtuvien näpistysten ja varkauksien lisääntyminen on aiheuttanut kaupoissa työskenteleville työntekijöille ja yrittäjille turvattomuutta ja työssä kohdattavan väkivallan ja sen uhan lisääntymistä. (Kaupan liitto. 2017).

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän turvallisuudesta työssä, selvitettävä työssä esiintyvät vaarat, poistettava tai estettävä ne mahdollisuuksien mukaan sekä perehdytettävä uudet työntekijät työhön ja niiden vaaroihin. Tapaturmavakuutuslain mukaan työtapaturmaksi luetaan myös työntekijän pahoinpitelystä aiheutunut vamma tai sairaus ja työnantajan on tehtävä työtapaturmasta ilmoitus vakuutuslaitokselle. Vakavasta tai kuolemaan johtaneesta työtapaturmasta työnantajan tulee tehdä ilmoitus poliisille ja työsuojelupiiriin. Työpaikoilla voidaan vaikuttaa työturvallisuuden kehittymiseen työväkivalta tilanteiden järjestelmällisellä tiedonkeruulla ja raportoimisella, työväkivalta tilanteiden syiden analysoinnilla, henkilökunnan turvallisuuskoulutuksella, hyvän turvallisuuskult-

tuurin luomisella, myymäläsuunnittelun sekä erilaisten teknisten laitteiden ja apuvälineiden avulla. (Saarela ym. 2009, 22-23).

Työterveyslaitos on julkaissut vuonna 2009 Saarelan, Isotaluksen, Salmisen, Vartian ja Leinon kirjoittaman KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit -menetelmän työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. KAURIS-menetelmä on kehitetty alun perin kaupan alan työväkivaltariskien ehkäisyyn ja hallintaan, mutta menetelmä soveltuu käytettäväksi myös muille aloille. Työväkivaltariskien kartoituksessa ja hallinnassa tulee ottaa julkaisun kirjoittajien mukaan huomioon työntekijöiden koulutuksen ja erilaisten teknisten ratkaisujen lisäksi työympäristön suunnittelu. Hyvällä myymäläsuunnittelulla ja kalustevalinnoilla voidaan parantaa henkilökunnan, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden turvallisuutta myymälätilassa ja sen välittömässä läheisyydessä. Hyvä näkyvyys ja valaistus voivat auttaa kaupoissa työskenteleviä henkilöitä havaitsemaan ennakolta mahdolliset väkivalta- ja uhkatilanteet ja estää niiden pahenemisen. Myymäläsuunnittelussa tulee näkyvyyden ja valaistuksen lisäksi pohtia tarkkaan kalusteiden suunnittelu ja sijoittaminen, jotta työntekijöillä on mahdollisuus havaita liiketilaan tulevat henkilöt ja luoda heihin katsekontakti, kalusteet suojaavat työntekijää väkivalta- ja uhkatilanteissa (esimerkiksi leveät tai korkeat tiskit), työpisteeltä on mahdollista poistua uhkaavassa tilanteessa kahteen eri suuntaan, ulkopuoliset henkilöt eivät pääse käsiksi rahoihin kassalla (eivät ylety asiakkaan puolelta kassalippaaseen) ja asiakkaat eivät pääse suoraan ulko-ovelta kassalle, vaan joutuvat kiertämään myymälän kokonaan tai osin ennen kassalle pääsyä. (Saarela ym. 2009, 21-24).

Myymälöiden kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan kaupan alalla ei ole ollut löydettävissä tutkimustuloksia ennen tätä opinnäytetyötä. Myymäläsuunnittelun vaikutusta asiakaskokemukseen on sen sijaan tutkittu esimerkiksi Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisemassa Turvallinen kauppa? Havainnointia päivittäistavaramyymälöissä -työselosteissa ja esitelmissä vuonna 2010 (Peura-Kapanen 2009, 1-32). Laurean ammattikorkeakoulun opiskelijaryhmä on tutkinut vuonna 2009 osana Kaupallisten keskustien turvallisuus ja kilpailukyky -selvitystä Sellon ja Ison Omenan kauppakeskusten asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia osatekijöitä. Yksi tarkasteltava osa-alue turvallisuuden tunteen kehittämisessä kauppakeskusten asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta olivat liikkeiden tilajärjestelyt. Tutkimuksessa tuotiin esille luonnollisen valvonnan merkitystä turvallisuuden tunteen syntymisessä ja ylläpitämisessä. Luonnollisella valvonnalla tarkoitettiin tutkimuksessa sitä, että ohikulkijat ja liikkeissä olijat pystyivät tarkkailemaan ympäristöään ja huomaamaan epänormaalit tai epäilyttävät henkilöt avoimien tilaratkaisujen ansiosta. (Airaskorpi ym. 2009, 8-11) Kaupan alalla työskentelevät yrittäjät ja työntekijä kohtaavat työssään sanallista ja fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa kuukausittain (Saarela ym. 2009, 6-9) ja työväkivaltaa tapahtuu eniten kassa- ja sisääntuloalueilla puututtaessa esimerkiksi näpistyksiin, häiriökäyttäytymiseen tai estettäessä asiointikiellossa asiakasta pääsemästä liikkeeseen. Tutkimustulokset kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen

suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä on hankittu valtakunnallisella kyselyllä K-market -ketjun kauppiaille ja heidän henkilökunnalleen (Liite 3). Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 186 kauppiasta, myymäläpäällikköä ja myyjää.

Työterveyslaitoksen julkaisemassa KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit -kirjassa tuodaan esille myymälöiden tilasuunnittelun osalta se, että asiakkaiden kulkusuuntaa sisääntulosta myymälän puolelle tulisi työturvallisuuden näkökulmasta ohjata rakenteellisen suunnittelun avulla ja, että sisääntulosta ei pitäisi päästä suoraan kassa-alueelle. Asiakasviihtyvyyden ja positiivisen asiointikokemuksen kannalta myymälöiden suunnittelussa on painotettu avonaisia sisääntuloalueita ja suoraa pääsyä sisääntulosta kassa-alueelle. (Markkanen 2008, 93-98). Tässä opinnäytetyössä pohditaan sitä, että onko kaupoissa työskentelevien henkilöiden työturvallisuus ja asiakkaiden tunnekokemus myymälöiden houkuttelevuudesta toisiaan poissulkevia, vai olisiko mahdollista suunnitella kassa- ja sisääntuloalueet tavalla, joka palvelisi molempia.

Opinnäytetyön tausta

Työskentelen puolisoni kanssa K-kauppiasyrittäjänä Pirkanmaalla. Olemme aloittaneet kauppiasuramme vuoden 2011 alussa pienessä K-market -myymälässä ja siirtyneet vuoden 2018 alussa nykyisiin kauppapaikkoihimme monikauppayrittäjiksi.

Ensimmäisen kauppiasvuotemme päätteeksi havahduimme puolisoni kanssa siihen, että yrityksemme tunnistamaton hävikki oli reilusti yli kauppojen keskiarvon (Kaupan liitto. 2018a). Asetimme puolisoni kanssa tavoitteeksi yrityksemme tunnistamattoman hävikin puolittamisen seuraavan tilikauden aikana ja ryhdyimme luomaan tehokkaita toimintatapoja kaupallamme tapahtuneisiin näpistys- ja työväkivaltatilanteisiin ja jalkautimme rakentamamme turvallisuuskulttuurin yrityksemme kaikkiin toimintoihin. Onnistuimme ylittämään tavoitteemme yrityksemme tunnistamattoman hävikin pienentämisestä reilusti toisen kauppiasvuotemme päätteeksi.

Puutuimme samalla intensiteetillä myös kaikkiin uhkaaviin asiakaspalvelutilanteisiin ja teimme selväksi, että emme aio sietää keneltäkään uhkailuja tai haistattelua. Jatkuva työväkivallan uhka vaikutti useana vuotena yrityksemme henkilökunnan pysyvyyteen ja olimme vaihtuvuuden vuoksi jatkuvassa rekrytointiprosessissa. Työntekijät eivät ymmärrettävistä syistä halunneet työskennellä kaupassa, jossa he joutuivat päivittäin kokemaan työväkivallan uhkaa ja pelkäämään. (Isotalus & Saarela 2001, 1-2).

Opinnäytetyön aiheen valinta

Opinnäytetyöni aihe selkiytyi vuoden 2017 loppupuolella, kun suoritin Laurean Turvallisuusalan liiketalouden opintoihin kuuluvaa työharjoitteluani Kesko Oyj:n Yritysturvallisuusyksikös-

sä. Toin työharjoittelussani jatkuvasti esille kokemuksiani haastavista asiakaspalvelutilanteista, työväkivallasta ja sen uhasta sekä kerroin yksikössä työskenteleville turvallisuusasiantuntijoille, että kauppojen rakenteellisen suunnittelun avulla olisi mielestäni mahdollista vähentää kauppapaikoissa koettua uhkaa. Ikävä tosiasia kaupan alalla on se, että esimerkiksi kaupoista näpistelevät henkilöt ovat valmiita käyttämään väkivaltaa kaupan henkilökuntaa kohtaan yhä enenevässä määrin saadakseen näpistettyä haluamansa tuotteet. Teräaseilla, käytetyillä neuloilla ja ampuma-aseilla tehdyt ryöstöt ja niiden yritykset ovat valitettavan tavallisia kaupanalalla. (Työterveyslaitos. 2013-2014). K-market -myymälöiden kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisella suunnittelulla ei voida estää ulkopuolisten henkilöiden tekemiä väkivaltarikoksia kaupoissa, mutta suunnittelun kehittämisen avulla voidaan mielestäni vaikuttaa siihen, millaista suojaa esimerkiksi kassalla työskentelevällä myyjällä on uhkaavassa tilanteessa, kuinka hyvä näkyvyys kassoilta on sisääntuloon ja pystyykö kaupassa työskentelevä henkilökunta poistumaan uhkaavassa tilanteessa vaikkapa johonkin lukittuun tilaan turvaan. (Sisäministeriö 2007, 16-19).

2 Kaupan ala ja työväkivalta

2.1 Vähittäiskauppa

Kaupan ala on hyvin laaja ja monimuotoinen. Kaupan alaan kuuluvat tukku- ja vähittäiskauppa, kuljetuspalvelut ja telekommunikaatiopalvelut. Jakelupalvelut muodostuvat kaupasta ja logistiikasta, joiden pääasiallisena tehtävänä on varmistaa tuotteiden, tiedon ja ihmisten kuljettaminen ja siirtäminen. (Jokiranta 2008, 6-8). Toiminnallisesti kauppa on jakaantunut tukku- ja vähittäiskauppaan, mutta toisinaan niiden selkeä erottaminen on vaikeaa, koska suuret vähittäiskaupparyitykset toimivat myös kansainvälisessä tukkukaupassa ja ovat näin ollen ottaneet hoidettavakseen aiemmin vain tukkukaupalle kuuluvia tehtäviä. (Päivittäistavarakauppa 2006, 10-13).

Kauppa toiminnan suunnittelusta markkinointiin -kirjan (2006) kirjoittajien Havumäen ja Jarankan mukaan vähittäiskauppa jakaantuu päivittäistavarakauppaan, tavaratalokauppaan ja erilaisten erikoistavaroiden kauppaan. Vähittäiskaupan tehtävänä on palvella loppukäyttäjää, eli kuluttajaa, ja tuottaa hänen henkilökohtaiseen tai talouskäyttöön uusia ja käytettyjä tavaroita ja niihin liittyviä palveluja. Vähittäiskaupassa yritykset muodostavat kuluttajille lajitelman ja valikoiman useiden tavarantoimittajien tarjonnasta, hinnoittelevat tuotteet ja tarjoavat ne asiakkaille eri maksuehdoin ja -tavoin, tuovat asiakkaiden saataville sopivina erinä ja ajankohtina tuotteita ja palveluja, hoitavat tiedonvälitystä valmistajalta kuluttajille ja tarjoavat myynti- ja asiakaspalvelun lisäksi kuluttajille esimerkiksi korjaus-, huolto-, suunnittelu-, ja kierrätyspalveluja. (Havumäki & Jaranka 2006a, 7-13).

Vähittäiskaupan liiketyypit on jaettu Asiakaslähtöinen kaupan arvoketju -kirjassa (Finne & Kokkonen 2005, 79-87) tavarataloihin, hypermarketteihin, supermarketteihin, marketteihin,

halpahinta-myymlöihin, lähikauppoihin, pienmyymälä- ja kioskeihin sekä liikennemyymlöihin. Vähittäiskaupan muita muotoja kirjan mukaan ovat kauppahallit, torit ja myymäläautot.

Päivittäistavarakauppa

Päivittäistavaroilla tarkoitetaan elintarvikkeita ja muita tuotteita, joita kotitaloudet ovat tottuneet hankkimaan elintarvikeostosten yhteydessä samasta myymälästä. Päivittäistavara viittaa nimensä mukaan myös siihen, että tuotetta tai tavaraa tarvitaan kotitalouksissa lähes päivittäin. (Heinimäki 2006, 170-177, 235-241).

Lähikauppa

Havumäen ja Jarankan mukaan lähikauppa on pienehkö liike, jonka pääasiallinen tarkoitus on palvella lähialueen asukkaita. Lähikaupan keskeinen sijainti esimerkiksi kaupungin lähiössä mahdollistaa sen, että asiakkaat voivat tulla kauppaan kävellen. Lähikauppatyyppejä ovat korttelikaupat, kyläkaupat, laatikkomyymälät, kioskit ja huoltoasemamyymälät. Lähikauppojen toimintamahdollisuuksiin vaikuttaa riittävä, vähintään 3000 hengen väestöpohja alueella, alueen työllisyys ja tulokehitys, liikeaika- ja muu lainsäädäntö sekä sijainti. (Havumäki & Jaranka 2006b, 39-55).

Kesko Oyj

Kesko on suomalainen kaupan alan edelläkävijä, jonka toimialoja ovat päivittäistavarakauppa, rakentamisen ja talotekniikan kauppa sekä autokauppa. Keskon toimialat ja ketjut toimivat tiiviissä yhteistyössä kauppiasyrittäjien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Keskon ketjutoimintaan kuuluu noin 1800 kauppa kahdeksassa eri maassa. Keskon strategian painopisteet ovat kannattava kasvu, fokuoitetuminen, laatu ja asiakaslhtöisyys, parhaat digitaaliset palvelut ja yksi yhtenäinen K. Päivittäistavarakaupan toimialalla Keskosssa painotetaan asiakaslhtöisiä ja inspiroivia ruokakauppoja, Suomen laajinta ja kattavinta kauppaverkostoa, kaupan alan parhaimpia digitaalisia palveluita ja verkkokauppaa, kauppiaita laadun takaajina ja Kespron liiketoiminnan kasvattamista. (Kesko. 2017b). K-kauppiasyrittäjät ja Kesko muodostavat K-ryhmän, joka on Pohjois-Euroopan kolmanneksi suurin päivittäistavarakauppias noin 13 miljardin euron myynnillä. K-ruokakaupan ketjuja ovat K-citymarket, K-supermarket, K-market ja Neste K -liikenneasemat. (Kesko. 2017a).

K-market

Vuonna 2016 toteutuneen Suomen Lähikaupan oston jälkeen Kesko on tarjonnut Suomen laajimman K-market -lähikauppaverkoston. (Kesko. 2018). K-market on persoonallinen, palveleva ja lähellä oleva lähikauppa, jonka asiakastyytyväisyydestä ja tuotevalikoimasta vastaa itsenäinen K-kauppiasyrittäjä yhdessä ammattitaitoisen henkilökuntansa kanssa. K-market on moderni uuden ajan kyläkauppa, josta lähialueen asiakkaat voivat päivittäisten ostostensa

lisäksi saada monia erilaisia palveluja. K-market -ketju muodostaa Suomen kattavimman lähikauppaverkoston yli 800 kaupallaan. (Kesko. 2017a).

2.2 Yrittäjä

Suomen Tilastokeskuksen (2018) määritelmän mukaan yrittäjänä pidetään henkilöä, joka harjoittaa taloudellista toimintaa omaan laskuun tai omalla vastuulla. Yrittäjä voi olla työnantajayrittäjä tai yksinyrittäjä, kuten ammatinharjoittaja tai freelancer. Osakeyhtiössä toimiva henkilö, joka yksin tai perheensä kanssa omistaa vähintään puolet yrityksestä luetaan yrittäjäksi. (Tilastokeskus. 2018). Yrityksen perustamisen lähtökohtia ovat yrittäjäksi aikovan halu yrittää, hyvä yritysidea, hyvä ammattitaito, kokemus työelämästä, tietoa ja taitoa yrittäjyydestä ja riittävästi alkupääomaa. Menestyvän yrittäjän henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat lisäksi halu itsenäiseen työskentelyyn, halu ottaa vastuuta ja riskejä, kyky tehdä tuloksellista työtä, kyky hakeutua hyödyllisiin verkostosuhteisiin, huolehtia omasta jaksamisestaan ja perheen tuki. (Yrittäjät. 2018a). Vuonna 2016 Suomessa oli 283 563 yritystä (Tilastokeskus Yrityksrekisteri), joista alle 10 hengen mikroyrityksiä oli 93,3 prosenttia. (Yrittäjät. 2018b).

K-kauppias johtaa oman kauppansa toimintaa itsenäisenä yrittäjänä ja saa tarvittavaa tukea Keskon ketjutoiminnasta. Kauppiaan työn tärkein tavoite on taata yhdessä ammattitaitoisen henkilökuntansa kanssa, että kaupan asiakkaiden odotukset ylittyvät ja, että erilaisten tuotteiden ja palveluiden avulla vastataan myös uusiin tarpeisiin. K-kauppiasura alkaa K-ruokakauppiasvalmennuksesta kasvattajakauppiaan ohjauksessa, verkossa suoritettavasta opiskelusta ja työssä oppimisesta sekä alueellisista ja valtakunnallisista lähiopetusjaksoista. (Kesko. 2017a). Kauppiasvalmennuksen suorittamisen jälkeen kauppiasharjoittelija jatkaa työskentelyään kasvattikauppiansa palveluksessa siihen saakka, kunnes hänelle tarjotaan Keskon kenttäpäällikön toimesta omaa kauppapaikkaa ja omaan kauppapaikkaan liittyvät sopimusasiat ovat selvät. K-ruokakauppialla on mahdollisuus siirtyä urallaan haastavampiin ja suurempiin kauppapaikkoihin sen perusteella, millaisia näyttöjä hänelle on kertynyt aiemalta kauppiasuraltaan. (Kesko. 2017b).

2.3 Rakenteellinen suunnittelu

Susanna Markkanen kuvaa kirjassaan *Myymäläympäristö elämysten tuottajana - Myymäläsuunnittelun työkalupakki* (2008) myymälän rakenteellisen suunnittelun kattavan kaikki myymäläympäristön sisäiset ja ulkoiset elementit, joista myymälän ympäristön voidaan katsoa muodostuvan. Ulkoisia elementtejä ovat muun muassa kaupan julkisivun arkkitehtuuri, tyyli ja näyteikkunat. Myymäläympäristön sisäiset elementit koostuvat käytetyistä materiaaleista, sisätilojen suunnittelusta ja pohjaratkaisuista, kalusteista, koristeista sekä vitriineistä. Markkanen mukaan myöskin aisteja stimuloivat eri elementit, kuten värit, valaistus, hajut, musiikki ja lämpötila ovat tärkeitä myymäläympäristön rakennetekijöitä. (Markkanen 2008, 98-124).

2.4 Konsepti- ja myymäläsuunnittelu

Palvelumuotoilu-kirjan kirjoittajan Juha Tuulaniemen mukaan konseptisuunnittelun tarkoituksena on muuttaa yrityksen teknologinen ja tuotantolähtöinen lähestymistapa tarve- ja asiakaslähtöiseen lähestymistapaan. Konseptisuunnittelu mahdollistaa yrityksen tai organisaation sisäisten toimintojen kehittämisen, antaa prosessien ja henkilöstön käyttöön erilaisia työkaluja ja sekä auttaa huomioimaan liiketoiminnan keskeisissä osa-alueissa asiakasnäkökulman. (Tuulaniemi 2011, 95-98). Asiakaslähtöinen ajattelumalli tarkoittaa Avaimena Asiakaslähtöisyys -kirjan kirjoittajan Pirjo Vuokon mukaan sitä, että yritys tai organisaatio kääntää katseen itsestään asiakkaaseen ja alkaa kartoittaa sitä, mitä kaupanteon toinen osapuoli haluaa, toivoo ja tarvitsee. Menestyminen yritysmaailmassa vaatii sitä, että myyjäosapuoli on kiinnostunut tarjoamaan markkinoille tuotteita ja palveluja, joita ostaja haluaa tai saattaisi haluta ostaa, eikä niinkään keskity siihen, mitä itse haluaa myydä. (Vuokko 1997, 11-16).

Vuokon mielestä konseptisuunnittelun tarkoitus on tehdä yrityksen tai organisaation tarjoamasta kokonaismielikuvasta mahdollisimman positiivinen potentiaalisille asiakkaille ja tärkeitä kysymyksiä esimerkiksi palvelukonseptia suunniteltaessa on asiakasnäkökulmasta se, että näyttääkö, kuulostaako, tuntuuko tämä paikalta tai henkilöltä, jonka kanssa haluan jatkaa kontaktia eteenpäin? Asiakaslähtöinen menestyminen on kiinni siitä, kuinka hyvin yritys tai organisaatio pystyy tunnistamaan ja määrittelemään kohdemarkkinoidensa tarpeet ja halut, ja vastaamaan niihin kehittämällä parhaat mahdolliset tuotteet, palvelut, jakeluketjun, hinnoittelun ja viestinnän. (Vuokko 1997, 15-35).

Selittävä tekijä Ihmistietoisuus liiketoiminnassa -kirjan (2014) kirjoittajat Salonen ja Toikkanen katsovat, että asiakaslähtöisen lähestymistavan lisäksi tulee liiketoiminnassa ja konseptisuunnittelussa ottaa huomioon myös ihmisläheisyys. Asiakkaat tuovat yritykselle tai organisaatiolle rahaa, mutta suunnittelutyön tulee kattaa asiakaslähtöisyyden lisäksi yrityksen henkilöstö ja yhteistyökumppanit. Ihmistietoinen liiketoiminta ei näe asiakkaita ja työntekijöitä erillisinä, vaan he ovat ihmisiä, joilla on palvelutilanteessa eri roolit. (Salonen & Toikkanen 2014, 41-51).

Susanne Markkasen kirjoittaman Myymäläympäristö elämysten tuottajana -kirjan (2008) mukaan konseptisuunnittelun tehtävänä on tuottaa myymäläsuunnittelulle työkalut, joiden avulla myymäläsuunnitteluyksiköt suunnittelevat myymälän sisä- ja ulkotilat, käytettävän kalustuksen ja sen, kuinka yrityksen tai organisaation liiketoiminnan tuotteet ja palvelut on asetettu optimaalisella tavalla liiketilaan. Hyvin suunnitellulla myymälän pohjaratkaisulla luodaan kuluttajalle mukava shoppailuympäristö, jossa hän löytää helposti ja vaivatta etsimänsä tuotteet sekä viihtyy pitkään. Myymäläsuunnittelun toisena tehtävänä on ottaa mahdollisimman tehokkaasti käyttöön kaupan jokainen neliö ja varmistaa, ettei ns. kuolleita nurkkia jää. Kalusteiden, hyllyjen, pöytien, tuotesegmenttien ja erilaisten kylttien sekä musiikin ja valaistuksen voimakkuuden avulla voidaan ohjata asiakkaan kulkureittejä myymälässä. Asiakkaiden

kulkureittien ja kiertosuuntien suunnittelu on hyvin tärkeä osa konsepti -ja myymäläsuunnittelua. (Markkanen 2008, 98-125).

Myymäläsuunnittelun avulla voidaan vaikuttaa vahvasti asiakkaan ostokokemukseen myymälässä ja sen lähiympäristössä. Kaupan sijainti, koko, tuotevalikoima sekä tuotteiden esillepääntö, palvelu ja henkilökunta, tungos ja muut asiakkaat, aikapaine, tuotetiedot sekä opastekylläisyys vaikuttavat asiakkaaseen joko positiivisesti tai negatiivisesti ja ostokokemuksen miellyttävyys riippuu paljon myös asiakkaan mielialasta ja ostoseurasta. Myymälän sisääntulo- ja kassa-alueet ovat niitä myymälän osia, joissa asiakkaaseen tehdä ensivaikutelma ja, joissa asiakas varmimmin kohtaa asiakaspalvelijan. Tungos sisääntulo- ja kassa-alueella aiheuttaa asiakkaalle stressiä ja vaikuttaa suoraan hänen ostokokemuksensa. (Markkanen 2008, 76-91). Tungoksen kokemukseen vaikuttavat Aylott ja Mitchell (1998) tekemän tutkimuksen mukaan vahvimmin huonokäyttöiset lapset, ruuhkaiset parkkihallit, sesonkimyynnit, hitaat vanhukset, liian ahtaat hyllyvälit sekä kassojen toimimattomuus. (Aylott & Mitchell. 1998).

2.5 Yritysturvallisuus ja riskienhallinta

Helsingin seudun kauppakamarin julkaiseman Yrityksen turvallisuusoppaan (2008) mukaan yritysturvallisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan yrityksen toimintojen turvallisuutta ja laillisuutta. Yrityksen kokonaisturvallisuus muodostuu johdon vastuulla olevista päivittäistoiminoista, tuotannon ja palveluiden häiriöttömyydestä, jatkuvuuden ja turvallisen toimintaympäristön varmistamisesta sekä tietysti henkilöstön, tiedon, maineen ja ympäristön turvaamisesta. Yritysturvallisuustoiminnan tarkoituksena on parantaa yrityksen kannattavuutta ja varmistaa yrityksen toimintakyky poikkeustilanteissa. Ennakoinnin, varautumisen, koulutuksen ja harjoittelun avulla yritys voi saavuttaa huomattavan kilpailuedun muihin toimijoihin nähden palautumalla nopeasti toimintakykyiseksi poikkeus-, onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteista ja pienentämällä edellä kuvattujen tapahtumien vaikutusta yrityksen keskeisiin toimintoihin. (Heljaste ym. 2008, 27-30). Elinkeinoelämässä on kehitetty yritysturvallisuusmalli, jonka eri osa-alueet antavat perustan yrityksen kokonaisturvallisuuden tarkasteluun ja kehittämiseen. Yrityksen toimiala ja liiketoiminta määrittelevät ja ohjaavat sitä, kuinka tärkeitä yritysturvallisuusmallin eri osa-alueet ovat liiketoiminnalle. Elinkeinoelämän kehittämässä mallissa keskiössä ovat liiketoiminnan jatkuvuus, turvallisuus ja vaatimustenmukaisuus. Yrityksen kokonaisturvallisuuden kannalta on äärimmäisen tärkeää pitää mielessä, että turvallisuuden eri osa-alueita tulee tarkastella, arvioida, kouluttaa ja päivittää jatkuvasti, eikä yrityksen kokonaisturvallisuutta voi ulkoistaa yritysturvallisuusyksikölle tai -asiantuntijoille. Kaikkien yrityksen palveluksessa työskentelevien ja yhteistyökumppaneiden on sitouduttava noudattamaan laadittuja toimintaohjeita sekä ymmärrettävä valittujen turvallisuustoimintojen merkitys yrityksen jatkuvuuden ja kannattavuuden näkökulmasta. (Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018).

Yrityksen riskienhallinta lähtee liikkeelle yrityksen elintärkeiden osa-alueiden kartoittamisesta, eli siitä mitä suojattavaa yrityksellä on. Kun yrityksessä on tunnistettu sen toiminnan jat-

kuvuuden kannalta oleelliset toiminnot, aletaan pohtia, mitä uhkia suojattaviin toimintoihin kohdistuu. Riskienhallinnan tavoitteena on yrityksen toiminnan häiriöttömyys ja jatkuvuuden varmistaminen. (Heljaste ym. 2008, 11-19). Riskienhallinnan tulee olla kiinteä osa yrityksen strategista ja operatiivista suunnittelua ja riskienhallinnan toimeenpanon järjestelmällistä ja luotettavaa. (Riskienhallintayhdistys. 2018).

2.6 Työväkivalta

Väkivallalla käsitteenä voidaan ymmärtää mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistilannetta, jonka tarkoituksena on vahingoittaa ihmistä. Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan väkivalta voi kohdistua ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja väkivallan tarkoituksena aiheuttaa kuolema, fyysinen tai henkinen vamma, kehityksen häiriytyminen tai perustarpeiden häiriintyminen. WHO:n määritelmässä fyysinen väkivalta ymmärretään voimankäyttönä henkilöä tai ryhmää kohtaan ja sen seurauksena uhrille voi aiheutua fyysinen, seksuaalinen tai henkinen vamma. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan toista ihmistä tai ryhmää kohtaan kohdistettua sanallista loukkaamista, kiusaamista, häirintää tai uhkailua. (WHO. 2005).

Työväkivalta on tapahtuma, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa töihin liittyvissä olosuhteissa. Työväkivalta- ja uhkatilanteita voivat olla esimerkiksi tavaroiden heitteleminen, solvaaminen, huutaminen sekä töniminen, potkiminen, lyöminen, pureminen, raapiminen ja liikkumisen estäminen. Väkivaltaan turvautuvalla henkilöllä on aina joku syy käyttäytyä aggressiivisesti, mutta muut ihmiset eivät välttämättä ole tietoisia väkivaltaiseen käytökseen johtavista tekijöistä. Väkivallan kohteeksi joutuu usein henkilö, joka koetaan pettymyksen aiheuttajaksi ja esimerkiksi tästä syystä asiakaspalvelutyötä tekevät henkilöt joutuvat valitettavan usein sanallisen tai fyysisen väkivallan kohteeksi haastavissa asiakaspalvelutilanteissa tai joutuessaan puuttumaan asiakkaan epäasialliseen käytökseen. (Isotalus & Saarela 2007, 34-51). Eurofoundin (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions) vuonna 2003 julkaisema Preventing violence and harassment in workplace - raportissa on mallinnettu työpaikkaväkivallan kaava, joka valottaa väkivallan tekijän ja uhrin tyypillisimpiä ominaispiirteitä, työpaikkaan liittyviä riskitekijöitä sekä työväkivallan seurauksia yksilölle ja yritykselle. Preventing violence and harassment in workplace - raportin mallissa väkivallan tekijöiden riskitekijöiksi on löydetty henkilön aiemmin tekemät väkivallan teot, miessukupuoli, nuori ikä, vaikea lapsuus, päihteiden väärinkäyttö, mielenterveysongelmat ja väkivaltaa salliva tai ihannoiva sosiaalinen ympäristö. Työväkivaltaa harjoittavat henkilöt ovat joko yrityksen asiakkaita, yrityksen palveluksessa työskenteleviä tai täysin ulkopuolisia ja tuntemattomia. Työväkivallan uhrin riskitekijöitä ovat nuori ikä, ulkoinen olemus (työasu), vähäinen kokemus, terveydentila, taidot, sukupuoli, persoonallisuus ja temperamentti, asenne ja odotukset. Työväkivalta ja sen uhka aiheuttavat uhrille stressiä, sairauksia, taloudellisia menetyksiä, vaikutuksia perhe-elämään ja

mahdollisen uhrin roolin jatkumista, työpaikasta eroamista tai siirtoa. Yrityksille työväkivalta ja sen uhka aiheuttavat työn tuottavuuden laskua, poissaoloja, stressiä ja mahdollisesti väkivaltaisten käytösmallien lisääntymistä. (Di Martino ym. 2003, 21-32) Työväkivallan ehkäisemisessä tärkeitä osa-alueita työpaikalla ovat yhteiset pelisäännöt ja tavat, toimitilasuunnittelu, hälytysjärjestelmät, ohjeet ja koulutus sekä tilanteiden harjoittelu.

Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä -nimisessä kirjassa (Rantaeskola ym. 2015, 94-99) käytetään työväkivallan lisäksi asiakastyöväkivalta-termiä puhuttaessa työnantajan tai työsuhteen ulkopuolisen tahon tekemästä väkivallasta yrityksen työntekijää kohtaan. Ulkopuolinen taho voi tässä tapauksessa olla asiakas, potilas, palvelun käyttäjä tai omainen, joka kohdistaa työntekijään tai työantajan edustajaan fyysistä, psyykkistä ja/tai seksuaalista väkivaltaa. Asiakastyöväkivalta synnyttää pelkoa ja epävarmuutta väkivaltaa kokeneen lisäksi kaikissa niissä henkilöissä, jotka saavat tietää väkivallan teoista, koska väkivalta on ollut sattuman varaista ja ennakoimatonta. Teknologian kehittymisen myötä perinteisen kasvokkain tapahtuvan väkivallan lisäksi ihmiset voivat joutua kohtaamaan työssään telehäiriköintiä, joita ovat esimerkiksi uhkaussoitot, vihjailevat soitot, epämiellyttävät tekstiviestit ja sähköpostit.

Suomen kokonaisturvallisuus on kehittynyt hyvään suuntaan ja henkirikokset ja itsemurhat ovat vähentyneet kuluneiden parin kymmenen vuoden aikana, mutta työväkivalta ja turvattomuus ovat sen sijaan lisääntyneet työpaikoilla (Rantaeskola ym. 2015, 3-4). Suomessa sanallisen tai fyysisen työväkivallan kohteeksi joutuu vuosittain noin 5 prosenttia työssäkäyvistä ihmisistä, eli runsas 110 000 henkilöä. Virallisiin työtapaturmarekistereihin kirjataan joka vuosi noin 1500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa, joista kuolemaan johtaneita on keskimäärin kaksi vuodessa. Työväkivallan riskiä lisää työskentely asiakaspalvelu-, hoito-, kontrollointi- ja valvontatyössä. (Isotalus & Saarela 2007, 3-63).

2.7 Työväkivalta kaupanalalla Suomessa

Kaupan alalla työväkivaltaa ja sen uhkaa esiintyy erityisesti tilanteissa, joissa työsuhteessa olevan tai työnantajan edustajan on puututtava asiakkaan ei toivottuun käytökseen tai ulkopuolisen tekijän toimet estetään. Kaupan alan työntekijät altistuvat asiakastyöväkivallalle esimerkiksi ryöstön tai sen yrityksen yhteydessä, myymälävarkauteen tai asiakkaan toimintaan puututtaessa, päihtyneen asiakkaan palvelutilanteissa, asiointikiellossa olevan asiakkaan pääsyä estettäessä, häiriköivän asiakkaan poistotilanteessa tai tilanteessa, jossa ulkopuolinen henkilö on päässyt kaupan asiakastiloista henkilökunnalle tarkoitettuihin tiloihin. (Räisänen 2013, 1-20).

Työterveyslaitos toteutti vuosina 2013-2014 yhteistyössä Palvelualojen ammattiliiton (PAM) ja Kaupan liiton tutkimushankkeen, jossa selvitettiin vähittäiskaupan alan työntekijöiden kokemaa sanallista ja fyysistä työväkivaltaa. Tutkimusaineistona hankkeessa käytettiin Palvelualojen ammattiliittoon kuuluville vähittäiskaupan alalla työskenteleville työntekijöille suunnat-

tua kyselyä ja haastatteluita. Tutkimushankkeen aikana selvisi, että noin 7 prosenttia (noin 11 000 henkilöä) kaupan alan työntekijöistä kohtaa työssään sanallista uhkailua vähintään muutamana kerran kuukaudessa. Tutkimuksen mukaan 1 prosentti (1560 henkeä) työntekijöistä kokee fyysistä uhkailua ja väkivaltaa työssään kuukausittain. Työpaikoilla tapahtuneet uhkaukset ja väkivallan teot tulisi aina ilmoittaa poliisille ja niihin johtaneita syitä pitäisi analysoida myös työpaikoilla. Väkivaltatapausten jälkihoito vaatii kunnollista ja uhria tukevaa asiantuntemusta, sillä työssä kohdattu väkivalta ja sen uhka järkyttävät uhria ja koko työyhteisöä. Työväkivallan uhri jää usein sairauslomalle fyysisien loukkaantumisen tai ainakin henkisen järkytyksen vuoksi ja asiantuntevan tuen avulla työntekijä pystyy yleensä palaamaan työtehtäviinsä sairausloman päättymisen jälkeen. (Kanerva 2008, 39-44). Kaupan alalla ei kuitenkaan ole selkeitä rekisteröintijärjestelmää sanallisen tai fyysisen väkivallan tai sen uhan kirjaimiseksi ja tilastoimiseksi, vaan osa työpaikoilla esiintyvistä sanallisesta väkivallasta ja fyysisen väkivallan uhasta jää ilmoittamatta poliisille. Rikollisten saamat pienet rangaistukset, selvitysprosessiin kuluva aika ja esimerkiksi sanallisen väkivallan yleisyys kaupan alalla ovat aiheuttaneet sen, että työntekijät ja työnantajat eivät käänny poliisin puoleen kuin vakavimmissa tapauksissa. (Salmi ym. 2010, 32-33).

Kaupan toimipisteissä työväkivallan riskitekijöiksi on tunnistettu Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen Yritysuhritutkimuksessa (2010) pitkät aukiolot, myöhäinen aukiolo, suuret asiakasmäärät ja toimipaikan sijaitseminen ympäristössä, jossa on paljon epäjärjestystä ja häiriökäyttäytymistä (roskaaminen, omaisuuden vahingoittaminen, graffitit/seiniin piirtely, alueella oleskeleva nuoriso, humalaiset, huumeidenkäyttäjät/myyjät ja kerjääminen). (Salmi ym. 2010, 8-20).

3 Tutkimuksellisuus ja opinnäytetyön eteneminen

Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhaan selvittävän tutkimuksen tarkoituksena on ollut tuottaa tutkimustietoa K-market -ketjun konsepti- ja myymäläsuunnittelusta ja työväkivallasta sekä selvittää avonaisten sisääntuloalueiden ja olemassa olevien kassa-alueatkaisujen vaikutusta myymälöissä koettuun työväkivaltaan ja sen uhaan. Tutkimuksessa on haluttu paneutua konsepti- ja myymäläsuunnittelun osalta siihen, miksi kassa- ja sisääntuloalueet on suunniteltu niin kuin ne on suunniteltu ja, millä tavoin K-market -myymälöissä työskentelevien kauppiaiden ja työntekijöiden työturvallisuus on huomioitu suunnittelutyössä. Tutkimusstrategiassa on sisältänyt kvalitatiivisia, eli laadullisia, menetelmiä, kuten henkilöhaastatteluita, osallistuvaa havainnointia ja osallistuvaa tutkimusta (Hirsjärvi ym. 2000, 178-206) ja tutkimusote on sisältänyt aineksia tutkimuksellisuudesta ja aidosta halusta luoda jotain uutta näkökulmaa jo olemassa olevaan (Salonen 2013, 31-32). Seuraavissa kappaleissa on keskitytty avaamaan tarkemmin opinnäytetyön tutkimuksellisuutta ja etenemisprosessia sekä tuotu ilmi syyt, jotka vaikuttivat opinnäytetyön aiheen valintaan.

Tutkimuksen aiheena oleva kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan selkiytyi ammattikorkeakouluopintoihin kuuluneen työharjoittelun aikana keväällä 2017, mutta aiheen ympärille liittyvä työväkivalta ja sen ennaltaehkäiseminen myymäläympäristössä on kiinnostanut suuresti jo vuodesta 2008. Työharjoittelu suoritettiin oman työn ja opintojen ohessa vuoden 2017 touko -joulukuussa Keskon Yritysturvallisuusyksikössä ja työharjoittelun aikana syvennettiin omaa osaamista työväkivallan ennaltaehkäisemisen keinoista kauppaympäristössä, myymälä- ja henkilöturvallisuudesta, toimintaohjeista riski- ja uhkatilanteissa sekä toimittiin kauppiasnäkökulman tuojana yritysturvallisuusyksikön asiantuntijoille ja yhteistyökumppaneille. Joulukuussa 2017 allekirjoitettiin toimeksiantajasopimus opinnäytetyön tekemisestä Yritysturvallisuusyksikön päällikön kanssa ja opinnäytetyösuunnitelma esitettiin ammattikorkeakoulun tilaisuudessa. Helmi- maaliskuussa vuonna 2018 opinnäytetyöstä ja sen aiheesta käytiin keskustelemassa Keskon asiantuntijoiden kanssa ja samalla sovittiin sähköisen kyselytutkimuksen (Ojasalo ym. 2014, 121-135) tekemisestä ja saatiin lupa sen lähettämisestä valtakunnallisesti K-market -ketjun kauppiaille. Asiantuntijoiden kanssa käytyjä keskusteluja ei nauhoitettu tai kirjattu mihinkään salassapitovelvollisuuden vuoksi, vaan keskusteluiden tarkoituksena oli ainoastaan lisätä tietoisuutta tekeillä olleesta opinnäytetyöstä ja kyselytutkimuksesta sekä syventää omaa ymmärrystä konsepti- ja myymäläsuunnittelusta ja kauppaketjun johtamisesta. Kauppiaille ja heidän henkilökunnallaan oli kuukausi aikaa vastata kyselytutkimukseen ja heitä muistutettiin sähköpostitse kyselyyn vastaamisesta viikon välein. Kyselytutkimus suoritettiin anonymisti ja kyselyn alussa selvitettiin vastaajasta ainoastaan sukupuoli, ikä, työtehtävä ja -kokemus. Kyselytutkimuksen vastausajan päättymisen jälkeen tutkimusaineisto lähetettiin kokonaisuudessaan kahdeksalle Keskon asiantuntijalle kauppiaiden ja heidän henkilökuntansa kenttäkokemuksen jakamiseksi. Asiantuntijoita pyydettiin kommentoimaan kyselytutkimuksen luotettavuutta, kattavuutta ja tutkimuksessa esiinnousseita huomioita.

3.1 Arkipäivän havainnointi

Havainnoinnin avulla voidaan tarkkailla ihmisten käyttäytymisestä erilaisissa tilanteissa ja ottaa selvää esimerkiksi siitä, että toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Toisin sanoen haastatteluiden ja kyselyiden avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat, kun taas havainnoinnin avulla tarkkaillaan sitä, että toteuttavatko henkilöt käytännön tomissaan samoja toimintamalleja, joita he puheen tasolla pitävät tärkeinä. Tutki ja kirjoita -kirjassa (Hirsjärvi ym. 2000, 199-204) kirjoittajat kuvaavat, että tieteellinen havainnointi on tarkkailua, jolle voidaan asettaa joitakin vaatimuksia ja se eroaa arkipäivän tarkkailusta muun muassa siinä, että se on systemaattista ja sitä tehdään yleisemmin tarkasti rajatuissa tiloissa, kuten laboratoriossa tai tutkimushuoneissa ja havaintojen tekijä on ulkopuolinen toimija. Osallistuvassa havainnointimenetelmässä on tyypillistä, että tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Osallistumisen aste voi vaihdella täydellisestä osallistumisesta siihen, että tutkija pääsee osaksi tutkittavan ryhmän toimintaa, mutta pitäy-

tyy silti enimmäkseen tutkijan roolissa. Havainnointimenetelmiä käytettäessä on tärkeää muistaa, että tutkija pitää erillään havainnot ja omat tulkintansa näistä havainnoista. (Hirsjärvi ym. 2000, 199-204). Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä tutkivan opinnäytetyön aihe on syntynyt työelämän kehittämistarpeesta ottaa konsepti- ja myymäläsuunnittelussa huomioon kaupoissa työskentelevien henkilöiden työturvallisuus aiempaa paremmin. Omat kokemukset ja havainnot kaupan alalta vuodesta 2001 lähtien, muilta kaupoissa työskenteleviltä henkilöiltä saadut palautteet, keskustelut työharjoittelussa yritysturvallisuusasiantuntijoiden kanssa ja arkipäivän havainnointit myymälöissä tapahtuvasta asiakaskäyttäytymisestä kassa- ja sisääntuloalueilla ovat antaneet hyvän pohjan opinnäytetyössä käytetyn sähköisen kyselytutkimuksen laatimiseen ja tutkittavien aiheiden valintaan. (Liite 2). Erilaiset arkipäivän tiedonkeruutavat voivat olla hyvinkin käyttökelpoisia, mutta niihin pitää myös osata suhtautua kriittisesti. Pelkät havainnot ja kokemukset voivat olla petollinen tiedon alusta ilman varmennusta ja perustelua, saamissamme tiedoissa saattaa olla aukkoja, arkiarjattelu voi olla löysää ja kuritonta ja johtaa kritiikittömiin päätelmiin, subjektiivinen asenne saattaa estää monipuolisen tiedonhankinnan tai tiedon lähteinä käytetyt auktoriteetit ovat voineet olla väärässä. (Hirsjärvi ym. 2000, 199-204).

3.2 Sähköinen kyselytutkimus

Tutki ja Kirjoita -kirjan (2000) Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mielestä kyselytutkimusten etuna voidaan pitää sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, ottaa tutkimukseen mukaan paljon henkilöitä ja kysyä tutkimukseen osallistuvilta moniin eri asioihin liittyviä kysymyksiä. Kyselytutkimusten heikkouksia voidaan pitää muun muassa seuraavia seikkoja: ei voida olla varmoja siitä, kuinka vakavasti kyselytutkimukseen osallistunut henkilö on suhtautunut kyselyyn, on epävarmaa kuinka onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet, kuinka hyvin vastaajat ovat olleet selvillä kyselyn aihealueesta ja kyselytutkimuksen vastausaktiivisuus voi jäädä alhaiseksi. Suomalaiset saavat täytettäväkseen niin runsaasti lomakkeita ja selvityspyyntöjä, että ihmisiä on nykyään vaikea saada suostumaan tutkimushenkilöiksi. Lomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä tai toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä tai mielipiteistä. Kyselyn aiheen huolellisella valinnalla, lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi ym. 2000, 180-191).

K-market -ketjun kauppiaille ja työntekijöille suunnatun valtakunnallisen sähköisen kyselytutkimuksen (Liite 3) tarkoituksena oli kerätä arjen kokemuksia kaupan alalla esiintyvistä työväkivalloista ja sen uhasta sekä hankkia tietoa siitä, kuinka Suomessa sijaitsevien K-market -myymälöiden kassa- ja sisääntuloalueet on suunniteltu ja, millaisia käyttäjäkokemuksia kauppiat ja työntekijät nostivat esiin liittyen ketjun konsepti- ja myymäläsuunnitteluun. Tiedonkeruun lisäksi tutkimuksen avulla haluttiin kerätä yhteen myymälöissä työskentelevien henki-

löiden kehitysideoita kassa- ja sisääntuloalueisiin liittyen, jakaa niitä eteenpäin K-market -ketjun konsepti- ja myymäläsuunnitteluyksiköille ja tuottaa Keskon Yritysturvallisuusyksikölle tietoa työväkivallan ilmenemismuodoista ja yleisyydestä K-market -ketjussa. Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan selvittävää kyselytutkimusta tai siitä sovellettuja versioita voisi hyvin käyttää muissakin Keskon kauppaketjuissa tai toisissa kaupparyhmittymissä selvittämään rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan. Uuden tutkimustiedon pohjalta on mahdollista kehittää liiketoiminnan kannattavuutta, saada aikaan kasvua ja ratkaista organisaatioissa ilmenneitä ongelmia tai kehityskohtia. (Ojasalo ym. 2014, 11-16).

3.3 Haastattelut

K-market -ketjun kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun perusteisiin tutustuttiin tapaamalla konsepti- ja myymäläsuunnitteluyksiköiden asiantuntijoita sekä ketjujohtajaa ja haastatteleamalla heitä hyvin vapaamuotoisesti konsepti- ja myymäläsuunnittelun yleisistä linjoista. Keskusteluissa sivuttiin myös asiantuntijoiden ajatuksia siitä, miksi asiakasnäkökulma ja asiakasviihtyvyyden ovat lähtökohtana myymäläsuunnittelutyölle ja pohdittiin sitä, että olisiko työturvallisuusnäkökulma mahdollista ottaa huomioon konsepti- ja myymäläsuunnittelussa ilman, että asiakasnäkökulma kärsii. Opinnäytetyön julkisuudesta johtuen haastatteluita ei nauhoitettu, eikä myöskään litteroitu osaksi tutkimuksen tiedonkeruuta. Haastattelukysymykset on liitetty opinnäytetyön liitteeseen yksi (Liite 1). Haastatteluiden tarkoituksena oli kartuttaa tutkimuksen tekijän ymmärrystä konsepti- ja myymäläsuunnittelusta ja löytää kosketuspintaa kirjallisuudesta löydettyjen tutkimusten ja varsinaisen suunnittelutyön välille. Haastatteluiden ansiosta tieto tekeillä olleesta tutkimuksesta kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan tavoitti Keskon asiantuntijoita ja herätti kiinnostusta erityisesti valtakunnallista sähköistä kyselytutkimusta ja sen tuloksia kohtaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 106-113).

3.4 Tutkimuksen rajaukset

Kauppa-ala ja työväkivalta ovat molemmat todella laajoja kokonaisuuksia, joten opinnäytetyöaiheen rajaaminen oli todella tärkeää aidon työelämän kehittämiskohdan löytämiseksi. Kaupoissa työskentelevät yrittäjät ja työntekijät kohtaavat työväkivaltaa erityisesti myymälöiden kassa- ja sisääntuloalueilla (Saarela, et al., 2009, pp. 22-23) ja rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan ei ole aiemmin tutkittu, joten opinnäytetyön tutkimus rajoittui koskemaan kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellista suunnittelua ja sen vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan. Tutkimuksen rajaamiseen vaikutti myös oma halu ja aito kiinnostus (Ojasalo ym. 2014, 11-16) erityisesti K-ryhmän myymälä- ja henkilöturvallisuuden kehittämiseen ja tämän vuoksi työelämän kehittämistehtävä keskittyi käsittelemään K-market -ketjun kassa- ja sisääntuloalueita ja niiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 71-75).

4 Tutkimustulokset

4.1 Kyselytutkimuksen vastaamisaktiivisuus ja vastaajien työkokemus

Sähköinen kyselytutkimus (Liite 3) lähetettiin kauppiiaan työsähköpostista valtakunnallisesti kaikille Suomen K-market -kauppiaille (564 kauppiasta Keskon asiantuntijan antaman tiedon mukaan 13.4.2018) ja kyselylinkki pyydettiin jakamaan kauppiaiden toimesta heidän oman/omien kauppojensa henkilökunnalle kyselyyn osallistumista varten. Kyselyyn vastaamisesta muistutettiin sähköpostitse kerran viikossa kuukauden ajan ja kyselyaktiivisuutta seurattiin KyselyNetti- sivuston (enuvo. 2018) avulla. Sähköiseen kyselytutkimukseen (Liite 3) vastasi kaiken kaikkiaan 186 henkilöä, joista kauppiaita oli 155 kpl ja henkilökuntaan kuuluvia 31 kpl (myymäläpäälliköitä 8 kpl, osastonhoitajia 2 kpl ja myyjiä 19 kpl). Kyselyyn vastasi siis 33 prosenttia kyselyn vastaanottajista. K-kauppiaiden vastausaktiivisuudesta sähköisiin kyselyihin ei ollut löydettävissä tutkimustietoa, joten tämän tutkimuksen vastausaktiivisuutta ei pystytty vertaamaan muihin K-kauppiaille suunnattuihin sähköisiin kyselyihin.

K-kauppiaille ja heidän kaupoissaan työskenteleville työntekijöille suunnattuun sähköiseen kyselyyn vastanneista henkilöistä 186 henkilöstä 61.8 prosenttia (115 henkeä) oli työskennellyt K-market -myymälässä yli viisi vuotta ja 12.9 prosenttia 3-5 vuotta (24 henkeä). Kyselyyn vastanneista 74.7 prosentilla oli siis työkokemusta K-market -myymälöistä yli kolme vuotta.

4.2 K-market -myymälän rakenteellinen suunnittelu

Kyselyyn vastanneista 164 henkilöstä 47.6 prosenttia vastasi, että he eivät ole voineet itse vaikuttaa myymälänsä kassa- ja sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun ja loput 52.4 prosenttia vastaajista oli pystynyt vaikuttamaan kassa- ja sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun.

Mahdollisuus vaikuttaa

Kauppojen kassa- ja sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun osallistuneet henkilöt kommentoivat kyselyssä vaikutusmahdollisuuksiaan muun muassa näin:

”Remontin yhteydessä vähän. Tuolloin saimme myymälää avarammaksi ja mielestäni kassat ovat turvallisemmin sijoiteltu nyt kuin aikaisemmin. Muutokset tapahtuivat kuitenkin enemmänkin postin tulon myötä pakostakin.”

”Teemme remontin tulevana syksynä remontin ja halusin kauppaamme sisääntuloportin, koska kaupastamme varastetaan paljon juoksukaljaa juurikin sisääntulosta, joka on liian avonainen.”

”Kaupallamme tehtiin syksyllä mittava remontti, jossa suunniteltiin meidän toimesta myös sisääntulo- ja kassa-alue. Meillä tullaan sisään eri ovista, kuin mennään ulos. Ovien aukeamiset on optimoitu, etteivät ne aukea yhtä aikaa. - -.”

Yleisimmät muutostyöt

Kyselyyn vastanneet kauppiaat ja työntekijät olivat halunneet muutostöiden aikana parantaa erityisesti kassa-alueen turvallisuutta mahdollistamalla kaksi poistumissuuntaa kassalta, lisäämällä näkyvyyttä kassa- ja sisääntuloalueen välille sekä rajoittamalla asiakkaiden liikkuamista esimerkiksi kassojen taakse tai ohjaamalla aiempaa enemmän asiakkaiden kulkusuuntia kaluste- ja hyllyratkaisujen avulla. Kyselyyn vastanneet kommentoivat esimerkiksi seuraavasti tekemiään muutoksia:

” Teimme pari kuukautta sitten remonttia. Kassa aluetta suojattiin metallisella ns. heiluri ovella jonka saa lukittua sisäpuolelta sekä toiseen päähän kassa aluetta on kapea hätä poistumistie.”

” Sijoittamalla ohjaavia kaiteita ja opastamalla koko henkilökunnan toimesta asiakkaita esim. oikeasta kiertosuunnasta.”

” Yritetty esim. teippauksien poistolla saada näkyvyyttä kassa-alueeseen niin että näkee, kuka on tulossa/menossa ja mihin suuntaan.”

” Riittävä välimatka sisääntulosta kaupan puolella n20m. Pääkassan hyvä näkyvyys tuulikaappiin.”

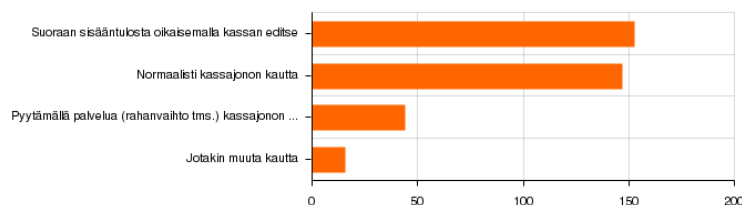
” Mm. Sulkemalla "ylimääräiset" kulkureitit kaupasta poistumiseen. Poistuminen ainoastaan kassan näkyvydessä. Avara näkyvyys kassahenkilöstä katsoen.”

” Alueen avaruutta on lisätty. Sisääntuloportit on lisätty. Näkyvyyttä oville/myymälään kassalta on lisätty. Pelikoneita siirretty muodostamasta pimeää kulmaa.”

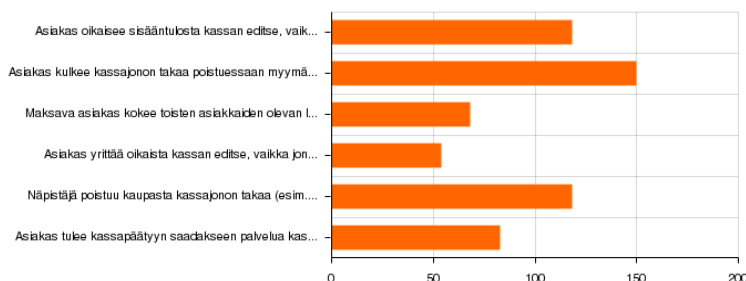
Asiakaskäyttäytyminen kassa-alueella

Kyselyyn vastanneiden kauppiaiden ja työntekijöiden mukaan asiakkaat tulevat kassoille monesta eri suunnasta ja kassa-alueella on varsinaisen maksutapahtuman lisäksi muunkinlaista asiakaskäyttäytymistä.

Millaista asiakaskäyttäytymistä kassalla on:



Mistä asiakkaat voivat tulla kassalle palveltaviksi:



Kyselyyn vastanneista henkilöistä melkein kaikki (95.6 %) vastasivat, että asiakkaat voivat tulla kassalle palveltaviksi oikeisemalla sisään tulosta suoraan kassalle. Kysyttäessä kehitysehdotuksia kassa-alueen rakenteelliseen suunnitteluun, asiakaskäyttötymisen parantamiseen ja kassatyöskentelyn kehittämiseen kyselyssä saatiin muun muassa tällaisia vastauksia:

” Suunniteltu kassanohittaminen mahdollisimman hankalaksi ja suoraan ulko-ovelle on mahdotonta päästä ilman, että joutuu hidastelemaan.”

” Lisätty avaruutta. Myymälän toiseen päähän on kassalta näköyhteys ja luonnollisesti toisinpäin. Ennen kakkoskassa oli ykköskassan selän takana, joten juoksukaljat onnistuivat melko helposti viemään kakkoskassan kautta. Nykyiin kassat ovat naamat vastakkain eikä kaupasta voi päästä kassojen huomaamatta.”

” Sisääntuloa on selkeytetty avarammaksi ja kutsuvammaksi, jottei kauppaan sisään oikeista kassan kautta.”

” Madallettu näkyvyyttä haittaavia hyllyrakennelmia ja siirretty myyntiesittelyitä siten, että asiakas ei voi oikeista kassojen takaa kauppaan tai sieltä pois.”

Kassa-alueen rakenteellisen suunnittelun ja -kalusteen riskitekijät

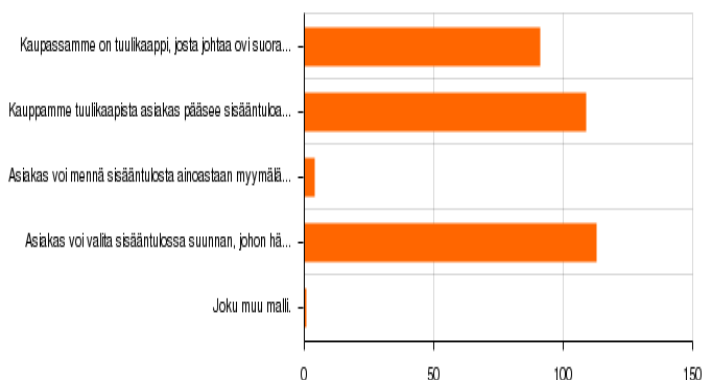
Kyselyyn vastanneista henkilöistä 60.3 prosenttia vastasi, että kassalta tai kassasaarekkeesta ei pääse poistumaan uhkaavassa tilanteessa kahteen eri suuntaan ja 78.3 prosenttia kyselyyn vastanneista kertoi, että kassalla asioivat henkilöt ylettyvät halutessaan ottamaan rahaa kassalippaasta. Myöskin muutama henkilö kirjoitti avoimeen kysymykseen kassa-alueen kehitysehdotuksista sen, että kassakalusteen pitäisi antaa nykyistä parempaa suojaa työntekijälle uhkaavissa tilanteissa.

4.3 K-market -myymälän sisääntuloalueen rakenteellinen suunnittelu

94.1 prosenttia kyselyyn vastanneista kauppiasta ja työntekijöistä oli sitä mieltä, että kassalta on hyvä näkyvyys kaupan sisääntuloalueeseen. Kauppojen sisääntuloalueet on suunniteltu kyselyyn vastanneiden mukaan useimmiten siten, että asiakas voi valita vapaasti sisääntulosta suunnan, johon hän haluaa lähteä. Asiakas voi siis kävellä avoimesta sisääntuloalueesta myymälän puolelle, oikaista suoraan kassalle tai jäädä esimerkiksi kahville tai pelikoneille varsinaisen myymälätilan ulkopuoliselle alueelle. Vain neljä henkilöä 152 kyselyyn vastanneesta henkilöstä vastasi, että heidän myymälässään asiakas voi mennä sisääntulosta ainoastaan myymälän puolelle, eikä voi valita vapaasti kulkusuuntaansa.

Osallistujamäärä: 152 (kyselyssä 152 henkeä vastasi tähän kysymykseen)

Mihinkä asiakas voi mennä sisääntulosta:



Tyytyväisyys sisääntuloalueeseen

K-market -myymälöiden sisääntuloalueen toimivuutta selvittäneeseen kysymykseen vastasi 152 henkilöä ja vastaajista 77 prosenttia oli sitä mieltä, että sisääntuloalue oli toimiva. Sähköisessä kyselytutkimuksessa ei ollut sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun tyytyväisille jatkokysymystä siitä, mikä sisääntuloalueesta tekee toimivan. Kyselyssä olisi pitänyt ehdottomasti olla tyytyväisyyttä selvittävä lisäkysymys, jonka avulla kyselyyn vastanneilla olisi ollut mahdollisuus avata syitä sisääntuloalueen toimivuuteen ja samalla olisi voitu selvittää myös sitä, ovatko vastaajat tyytyväisiä rakenteelliseen suunnitteluun, koska he ovat itse voineet vaikuttaa siihen, onko sisääntuloalue alun alkaenkin suunniteltu ohjaamaan asiakasvirtaa

myymälätilassa tai sijaitseeko kauppa sellaisella alueella, jossa ei ole ilmennyt häiritsevää asiakaskäyttötymistä, kuten niissä kauppapaikoissa, joissa kyselyyn vastaajat eivät olleet tyytyväisiä sisääntuloalueen suunnitteluun.

Tyytymättömyys sisääntuloalueeseen

Kyselyyn vastanneista 152 henkilöstä 23 prosenttia eivät olleet tyytyväisiä K-market -myymälöiden sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun. Kauppojensa sisääntuloalueeseen tyytymättömät henkilöt kommentoivat alueen toimimattomuutta muun muassa liian avonaiseksi, kuten näistä vastaajien avoimista kommenteista käy selväksi:

” Avoin ratkaisu tekee sen, että juoksukaljat helppoja ja ihmiset kulkevat, mistä tykkäävät.”

” Kaupasta puuttuu kokonaan portit ja asiakas pystyy vapaasti kävelemään, miten sattuu kaupassa. Vaikea kassalta seurata ihmisten kulkua, kun pääsee niin vapaasti kulkemaan.”

” Kaupassa ei ole portteja vaan liian avoin tila. Tila helpottaa esim. näpistelijöitä poistumaan suoraan hevini kautta ulos myyjän näkemättä.”

Ja lisäksi kauppojensa sisääntuloalueihin tyytymättömät vastaajat kertoivat, että asiakkaiden kulkua myymälässä on vaikea hallita, kuten nämä vastaajat ovat kommentoineet:

”Asioinnin kulkusuunta ei hahmotu asiakkaille vaan oikaisevat vanhasta tottumuksesta kassan *editse*.”

” Asiakkaalla on esteetön mahdollisuus poistua sisääntulon kautta vieden esim. juoksukaljat mukanaan.”

” - Halutessaan asiakas pääsee kävelemään suoran kassan taakse ja viemään esimerkiksi tupakkatuotteita tai muuta kaupan omaisuutta. - -”.

Ja joidenkin vastaajien mielestä kaupan sisääntuloalue ei toimi toivotulla tavalla alueen ah-
tauden vuoksi, kuten tästä seuraavasta kommentista hyvin tulee esille:

” Tukkoinen, postin asiakkaat eivät mahdu jonottamaan kunnolla vaan ovat ulko-oven edessä tai ykköskassan asiakkaiden tiellä.”

4.4 Rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan

Kassa-alueella

Kyselytutkimuksessa haluttiin selvittää kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan. Tässä seuraavassa kappaleessa tuodaan esiin K-market -myymälöissä työskentelevien kauppiaiden ja työntekijöiden kokemuksia kauppojen rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työturvallisuuteen ja työväkivaltaan sekä sen uhkaan.

Kyselytutkimuksen yksi kysymys oli, ”Miten koet kassatyöskentelyn kaupassasi? Koetko, että kassa-alueen kehittämällä voitaisiin parantaa asiakaskäyttötymistä? Mitä kehitysideoita

sinulla on?” Kyseessä oli avoin kysymys, johon kauppiaat ja työntekijät saivat kirjoittaa vapaasti omia kokemuksiaan ja kehittämideoitaan. Kyselyyn vastanneet toivoivat erityisesti, että asiakkaiden vapaata liikkumista kassa-alueen ympäristössä voitaisiin rajoittaa siten, että kassalle tultaisiin palveltavaksi myymäläkierron suuntaisesti, eikä asiakas pystyisi oikaisemaan suoraan sisääntulosta kassalle. Muun muassa tällaisia vastauksia kyselyssä annettiin liittyen kassa-alueen rakenteellisen suunnittelun parantamiseen:

” Koen että turvallisuutta ja kassapalvelujen sujuvuutta voitaisiin parantaa kehittämisellä”.

” KYLLÄ voitaisiin parantaa asiakaskäyttäytymistä. Meillä eritoten ongelmana se, että kassan läpi kävellään myymälään sisään - -”.

”Kassatyöskentely on välillä haastavaa, kun asiakkaat voivat tulla kassalle monesta suunnasta. Kassalla on myös todella paljon erilaisia palveluita, kuten matkahuolto, veikkaus jne. jotka hidastavat palvelutapahtumia.”

” Oikaisemisen voisi estää. Aiheuttaa kassalla hankalia tilanteita.”

” Kyllä kassa-alueitamme pitäisi parantaa, jotta saataisiin sisääntulosta tulevat asiakkaat tulemaan kauppaan oikeaa reittiä. - - Kehitysideoina: asiakasta ohjaavat kaideratkaisut, portit jne.”

” Kassoille pääsy muuten kuin myymäläkierron mukaan on estettävä! - -”.

” Mielestäni R-kioskeissa ja Alkon myymälöissä kassa-alueet on suunniteltu jo alun alkaenkin niin, että henkilökunnan turvallisuusuhka on täysin minimoitu. Kassa-alueisiin on panostettu niin, että asiakkailla ei ole vaihtoehtoa edetä palvelutilanteessa, kuin yhden suuntaisesti ja henkilökunnalla on aina uhkatilanteessa vapaa poistumistie käytössään - -”.

Kehitysideoita

Kyselytutkimuksessa pyydettiin vastaajia antamaan kehitysideoita kassa-alueen rakenteellisen suunnittelun tueksi. Esimerkiksi tällaisia kehitysideoita kyselyyn vastaajat antoivat:

” Kassalta pitää pystyä poistumaan kahteen suuntaan. Ainoastaan yhdessä kaupoistani pääsee poistumaan yhteen suuntaan. Muissa kolmessa asia on kunnossa.”

” Meillä saareke lähtökohtaisesti jo todella ahdas, jos ollaan molemmilla kassoilla. Lisäksi asiakkaat näkevät olan yli mitä toisella näyttöpäätteellä tapahtuu.”

” Lukittu kassa-alue. ”SALUUNAOVET” jotka saa lukkoon”.

” Kassalippaiden sijoittaminen niin että sinne ei ulotu kurottamaan - -”.

” Hyvät poistumistiet ja ettei asiakkaan käsi ulotu kassatyöntekijän puolelle - -”.

” Pystyttävä estämään tupakan ja rahojen nappaaminen asiakkaiden puolelta sekä asiakkaan tuleminen kassan taakse.”

Sisääntuloalueen kehitystarve

Kyselyssä selvitettiin K-market -myymälöiden sisääntuloalueiden kehittämistarvetta. Kauppiailta ja heidän työntekijöiltään pyydettiin kehitysideoita sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun työturvallisuuden parantamiseksi. Kyselyyn vastanneet toivat esiin seuraavanlaisia kehitysideoita:

” Mielestäni kauppaan tultaessa jo suuri vaikutus olisi sillä, että myymälään johtaisi tuulikaapista kahdet ovet. Toisesta pääsisi oikean kiertosuunnan mukaisesti myymälään sisään ja kassatapahtuman jälkeen toisesta ulos. Pienessä kaupassa turvaportit eivät mahdu sisääntuloon, eivätkä ehkäise yhtä tehokkaasti luvaton poistumista myymälästä kuin automaattiovet.”

” Kaupan sisimmäiseen oveen pumppu, jolloin oven avaaminen toiselta puolelta ei olisi niin helppoa.”

” Tuulikaapin muovimatto nousee liian helposti pois paikoiltaan ja aiheuttaa kompastumisvaaran. Sisääntulossa (jos mahtuisi) pitäisi olla tuplaportit jolloin juoksukaljat olisivat paljon vaikeammat. Sisääntulossa ylipäättään pitää olla portit ja kassan alue (pöydän ja seinän/toisen väli) ei saa olla liian leveä.”

” Ehkä näkyvyyttä tuulikaapin läpi tuleviin asiakkaisiin koska nyt ne on teipattu umpeen. Silloin voisi ennakoita paremmin.”

” Vähentäisin asiakkaan mahdollisuutta liikkua vapaasti. Sisääntulosta kunnan putki myymälän puolelle ja myös ulostuloon portit, jos mahtuisi eikä puuroutuisi liikaa.”

” Ohjaisin asiakkaat kulkemaan selkeämmin sisääntulosta myymälään kulkusuuntaan ja kassa-alue rauhoitettaisiin varsinaisille maksutapahtumille.”

” Selkeä yksi kulkusuunta.”

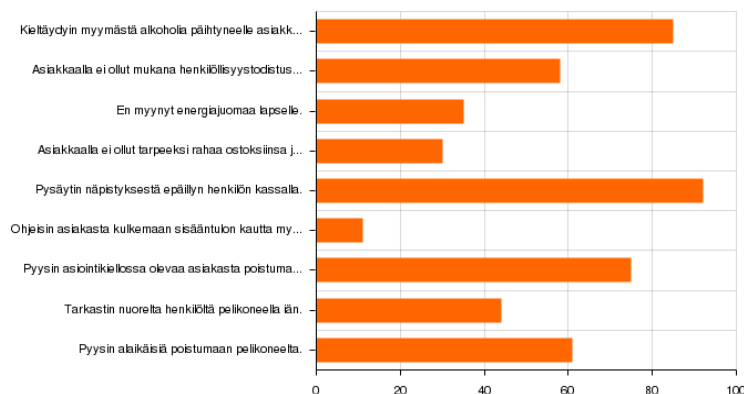
4.5 Kokemuksia työväkivallasta ja sen uhasta

Sanallinen väkivalta

Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhaan K-market -myymälässä selvittäneen kyselytutkimuksen mukaan siihen vastanneista 152 henkilöstä sanallista väkivaltaa (huutamista, nimittelyä, haukkumista, uhkailua jne.) oli kokenut työssään 69.7 prosenttia (106 henkeä). Sanallista työväkivaltaa oli ilmennyt vastaajien mukaan eniten tilanteissa, joissa pysäytettiin näpistäjä, kieltäydyttiin myymästä alkoholia päihtyneelle asiakkaalle tai estettiin asiointikiellessä olevaa asiakasta pääsemästä myymälään.

Osallistujamäärä 152 (kyselyn tähän kysymykseen vastasi 152 henkeä):

Millaisissa tilanteissa sanallista väkivaltaa on esiintynyt:



Fyysinen väkivalta

Fyysistä väkivaltaa (tönimistä, lyömistä, potkimista, väkivallan teolla uhkailua, esineellä heittämistä tms.) työssään oli kohdannut kyselyn tähän kysymykseen vastanneista 151 henkilöistä 33.1 prosenttia (50 henkeä). Fyysisen väkivallan erilaisia muotoja kyselyyn vastanneet henkilöt kuvasivat muun muassa näin:

” Tönimistä, tuuppimista”

” väkivallan teolla uhkailua sekä esineiden heittäminen”

” On uhattu tappaa, tällä viikolla luvattiin pistää kauppa paskaksi. Aineiden käyttäjät käyttäytyvät arvaamattomasti. Puukolla uhattu kaksi kertaa, toinen kaupassa ja toinen kotia lähtiessä. Aseellisen ryöstön yhteydessä näytti ampumisen liikettä - -”.

” Kaksi kertaa on yritetty lyödä humeruisella. Potkimista, puremista.”

” - - Vuosien varrella minua on kuitenkin yritetty lyödä ja potkia useita kertoja ja välillä siinä onnistuttukin. Lisäksi minua on yritetty puukottaa, lyödä rautalapiolla, humeruisella ja rikkinäisellä lasipullolla sekä suututtaa kaasuseella. Jopa tappouhkauksia on tullut lukuisia- -”.

” - - Asiakas on alkanut lyödä tai potkia kaupan ovien ja kalusteita. Muutama asiakas on myös heittänyt minua kohti tuotteilla kassalla hermostuttuaan. Näpistyksestä pysäytetty asiakas on uhannut tappaa tai pahoinpidellä minut ja tulla kauppaan jatkossakin uhkailemaan minua ja muita henkilöitä.”

” Päihtynyt asiakas heitti oluttölkillä, kun hänelle ei myyty olutta - -”.

” Väkivallalla uhkaamista”

Vakavimmat väkivallan teot

Kaupoissa tapahtuvista väkivallan teoista vakavimpia ovat ryöstöt ja niiden yritykset. Sähköisen kyselytutkimuksen ryöstöjä selvittäneeseen kysymykseen vastasi 152 henkeä ja heistä 21.7 prosenttia (33 henkeä) ilmoitti, että heidän työpaikallaan on tapahtunut ryöstö. Ryöstö on tapahtunut K-market -myymälöissä vastaajien mukaan esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

” Viisi minuuttia ennen sulkemista 22:55, puukolla uhaten vaati kassan itselleen.”

” Illalla ennen sulkemisaikaa aseella uhaten.”

” Yhden kerran puutarhasaksilla jolloin olin itse kassalla ja yhden kerran oikealla aseella (oikeus totesi aseena oikeaksi), jolloin kollegani oli kassalla.”

” Ryöstäjä tuli sisään tulosta suoraan kassalle ja osoitti aseella kassalla työskennellyttä työntekijää rahojen saamiseksi. Myyjä antoi kassasta rahat ja ryöstäjä poistui kaupasta.”

” Juoksukaljatilanne muuttui kiinniotettaessa ryöstöksi kiinniotettavan tehdessä vastarintaa ja pakenemalla osa saaliistaan mukanaan.”

5 Tutkimuksen avulla todetut kehittämistarpeet

Kaupan alalla esiintyy eniten väkivaltaa tilanteissa, joissa henkilökunnan pitää puuttua asiakkaiden ei-toivottuun käytökseen. Rakenteellisen suunnittelun avulla ei voida ennaltaehkäistä eikä estää työväkivaltaa kokonaan, mutta sen avulla on mahdollista luoda työympäristö, jossa henkilökunnalla on mahdollisuus poistua esimerkiksi kassalta kahteen eri suuntaan uhkaavassa tilanteessa ja ohjata nykyistä selkeämmin asiakasvirtoja myymäläkierron mukaan. (Saarela ym. 2009). Tässä opinnäytetyössä halutaan tuoda konsepti- ja myymäläsuunnitteluyksiköiden tietoon myös sekin seikka, että K-market -kauppiaiden ja heidän henkilökuntansa pitää puuttua aktiivisesti kaupoissa tapahtuviin näpistyksiin ja niiden yrityksiin sekä erilaisiin uhkaaviin asiakaspalvelutilanteisiin, jotta liiketoiminta säilyy kannattavana ja hyvistä asiakkaista pystytään pitämään kiinni tiukoissa kilpailutilanteissa. (Kaupan liitto. 2018b). Runsaasti päihteitä käyttävien tai uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden läsnäolo heikentää kauppojen yleistä turvallisuustilannetta ja saattaa aiheuttaa pahimmillaan sen, että tavalliset asiakkaat eivät voi asioida kaupassa rauhallisin mielin. Seuraavassa kappaleessa käsitellään K-market -kauppiaiden toimintaa ohjaavaa työturvallisuuslakia ja pohditaan sitä, miksi turvallisuuskulttuurin ja erilaisten yhteistyötoimintojen kehittäminen on oleellisen tärkeitä kauppiaiden ja heidän työntekijöidensä työturvallisuuden parantamiseksi.

5.1 Työnantajan velvollisuudet

Turvallisessa yrityksessä toimimisen perusedellytys on se, että yrittäjä ja johtoporras tuntevat ja ymmärtävät yrityksen toimintaa ohjaavan lainsäädännön ja vaatimukset sekä se, että johtavassa asemassa työskentelevät ovat sitoutuneita noudattamaan määräyksiä. Mikäli työn-

antajan tai esimiesasemassa toimivien henkilöiden tiedot ja taidot eivät riitä edellä kuvattujen asioiden selvittämiseen, tulee tietojen ja taitojen hankkimiseen käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita. (Rantanen ym. 2007, 10-19). Työterveyslaitos on julkaissut vuonna 2012 Työturvallisuuslain soveltamisoppaan 11.painoksen, jossa kerrotaan pykälä pykälältä, kuinka työpaikoilla tulee toimia, jotta työturvallisuuslain velvoitteet täyttyvät (Työterveyslaitos 2012, 14-133).

Työturvallisuuslain (738/2002) 5 luvun 27 pykälässä todetaan, että työssä, johon liittyy ilmeinen työväkivallan uhka, on työ ja työolosuhteen järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Lisäksi työpaikalla tulee olla väkivallan torjumiseen ja rajoittumiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Työturvallisuuslain 27 pykälän mukaan työnantajan velvollisuuksiin kuuluu luoda työhön ja työpaikkaan menettelyohjeet todennäköisten uhkatilanteiden varalle. Menettelyohjeiden tarkoituksena on ennakoida, hallita, rajoittaa ja torjua työntekijöiden turvallisuutta uhkaavia väkivaltatilanteita sekä kertoa se, kuinka väkivaltatilanteiden jälkihoito on järjestetty. Työnantajan tulee lisäksi pitää huoli siitä, että turvallisuusjärjestelmien ja -laitteiden toimintakuntoa seurataan jatkuvasti.

Työturvallisuuslain 5 luvun 29 pykälä koskee yksintyöskentelyä, joka voi aiheuttaa työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle ilmeistä haittaa. Työnantajan on pidettävä huoli siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on lisäksi järjestettävä mahdollisuus yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan edustajan tai muiden työntekijöiden välille sekä varmistettava, että yksin työskennellessä on mahdollista hälyttää apua paikalle. (Työterveyslaitos 2012, 23-59).

Työväkivalta ja sen uhka on tiedostettu kaupan alalla jo pitkään ja työväkivallan ilmenemismuodoista ja -tiheydestä löytyy monenlaisia tutkimuksia ja kirjallisuutta. Työterveyslaitoksen julkaisema KAURIS-menetelmä on kehitetty alun perin kaupan alan työväkivaltariskien ehkäisyyn ja hallintaan (Saarela ym. 2009, 6-7) ja menetelmän tarkoituksena on antaa kaupan alan toimijoiden käyttöön tehokkaat työkalut muun muassa työväkivallan ennaltaehkäisemiseen. Kauppaketjut ja yksityiset turvallisuusalan yritykset järjestävät monipuolisia turvallisuuskoulutuksia asiakaspalvelutehtävissä toimiville henkilöille puhejudosta (Rantaeskola ym. 2015, 94-97) voimankäyttöharjoituksiin (Turvallisuuspalvelu KK-Security Oy. 2018)

K-market -ketjun kauppiaille ja heidän työntekijöilleen suunnattu sähköinen kyselytutkimus Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan toi esiin K-market -ketjun myymälöissä esiintyvän työväkivallan eri muotoja ja paljasti, että kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisella suunnittelulla on suuri merkitys kaupoissa työskentelevien kauppiaiden ja työntekijöiden työturvallisuuden ja turvallisuudentunteen

rakentumisessa. Pääosa (89.6 %) kyselyyn (Liite 3) vastanneista kauppiaista ja työntekijöistä työskentelee ainakin välillä kassalla ja siitä syystä heillä on omakohtaista kokemusta kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta asiakaskäyttäytymiseen, kaupan kiertosuuntaan, työturvallisuuteen, työrauhaan ja tehokkaaseen kassatyön ja kuormanpurkamisen yhdistämiseen. Kyselyyn vastanneet kauppiaat ja työntekijät ovat tunnistanee hyvin omassa työssään ilmenevät uhat ja riskit, mutta samaan aikaan he ovat kokeneet, etteivät pysty omalla toiminnallaan poistamaan kokonaan työväkivaltaa tai sen uhkaa. Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun avulla voitaisiin kuitenkin kyselyyn vastaajien mukaan ennaltaehkäistä ja rajata myymälöissä kohdattua työväkivaltaa, kun sisääntulosta ei olisi mahdollista oikaista suoraan kassoille ja kassoilta pääsisi poistumaan kahteen eri suuntaan uhkaavassa tilanteessa. Mielestäni kyselyyn vastanneiden kauppiaiden ja työntekijöiden vastaukset osoittivat, että kauppapaikoissa on tunnistettu todella hyvin työturvallisuutta uhkaavat tekijät ja, että kaupoissa on tehty paljon työturvallisuutta parantavia ratkaisuja. Näin ollen kauppiaat ovat täyttäneet työnantajalle Työturvallisuuslaissa (738/2002) määrätyt velvoitteet uhkien tunnistamisen ja riskien rajaamisen suhteen. Kauppiaat tarvitsevat kuitenkin apua kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteelliseen suunnitteluun ja kalustevalintoihin ketjulta ja sähköiseen kyselytutkimukseen vastanneiden henkilöiden vahva toive on, että turvallisuusnäkökulmat huomioitaisiin jo kassa- ja sisääntuloalueiden konsepti- ja myymäläsuunnittelussa.

Uhkien tunnistaminen

KAURIS-menetelmän avulla yrityksen johdon tai sen nimeämän turvallisuustiimin on mahdollista lähteä kartoittamaan työpaikalla ilmenevien väkivalta- tai uhkatilanteiden nykytilannetta ja saada kerättyä yrityksen työntekijöiltä tietoa esimerkiksi sanallisen ja fyysisen väkivallan yleisyydestä sekä tilanteista, joissa väkivallan uhkaa ilmenee. Uhkien kartoittaminen on hyvä aloittaa henkilökunnalle suunnatulla Työhön liittyvät väkivaltariskit -kyselylomakkeen avulla (Saarela ym. 2009, 56-57).

Valtakunnallinen K-market -ketjun kauppiaille ja työntekijöille suunnattu kyselytutkimus keskittyi selvittämään kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan (Liite 3) ja kyselyyn vastanneet henkilöt olivat tunnistanee monia rakenteelliseen suunnitteluun liittyviä uhkatekijöitä, jotka saattoivat osaltaan olla vaikuttamassa myymälöissä koettuun työväkivaltaan ja sen uhkaan. Avonainen sisääntuloalue, sisääntuloporttien puuttuminen, suora pääsy sisääntulosta kassalle, kahden poistumisreitien puuttuminen kassoilta ja asiakkaan ylettyminen kassan yli kassalippaaseen olivat kyselyyn vastanneiden mukaan selviä riskitekijöitä työturvallisuudelle. Edellä kuvatut tekijät ovat liittyneet hyvin ratkaisevasti konsepti- ja myymäläsuunnitteluun ja kyselyyn vastanneiden henkilöiden tunnistamat uhat on tuotu tämän tutkimuksen avulla K-market -ketjun suunnitteluyksiköiden tietoisuuteen.

Vaarojen poistaminen tai minimointi

Myymäla- ja henkilöturvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelua ja toteutusta kaupan alalla helpottaa KAURIS-menetelmän tekijöiden laatima toimenpidesuunnitelma väkivaltariskien hallintaan (Saarela ym. 2009, 64). Toimenpidesuunnitelmassa on lueteltu aiemmin Työhön liittyvät väkivaltariskit -kyselylomakkeen avulla tunnistetut riskit/ongelmat ja arvioitu sitten yrityksen johdon tai turvallisuustiimin johdolla riskin suuruus. Väkivaltariskien hallinnan toimenpidesuunnitelmassa päätetään toimenpiteet, joilla riskejä/ongelmia voidaan estää, vähentää tai rajata ja millaisella aikataululla toimenpiteisiin ryhdytään. Suunnitelmassa kerrotaan myös, kenellä on vastuu toimenpiteistä ja seurataan, että toimenpiteet todella tulevat tehdyiksi. (Saarela ym. 2009, 64-65).

K-market -kaupoissa työskentelevät kauppiaat ja työntekijät toivovat työturvallisuuden kehittämiseen apua K-market -ketjun konsepti- ja myymäläsuunnitteluyksiköiltä ja esittävät, että kaupan kiertosuunnan vahvemman ohjauksen avulla sisääntuloalueella olisi mahdollista vähentää kassa-alueella tapahtuvia uhkatilanteita ja, että asiakkaiden kulkua myymälän puolelta kassoille pitäisi myös pystyä ohjaamaan nykyistä paremmin. Osa kyselyyn vastanneista henkilöistä kokee kassatyöskentelyn haastavaksi, koska kassa-alueella on asiakasvirtaa moneen eri suuntaan ja asiakaspalveluvuorossa olevan asiakkaan lisäksi kassahenkilön pitää pystyä seuraamaan kaupan sisääntuloalueen, pelikonealueen ja muiden kaupassa käytössä olevien palveluiden tapahtumia sekä huolehtia omasta ja työkavereidensa työturvallisuudesta mahdollisissa uhkaavissa tilanteissa.

Turvallisuuskulttuurin rakentaminen

Yrityksen turvallisuuskulttuurin rakentaminen alkaa yhteisten toimintaperiaatteiden luomisesta ja päätöksestä, että yrityksen johto ja kaikki yrityksessä työskentelevät sitoutuvat noudattamaan yhteisiä sääntöjä väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi. KAURIS-menetelmän laatijat ovat nimenneet väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen tarkoitetuiksi toimintaperiaatteiksi seuraavia kohtia:

1. Suurin osa työhön liittyvistä väkivaltatilanteista voidaan estää. Hyvä turvallisuus on sekä henkilökunnan että asiakkaiden etu.
2. Työhön liittyvät väkivalta- ja uhkatilanteet pyritään estämään mahdollisimman tehokkaasti yhteistyössä henkilökunnan kanssa: tunnistetaan väkivaltariskit sekä suunnitellaan ja toteutetaan toimenpiteet riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi.
3. Väkivallan ehkäisyssä kiinnitetään huomiota organisatorisiin keinoihin, työpaikan suunnitteluun, teknisiin keinoihin, toimintatapoihin ja ohjeisiin sekä koulutukseen.

4. Varmistetaan, että kaikki henkilökuntaan kuuluvat, myös uudet, määräaikaiset ja osa-aikaiset, ovat tietoisia väkivaltariskeistä sekä siitä, mitä toimenpiteitä tarvitaan väkivallalta ja sen uhalta suojautumiseksi.
5. Työntekijät noudattavat sovittuja toimenpiteitä ja ohjeita, ja he raportoivat kaikista väkivaltatilanteista välittömästi. Väkivaltatilanteiden jälkikäsitteily (tilanteiden läpikäynti ja ehkäisevät toimet) tehdään mahdollisimman nopeasti tilanteen jälkeen esimerkiksi seuraavassa viikkokokouksessa.
6. Väkivaltatilanteisiin joutuneille järjestetään henkistä jälkihoitoa.
7. Hyvä turvallisuus varmistetaan säännöllisellä arvioinnilla ja kehittämistoimilla. (Saarela ym. 2009).

Yrityksen turvallisuuskulttuuri ei synny pelkästään turvallisuuteen liittyvien päätösten, ohjeiden tai toiminnan avulla, vaan onnistuneen turvallisuuskulttuurin edellytyksenä on oikeanlainen asenne yrityksen ja sen henkilöstön turvallisuutta kohtaan. Turvallisuuskulttuuri muotoutuu hyvin pitkälti johtajan asenteiden mukaan ja sen vuoksi onkin todella tärkeätä, että yrityksen tai organisaation johto pitää turvallisuutta tarpeellisena ja kiinnostavana asiana. Johtajan tehtävänä on saada oman esimerkinsä avulla myös yrityksen työntekijät kiinnostumaan turvallisuusasioista, saada heidät noudattamaan jokapäiväisessä työssään turvallisia toimintatapoja, kertomaan mahdollisista epäkohdista ja kehittämään yhdessä yrityksen johdon kanssa uusia tapoja parantaa yrityksen eri osa-alueiden turvallisuutta. (Rantanen ym. 2007, 11-27).

Yritysten turvallisuutta ja työväkivaltaa käsittelevien tutkimusten, kirjallisuuden, sidosryhmätoiminnan sekä omien työelämäkokemusten valossa olen huomannut, että pienyrittäjät, kuten K-kauppiat, tarvitsevat ulkopuolisten ammattilaisten apua yritystensä turvallisuuskulttuurin rakentamisessa. Kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun ja turvallisuusnäkökulman yhdistäminen antaisi kauppiaille vahvan viestin siitä, että kaupoissa työskentelevien kauppiaiden ja heidän työntekijöidensä turvallisuus on tärkeätä ja työväkivaltarismit halutaan minimoida myymäläsuunnittelun avulla.

Yllättävät tilanteet

Työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvussa 8 pykälässä todetaan työnantajan yleisestä huolehtimisvelvollisuudesta seuraavaa:

”Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.

Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista.

Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet”. (Työterveyslaitos. 2012).

Kyselytutkimuksessa Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan kävi ilmi, että kyselyyn vastanneiden henkilöiden kaupoista 21.7 prosentissa oli tapahtunut ryöstö. Ryöstö tai vakava väkivallan teko voi tapahtua yllättäen tai uhkaava tilanne voi eskaloitua ennakoimattomalla tavalla, jolloin työnantaja ei ole voinut etukäteen varautua kaupalla tapahtuvaan väkivallan tekoon Työturvallisuuslain (738/2002) edellyttämällä tavalla. Yllättävän tai ennakoimattoman väkivaltatapahtuman jälkeen työnantajan velvollisuudeksi jää huolehtia väkivallan teon aiheuttaman kriisin jälkihoito yhdessä työterveyden kanssa sekä yhteistyö poliisin, vakuutusyhtiön ja mahdollisesti Työsuojelupiiriin kanssa. (Saarela ym. 2009, 8-10).

5.2 Turvallisuusnäkökulman huomioiminen konsepti- ja myymäläsuunnittelussa

Työturvallisuuslain (738/2002) 2 luku 12 pykälä kuuluu seuraavalla tavalla:

”Työympäristön rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä taikka työssä käytettävien koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunnitellessaan työnantajan on huolehdittava siitä, että suunnittelussa otetaan huomioon niiden vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen ja että ne ovat aiottuun tarkoitukseen soveltuvia. Vaarojen ja haittojen selvittämisessä ja arvioinnissa on noudatettava soveltuvin osin 10 §:n 1 momentin säännöksiä.

Suunnittelun yhteydessä on varmistettava, että suunniteltavana olevat olosuhteet tulevat vastaamaan tässä laissa asetettuja vaatimuksia. Järjestelyissä on tarvittaessa otettava huomioon vammaiset ja muut työntekijät, joiden työn tekeminen sekä terveyden ja turvallisuuden varmistaminen työssä muutoin edellyttää erityisiä toimenpiteitä.

Jos 1 momentissa tarkoitettu suunnittelu annetaan ulkopuolisen suunnittelijan tehtäväksi, työnantajan tulee antaa suunnittelijalle riittävät suunnittelun kohteena olevaa työpaikkaa koskevat tiedot”. (Työterveyslaitos. 2012).

Haastavat asiakaspalvelutilanteet - väkivalta työssä -kirjan (Rantaeskola ym. 2015, 56-64) kirjoittajat nostavat esiin palvelu- ja työympäristön turvallisuutta suunniteltaessa seuraavia väkivallan ehkäisyyn olennaisesti liittyviä seikkoja:

Työympäristön suunnittelu sisältyy turvallisuusajatteluun ja kattavaan turvallisuussuunnitelmaan.

Palvelu- ja työympäristö on viihtyisä, toimiva ja turvallinen.

Työtilassa on poistumistie hätätilanteiden varalle.

Palvelutilanteessa on riittävä etäisyys asiakkaaseen, jotta asiakaspalvelija pystyy tarvittaessa säilyttämään uhkatilanteessa turvaetäisyyden ja poistumaan turvaan.

Työntekijän ja asiakkaan välissä on kalusteita suojaamassa työntekijää.

Poistetaan näkyviltä esineet, jolla asiakas voi vahingoittaa työntekijää.

Työpisteessä on riittävä valaistus.

Hankitaan sopiva hälytysjärjestelmä.

Varmistetaan, että apua on mahdollista kutsua ja saada paikalle.

Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan kartoittanut sähköinen kyselytutkimus nosti esiin kauppiaiden ja heidän työntekijöidensä tarpeen kehittää K-market -ketjun kassa- ja sisääntuloalueita. Kaupoissa työskentelevät henkilöt ovat huolissaan lisääntyneestä työväkivallasta sekä sen uhasta ja konsepti- ja myymäläsuunnittelun kehittämisen avulla olisi mahdollista parantaa kauppiaiden ja heidän työntekijöidensä työturvallisuutta. Kyselyyn vastanneet antoivat konkreettisia muutos- ja kehittämisehdotuksia kassa- ja sisääntuloalueiden suunnitteluun ja ehdotukset (Liite 3, kohdat 13, 26, 28) on toimitettu sellaisenaan K-market -ketjun konsepti- ja myymäläsuunnitteluysiköiden käyttöön.

5.3 Yhteistyön kehittäminen

Työturvallisuuslain (738/2002) 3 luvussa 17 pykälässä kerrotaan seuraavaa työnantajan ja työntekijän välisestä yhteistoiminnasta:

”Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla.

Työnantajan tulee antaa työntekijöille riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä niitä koskevista arvioinneista ja muista selvityksistä ja suunnitelmista. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että näitä asioita asianmukaisesti ja riittävän ajoissa käsitellään työnantajan ja työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken.

Työntekijöiden on osaltaan toimittava yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa tämän lain mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijällä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä sekä muita 2 momentissa tarkoitettuja asioita koskevia ehdotuksia työnantajalle ja saada niihin palaute”. (Työterveyslaitos. 2012).

Kaupoissa työskentelevillä kauppiaille ja työntekijöillä on paljon kokemusta haastavista asiakaspalvelutilanteista ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen on olemassa erilaisia koulutuksia puhejudosta Kukipaso-malliin. (Rantaeskola ym. 2015, 97-99). Kyselyyn vastanneista henkilöistä melkein 70 prosenttia oli kokenut työssään sanallista väkivaltaa ja yli 30 prosenttia vastaajista oli joutunut työssään fyysisen väkivallan uhriksi. Työterveyslaitoksen vuosina 2013-2014 tekemässä selvityksessä (Työterveyslaitos. 2013-2014) kaupan alalla esiintyvistä työväkivallasta oli vastaajista 7 prosenttia kokenut kuukausittain sanallista väkivaltaa ja 1 prosentti fyysistä väkivaltaa. Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan selvittäneen tutkimuksen mukaan sanallista väkivaltaa työssään oli kokenut melkein 10-kertainen määrä kauppiaita ja työntekijöitä kuin Työterveyslaitoksen tekemässä selvityksessä ja fyysisen väkivallan uhriksi oli joutunut yli 30-kertainen määrä kaupan alan ammattilaisia. Erot tutkimusten välillä ovat niin huomattavia, että lisäselvityksiä tarvitaan ehdottomasti.

Sähköiseen kysely tutkimukseen vastanneista kauppiaista ja heidän työntekijöistään 47.6 prosenttia vastasi, että he ovat voineet vaikuttaa myymälän kassa- ja sisääntuloalueen rakenteelliseen suunnitteluun kaupan remontin tai rakennusvaiheen aikana ja osa kauppiaista vastasi, että he omistivat itse kauppakiinteistön ja pystyivät sen vuoksi vaikuttamaan kassa- ja

sisääntuloalueiden toteutukseen. Yli puolet (52.4 %) kyselyyn vastanneista henkilöistä oli kuitenkin sitä mieltä, että he eivät ole voineet vaikuttaa kaupan myymäläsuunnitteluun. K-market -kauppioiden ja heidän työntekijöidensä kokemana sanallinen ja fyysinen työväkivalta on moninkertainen aiempiin kaupan alalla tehtyihin kyselytutkimuksiin verrattuna, joten työväkivallan ennaltaehkäisyyn ja minimoimiseen on syytä kiinnittää aiempaa enemmän huomiota ja tehdä jatkotutkimuksia työväkivallan esiintymisestä kaupan alalla.

K-market -kauppiat toimivat itsenäisinä kauppiasyrittäjinä ja vastaavat itse omasta ja työntekijöidensä turvallisuudesta. Keskon ja kauppioiden välinen ketjusopimus sitoo kuitenkin monella eri tavalla sopimuspuolia yhteen (Kesko. 2017a), joten olisi luonnollista ajatella, että myös myymälöiden ja niissä työskentelevien henkilöiden turvallisuus olisi yhteinen tavoite ja turvallisuuskulma huomioitaisiin enenevässä määrin myös kassa- ja sisääntuloalueiden konsepti- ja myymäläsuunnittelussa.

5.4 Myymälä- ja henkilöturvallisuuskoulutuksen kehittäminen

Tässä tutkimuksessa on keskitytty selvittämään kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä. Lähikauppojen rakenteelliseen suunnitteluun vaikuttavat muun muassa alue, jolla kiinteistö sijaitsee, olemassa olevan kiinteistön asettamat rajoitukset ja mahdollisuudet, alueen kilpailutilanne ja potentiaalisten asiakkaiden ostovoima sekä kaupassa tarjolla olevien lisäpalveluiden määrä. (Heinimäki. 2006). Myymäläsuunnittelun tavoitteena on luoda asiakkaalle mahdollisimman houkutteleva asiointiympäristö, saada asiakas viihtymään kaupassa mahdollisimman pitkään, synnyttää asiakkaalle tuotteiden ja palveluiden ostokokemuksien lisäksi elämyksiä sekä vastata asiakkaan arvomaailmaan (Markkanen 2008, 97-125). Kaupoissa työskentelevien henkilöiden näkökulmasta työympäristön suunnittelussa tulisi ottaa huomioon työväkivallan ennaltaehkäisy ja kiinnittää erityistä huomiota myymäläympäristön näkyvyyteen, valaistukseen sekä kalusteiden suunnitteluun ja sijoitukseen (Saarela ym. 2009, 22-23).

Kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ei ole löytynyt Suomesta tutkimustietoa ennen K-market -kauppiaille ja heidän työntekijöilleen suunnattua valtakunnallista sähköistä kyselytutkimusta ja tästä syystä vertailun tekeminen kaupan alalla yleisesti koettuun rakenteellisen suunnittelun vaikutukseen työväkivaltaan on osoittautunut mahdottomaksi. Tutkimuksen aikana on noussut kysymykseksi se, onko myymäläsuunnittelun lähtökohtana käytetty asiakasviihtyvyys ja myymälöiden elämyksellisyys sekä turvallisen työympäristön suunnittelu toisiaan poissulkevia, vai olisiko mahdollista suunnitella myymäläympäristöjä, joissa otettaisiin huomioon molemmat näkökulmat?

Sähköiseen kyselytutkimukseen vastanneet kauppiat ja työntekijät nostivat avoimissa vastauksissaan esiin kauppapaikan sijainnin ja olemassa olevan asiakaskunnan vaikutuksen työturvallisuuteen (Liite 3, kohdat 13 ja 28). Kauppioiden ja työntekijöiden antamien kehityside-

oiden mukaan myymäläsuunnittelussa ja -kalustuksessa tulisi ottaa huomioon alue, jolla kauppapaikka sijaitsee ja työturvallisuussuunnittelun pitäisi olla suunnitelmallisempaa alueella, jossa on paljon työväkivaltaa ja sen uhkaa. Rauhallisemmalla alueella sijaitsevassa kauppapaikassa vastaajat olivat tyytyväisiä avoimeen sisääntulo- ja kassa-alueeseen. Rauhattomalla alueella sijaitsevaan kauppapaikkaan kyselyyn vastanneet henkilöt toivoivat sisääntuloaluetta, joka auttaisi ohjaamaan asiakasvirtaa paremmin kaupan kiertosuunnan mukaan ja kassa-alueella, joka tarjoaisi nykyistä turvallisemman työympäristön siellä työskenteleville työntekijöille. K-market -ketjun konsepti- ja myymäläsuunnitteluüksiköissä on jo tällä hetkellä valittavana erilaisia ratkaisuja sen mukaan, millaisella alueella kauppapaikka sijaitsee (mitä yleiset väkivaltatilastot kertovat alueesta) ja, millaisilta uhkatilanteilta halutaan erityisesti suojautua.

Tutkimuksen edetessä kävi myös selväksi, että kauppiaat toivovat ketjulta tukea turvallisuuden liittyvien asioiden ymmärtämiseen ja henkilökunnalle kouluttamiseen sekä siihen, että myymäläratkaisuja suunniteltaessa tai muutostöitä tehdessä turvallisuusnäkökulmat huomioitaisiin aiempaa paremmin. Myymäläsuunnittelijat voisivat esimerkiksi tuoda esille kauppiaille suunnittelutyön yhteydessä, että myymäläratkaisuissa on huomioitu työturvallisuus seuraavalla tavalla ja, että olemassa oleviin ratkaisuihin ei toivota tehtävän muutoksia, jotta esimerkiksi kassalta säilyy kaksi poistumissuuntaa uhkaavaa asiakaspalvelutilannetta silmällä pitäen. Vastaavasti kauppiaat voisivat tuoda esiin oman kokemuksensa alueen asiakasrakenteesta ja kertoa myymäläsuunnittelijalle, että kaupassa esiintyy runsaasti työväkivaltaa ja sen uhkaa ja siitä syystä kassa- ja sisääntuloalueiden suunnittelun avulla halutaan rajata tai minimoida työväkivallan uhka myymälässä. Jatkossa on siis erityisen tärkeää kiinnittää huomiota kauppiaan ja myymäläsuunnittelun väliseen yhteistyöhön kauppapaikkoja uudistettaessa tai perustettaessa, jotta kauppiaan alue- ja paikallistuntemus voidaan hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla ja lopputuloksena syntyy mahdollisimman asiakasystävällinen ja kaupan henkilökunnalle turvallinen kauppaympäristö.

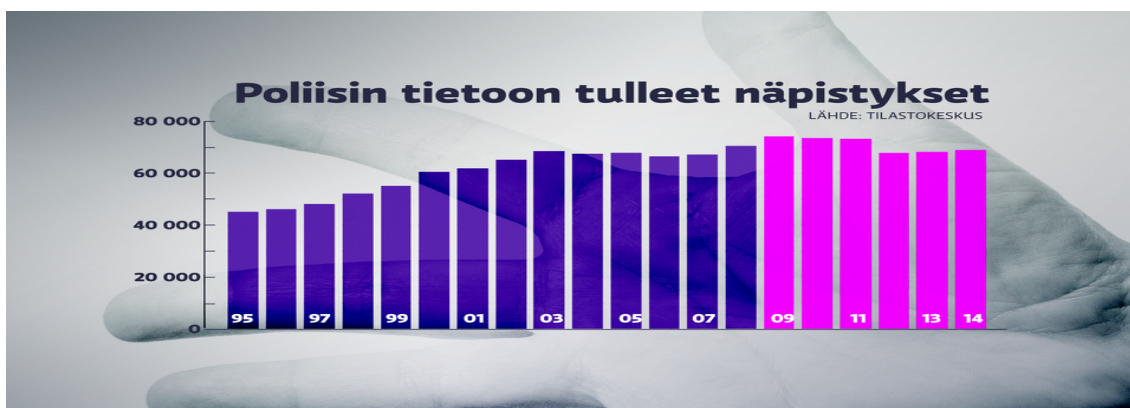
6 Yhteiskunnalliset muutostarpeet

6.1 Sakon muuntorangaistuksen palauttaminen

Valtioneuvoston verkkosivuilla on ajankohtaista osiossa Oikeusministeriön 11.4.2018 julkaisema tiedotus, jossa oikeusministeri Antti Häkkänen kommentoi laatimaansa rangaistusten kiristämispakettia. Oikeusministeri Häkkänen pitää hyvin tärkeänä uudistuksena sakon muuntorangaistuksen palauttamista ja sen mukanaan tuoman aiempaa paremman rikosoikeudellisen vastuun toteutumista. Sakon muuntorangaistuksen lainmuutoksen myötä poliisiin tulee ohjata sakkorikos käräjäoikeuden käsiteltäväksi silloin, kun sakkoja toistuvasti saanut henkilö osoittaa piittaamattomuutta lain määräyksistä. Toistuvuus tarkoittaisi tässä kohtaa seitsemää samankaltaista sakkoa vuoden sisällä ja käräjäoikeus voisi muuntaa sakon vankeudeksi, jollei sakkoa saataisi perittyä. (Valtioneuvosto. 2018).

Sakon muuntorangaistus poistettiin käytöstä vuonna 2008 ja lainmuutoksen seurauksena varattomiksi todetut toistuvasti näpistelevät henkilöt jäivät ilman rangaistusta tekemästään rikoksesta. Kaupan liiton teettämän hävikkibarometrin mukaan vähittäiskaupan rikollinen hävikki oli vuonna 2015 noin 460 miljoonaa euroa, eli 1 prosentti vähittäiskaupan arvonlisäverollisesta 46 000 miljoonan euron myynnistä. Vähittäiskaupan kokonaiskustannukset kohoavat 560 miljoonaan euroon vuodessa, kun varsinaisen rikollisen hävikin päälle lasketaan kustannukset, joita vähittäiskaupalle syntyy varkaushävikin estämiseen tarkoitetuista laitteista, järjestelmistä ja niiden ylläpidosta sekä vartioinnista. (Kaupan liitto. 2018b).

Tilastokeskus julkaisi vuoden 2014 lopussa poliisin tietoon tulleiden näpistysten lukumäärän vuosilta 1995-2014. Vuonna 2008 tapahtunut lainmuutos sakon muuntorangaistuksen poistamisesta kasvatti poliisin tietoon tulleiden näpistysten lukumäärää, mutta vuoden 2012 jälkeen poliisin tietoon tulleiden näpistysten lukumäärä on ollut laskussa. Syyksi poliisien tietoon tulleiden näpistysten vähenemisestä on kaupan alan toimijoiden keskuudessa epäilty vähittäiskaupan toimijoiden turhautumista siihen, että rikoksen tekijöille ei välttämättä seuraa mitään rangaistusta näpistyksestä, mutta näpistysten selvittelyprosessiin kuluu paljon työaikaa ja resursseja.



(Tilastokeskus. 2014)

6.2 Työssä tapahtuvan väkivallan teon rangaistuskäytännön kehittäminen

Työterveyslaitoksen vuonna 2009 julkaisemassa KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit - kirjassa kerrotaan, että työssä ja työpaikalla tapahtuvassa ilkivallassa, työntekijän pahoinpitelyssä, vahingoittamisessa tai sanallisessa uhkailussa sovelletaan rikoslakia, jonka mukaan rangaistavia tekoja ovat edellä mainittujen lisäksi esimerkiksi julkisrauhan rikkominen, kunnian loukkaus ja vahingonteko. (Saarela ym. 2009, 9-10). K-market -kauppiaille ja heidän työntekijöilleen suunnatun valtakunnallisen kyselytutkimuksen mukaan yli 30 prosenttia vastaajista oli kohdannut työssään fyysistä väkivaltaa ja melkein 70 prosenttiin vastaajista oli kohdistettu työssä sanallista väkivaltaa (Liite 3, kohdat 14 ja 16). Suomen rikoslain 16 luvun 1-3 pykälien mukaan virkavallan tai virkamiehen pyynnöstä toimivan henkilön väkivaltaisesta vastustamisesta voidaan tuomita sakkoihin tai vankeuteen, mutta esimerkiksi Suomen pakkokeinolain (806/2011) mukaista yleistä kiinniotto-oikeuttaan käyttävän kauppiasyrittäjän väkival-

tainen vastustaminen tai pahoinpitely on tuomittava rikoslain mukaan toiseen siviiliin kohdistuvana tekona.

Tutkimuksen tulosten valossa olisi hyvä tarkastella myös sitä, olisiko mahdollista kehittää kauppiaasyrittäjien oikeutta suojella omaisuuttaan ja palveluksessaan työskenteleviä henkilöitä työväkivallalta ja sen uhalta sekä koventaa rangaistuksia työpaikoilla esiintyvään työväkivaltaan ja sen uhkaan liittyen.

6.3 Lähestymiskiellon määrääminen liiketilaa kohtaan

Laki lähestymiskiellosta (4.12.1998/898) on säädetty siten, että toisen henkeen, terveyteen, vapauteen tai rauhaan kohdistuvasta rikoksesta tai tällaisen rikoksen uhasta tai vakavasta häirinnästä voidaan määrätä lähestymiskieltoon. Lähestymiskieltoon määrääminen tarkoittaa sitä, että tuomittu henkilö ei saa tavata suojattavaa henkilöä tai muuten ottaa häneen yhteyttä, eikä sitä edes yrittää.

Nykyisen lainsäädännön puitteissa ei ole mahdollista hakea lähestymiskieltoa liiketilaa kohtaan, vaan lähestymiskielto on aina määrättävä koskemaan tiettyä henkilöä kohtaan. Kauppiaasyrittäjät kohtaavat työssään runsaasti työväkivaltaa Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan liittyvän kyselytutkimuksen mukaan esimerkiksi estäessään asiointikiellossa olevia henkilöitä tulemasta liiketilaansa, poistaessaan epäasiallisesti käyttäytyviä henkilöitä liiketilastaan ja puuttuessaan kaupallaan tapahtuviin näpistyksiin. Työväkivalta aiheutuu pääosin siitä, että ei toivottujen henkilöiden toimintaa rajoitetaan tai estetään myymälässä ja tekijä vastustaa kauppiaasyrittäjää. Työväkivalta johtuu tutkimuksen mukaan siis siitä, että työtään tekevä henkilö puuttuu asiakkaan toimiin, eikä siitä, että kyseessä on juurikin kauppiaasyrittäjä. K-market -myymälöissä kauppias hoitaa useimmiten itse tilanteet, joista saattaa aiheutua työväkivaltaa tai sen uhkaa, koska hänellä on työturvallisuuslain (738/2002) määräämä velvollisuus suojata työntekijöitään mahdolliselta työväkivalta ja sen uhalta. Mikäli joku asiakkaista tuomitaan lähestymiskieltoon uhkaavan tai väkivaltaisen käytöksen vuoksi, suojeleo lähestymiskielto vain kauppiasta. Kauppiaiden ja työntekijöidensä työturvallisuuden kannalta olisi tärkeätä, että lähestymiskielto voitaisiin määrätä henkilön sijaan koskemaan myös liiketilaa, koska tällöin lähestymiskieltoon määrätty henkilö ei voisi tulla häiritsemään ilman rangaistuksen uhkaa työntekijöiden työrauhaa myymälään silloinkaan, kun kauppias on poissa kaupalta.

7 Johtopäätökset

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen mittaustulosten toistettavuutta (reliaabelius) ja pätevyyttä (validius) arvioidaan kirjassa Tutki ja kirjoita (Hirsjärvi ym. 2000, 213-215) muun muassa siten, onko saadut mittaustulokset mahdollista toistaa toisen tutkijan tekeminä ja onko tutkimuksella onnistuttu

mittaamaan juuri niitä asioita, joita on ollut tarkoitus mitata. Laadullisen, eli kvalitatiivisen, tutkimuksen yhteydessä kirjassa todetaan, että kaikki ihmisiä ja kulttuureja koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia, eikä kahta täysin samanlaista tutkimusta voida sen vuoksi tehdä. Tästä huolimatta tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulee arvioida jollain tasolla ja esimerkiksi tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta voi lisätä tutkimuksen luotettavuutta.

K-market -kauppiaalle ja heidän työntekijöilleen suunnatun valtakunnallisen kyselytutkimuksen kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan luotettavuutta arvioitaessa voidaan esimerkiksi pohtia sitä, että osallistuiko kyselyyn vastaamiseen pääosin sellaiset kauppiaat, jotka kokivat työväkivallan olevan ongelma kaupoissaan ja jättivätkö kyselyyn vastaavasti vastaamatta sellaiset kauppiaat, joille aihe ei ole ajankohtainen tai tarpeellinen. Toinen merkittävä kysymys työväkivallan esiintymistä selvittäneiden kysymysten kannalta on se, että johtuvatko merkittävät erot aiempiin työväkivaltaa selvittäneisiin tutkimuksiin siitä, että työsuojelulaki (738/2002) velvoittaa kauppiasyrittäjiä suojelemaan työntekijöitään työväkivallalta ja sen uhalta ja sen vuoksi kyselyyn vastanneet kauppiaat ovat kohdanneet sanallista työväkivaltaa 10-kertaa enemmän ja fyysistä väkivaltaa 30-kertaa enemmän kuin Työterveyslaitoksen teettämään tutkimukseen (Työterveyslaitos. 2013-2014) vastanneet kaupan alan työntekijät. Monet kauppiasyrittäjät ovat olleet turhautuneita vuonna 2008 tehtyyn lakimuutokseen sakkojen muuntorangaistuksen poistamisesta ja ovat kokeneet, että esimerkiksi toistuvasti näpistelevät varattomat henkilöt ovat selvinneet teoistaan ilman rikosoikeudellista vastuuta. Kauppiaiden kohtaaman työväkivallan esiintymistä voi siis selittää myös se, että kauppiaat ovat valmiita käyttämään voimakeinoja saadakseen anastetut tuotteet takaisin itselleen ja vähentämään tällä tavoin yrityksensä taloudellisia tappioita.

Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja uhkaan K-market -myymälässä selvittäneen tutkimuksen on tehnyt K-kauppiaina toimiva ja turvallisuusalan liiketaloutta opiskeleva henkilö, joten on mahdollista, että tekijän omat henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet ovat voineet ohjata tutkimuksen suuntaa, vaikka kaikessa tutkimuksessa on pyritty välttämään virheiden syntymistä. Turvallisuusalan liiketalouden opintoihin kuuluva opinnäytetyö on myös tekijän ensimmäinen tutkimustyö ja samalla ammatillinen oppimisprosessi, joten tutkimuksen toistamisen yhteydessä tekijä esimerkiksi ottaisi sähköiseen kyselytutkimukseen mukaan kysymyksen, jolla olisi mahdollista selvittää se, miksi kauppojensa sisääntuloalueisiin tyytyväiset vastaajat ovat tyytyväisiä (nykyisessä kyselyssä selvitettiin ainoastaan avoimilla vastauksilla tyytymättömien vastaajien kokemuksia).

7.2 Keskon asiantuntijoiden palaute opinnäytetyöstä ja kyselytutkimuksesta

Opinnäytetyön tekijä on lähettänyt huhtikuussa valmistuneen valtakunnallisen kyselytutkimuksen tulokset kahdeksalle Keskossa työskentelevälle asiantuntijalle ja saanut tutkimustuloksista palautetta. Palautteissa on käsitelty muun muassa kyselyn vastaamisaktiivisuutta,

valittuja kysymyksiä, rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan sekä sanallisen ja fyysisen väkivallan esiintyvyyttä K-market -myymälöissä. Palautetta antaneet asiantuntijat kokivat valtakunnallisen sähköisen kyselytutkimuksen olleen oiva valinta tutkimusaineiston keräämiseen ja kyselytutkimukseen valitut kysymykset olivat olleet asiantuntijoiden mielestä osuvia. Yksi palautetta antanut henkilö kiinnitti huomiota samaan asiaan kuin tutkimuksen tehnyt henkilö itsekin, eli kyselytutkimuksessa olisi pitänyt olla lisäkysymys vastaajille, jotka kokivat olevansa tyytyväisiä kauppajensa rakenteellisen suunnitteluun kassa- ja sisääntuloalueilla. Sähköisen kyselytutkimuksen vastaamisaktiivisuutta pidettiin Keskon asiantuntijoiden keskuudessa hyvänä ja erityisen iloisia palautteenantajat olivat siitä, että kyselytutkimukseen vastanneista 186 henkilöstä kauppiaita oli 155 henkeä.

Keskon asiantuntijat kertoivat, ettei rakenteellisen suunnittelun vaikutusta työväkivaltaan ja sen uhkaan ole aiemmin tutkittu, mutta turvallisuusnäkökulman huomioimista konsepti- ja myymäläsuunnittelussa pidettiin todella tärkeänä. Keskon Konseptisuunnittelu- ja Yritysturvallisuusyksiköt tekevät jo tällä hetkellä tiiviistä yhteistyötä kauppapaikkojen ja niissä työskentelevien henkilöiden turvallisuuden parantamiseksi. Sähköisen kyselytutkimuksen tuottamat tutkimustulokset sanallisen ja fyysisen väkivallan esiintyvyydestä K-market -myymälöissä olivat asiantuntijoiden mielestä todella herättäviä ja toivat asiantuntijoiden mielestä esiin todellisen tarpeen turvallisuusnäkökulman huomioon ottamiseen konsepti- ja myymäläsuunnittelussa.

Opinnäytetyö on vastannut työelämän kehittämistarpeeseen palautetta antaneiden Keskon asiantuntijoiden mielestä ja opinnäytetyön tavoite on täytynyt, koska Konsepti- ja myymäläsuunnittelu- ja yksiköt ovat saaneet käyttöönsä uutta tutkimustietoa rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan. Sähköisen kyselytutkimuksen vastaajat sekä tutkimuksen tekijä ovat tuoneet esiin useita kehitysideoita myymälöiden rakenteellisen turvallisuuden parantamiseksi ja kehitysideoita on luovutettu sellaisenaan Keskon Konsepti- ja myymäläsuunnittelu- ja yksiköiden käyttöön.

7.3 Tutkimuksen tekijän oma pohdinta

Mielestäni tutkimuksen aiheeksi valitsemani kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan on ollut tärkeä ja onnistunut. Olen saanut tehtyä tutkimustani hyvässä yhteistyössä sekä Keskon asiantuntijoiden että kauppiaskollegoideni kanssa ja myymälöissä työskentelevien kauppiaiden ja työntekijöiden turvallisuus on oleellista ottaa huomioon konsepti- ja myymäläsuunnittelussa. Olen itse kohdannut työssäni runsaasti sanallista ja fyysistä väkivaltaa kuluneiden vuosien aikana, mutta yllätyin silti siitä, kuinka moni valtakunnalliseen kyselytutkimukseen vastanneista kauppiasyrittäjistä joutui työväkivallan uhriksi työpaikoillaan. Olen itse aloittanut kauppiasurani vasta vuonna 2011, joten minulla ei ole kokemusta vuoden 2008 sakon muuntorangaistuksen poistamisen vaikutuksesta näpistyksen kasvuun kaupan alalla, vaan olen toiminut kauppiaina ainoastaan aikana, jolloin vara-

ton toistuvasti näpistänyt henkilö on voinut selvitä teostaan ilman rangaistusta. Odotan siis suurella mielenkiinnolla sitä, miten sakon muuntorangaistuksen palauttamisesta tehty päätös vaikuttaa toistuvasti näpistelevien henkilöiden toimintaan ja sitä, että ennaltaehkäiseekö pelko vankilatuomiosta näpistystä pohtivan henkilön toimintaa.

Olen ollut valtavan tyytyväinen siihen, että olen saanut olla osaltani lisäämässä tietoa rakenteellisen suunnittelun vaikutuksesta työväkivaltaan ja sen uhkaan ja, että tekemäni tutkimukseen on suhtauduttu positiivisesti ja suurella mielenkiinnolla. Uskon, että tekemäni tutkimus on myös osoittanut, että kaupan alalla esiintyvään työväkivaltaan tulee jatkossa kiinnittää yhä enemmän huomiota ja etsiä aktiivisesti keinoja, joilla yrittäjien ja heidän työntekijöidensä työturvallisuutta voidaan kehittää entisestään. Olen oppinut paljon uutta tämän tutkimuksen tekemisen aikana ja minulle on varmistunut ajatus siitä, että haluan tulevaisuudessa paneutua aiheeseen lisää.

Oma ammattiosaamiseni on kasvanut opinnäytetyöprosessin aikana ja olen onnistunut luomaan itselleni laajan tukiverkoston tulevaisuuden osaamiseni kehittämiseen. Olen kiitollinen kaikesta saamastani tuesta, jota minulle ovat oppimisprosessissani tarjonneet Laurean ammattikorkeakoulun osaavat turvallisuusalan lehtorit, Keskon Yritysturvallisuusyksikön asiantuntijat, Keskon Konsepti- ja myymäläsuunnitteluosastojen asiantuntijat sekä K-market -ketjun aluepäällikkö. Kiitän sydämeni pohjasta myös puolisoani ja perhettäni kärsivällisyydestä opintojeni suorittamisen, yrittäjyyden ja perhe-elämän yhdistämisen suhteen.

8 Lähteet

Julkaisut

- Airaskorpi, A., Hallikas, J., Kojo, J., Suokas, T. & Tuhkanen, T. 2009. *Turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia tekijöitä kauppakeskuksen kilpailukyvyn edistämiseksi. Opinnäytetyö.* Laurea ammattikorkeakoulu. Espoo.
- Aylott, R. & Mitchell, V.-W. 1998. *An exploratory study of grocery shopping stressors.* s.l.: International Journal of Retailing & Distribution Management. Bingley, West Yorkshire.
- Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C. L., 2003. *Preventing violence and harassment in workplace,* Dublin: Eurofound.
- Finne, S. & Kokkonen, T. 2005. *Asiakslähtöinen kaupan arvoketju.* Helsinki: WS Bookwell.
- Havumäki, H. & Jaranka, E. 2006. *Kauppa.* Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Heinimäki, H. 2006. *Kaupan toimintaympäristö.* 1. painos. Helsinki: WSOY.
- Heljaste, J.-M., Korkiamäki, J., Laukkala, Heljo., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. *Yrityksen turvallisuusopas.* Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. *Tutki ja kirjoita.* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Isotalus, N. & Saarela, K.L. 2001. *Työväkivalta kaupan alan uhkana.* Helsinki: Julkari.
- Isotalus, N. & Saarela, K. L. 2007. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jokiranta, K. 2008. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kanerva, R. 2008. Työturvalliseksi. *Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt.* Helsinki: Edita Publishing.
- Kesko. 2017a. *Vuosiraportti.* Helsinki: Kesko.
- Kesko. 2017b. *Vuosiraportti.* Helsinki: Kesko.
- Markkanen, S. 2008. *Myymäläympäristö elämysten tuottajana.* Hämeenlinna: Karisto.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät.* Helsinki: Sanoma Pro.
- Päivittäistavarakauppa. 2010. Helsinki: Edita Publishing.
- Peura-Kapanen, L. 2010. *Turvallinen kauppa? Havainnointia päivittäistavaramyymälöissä,* Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Räisänen, M. 2013. *Turvallisempi huominen.* Helsinki: Kaupan liitto.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakaspalvelutilanteet. Teoksessa: *väkivalta työssä.* Helsinki: Talentum Media Oy.
- Rantanen, S., Madetoja, S., Räikkönen, T., Pääkkönen, R., Liuhamo, M. & Hanhela, R. 2007. *Työturvallisuus pienyrityksessä.* Helsinki: Työterveyslaitos.
- Saarela, K. L., Isotalus, N., Salminen, S., Vartia, M. & Leino, T. 2009. *KAURIS.* Helsinki: Työterveyslaitos.

Salmi, V., Lehti, M. & Keinänen, A. 2010. *Yritysuhritutkimus*, Helsinki: Olkeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Salonen, V. & Toikkanen, P. 2014. Jyväskylä: Docendo.

Sisäministeriö. 2007. *Palvelupisteiden turvallisuussuunnitteluopas*. Helsinki: Sisäministeriö.

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Työterveyslaitos. 2012. *Työturvallisuuslaki soveltamisopas*. Tampere: Tammerprint.

Työterveyslaitos. 2013-2014. *Väkivalta ja uhkatilanteet myymälätyössä*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vuokko, P. 1997. *Avaimena asiakaslähtöisyys*. Helsinki: Edita.

WHO. 2005. *Väkivalta ja terveys maailmassa*, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Sähköiset

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018. *Yritysturvallisuus*. Viitattu 10.1.2018.
<https://ek.fi/mita-temme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

enuvo. 2018. *KyselyNetti*. Viitattu 13.4.2018.
<https://www.kyselynetti.com/>

Kaupan liitto. 2017. *Tiedotteet*. Viitattu 11.4.2018.
http://kauppa.fi/ajankohtaista/tiedotteet/kaupan_liitto_ja_suomen_yrittaejaet_sakon_muun_torangaistus_palautettava_rikoslakiin_26387

Kaupan liitto. 2018. *Kaupan liitto Turvallisuus*. Viitattu 9.4.2018.
http://kauppa.fi/tietoa_kaupasta/toimintaympaeristoe/turvallisuus/

Kaupan liitto. 2018. *Toimintaympäristö turvallisuus*. Viitattu 30.4.2018.
http://kauppa.fi/tietoa_kaupasta/toimintaympaeristoe/turvallisuus/

Kesko. 2017. *Kesko työpaikat kauppiaksi*. Viitattu 10.4.2018.
<https://www.kesko.fi/tyopaikat/kauppiaksi-k-ryhmaan/k-ruokakauppias/>

Kesko. 2017. *Kesko-ruokakauppias*. Viitattu 10.4.2018
<https://www.kesko.fi/ruokakauppias/ura-kauppiana/kauppiana-toimiminen/>

Kesko. 2018. *Kesko Yritys*. Viitattu 9.4.2018.
<https://www.kesko.fi/yritys/toimialat/paivittaistavarakauppa/>

Mielenrauha. 2018. *Puhe-judo*. Viitattu 19.4.2018.
<http://www.mielenrauha.com/palvelut/puhe-judo/>

Riskienhallintayhdistys. 2018. *PK-RH-riskienhallinta*. Viitattu 10.4.2018.
<https://www.pk-rh.fi/riskienhallinta/riskienhallinnan-periaatteet.html/>

Turun ammattikorkeakoulu. 2013. Salonen, Kari. Viitattu 25.5.2018
<http://docplayer.fi/1986011-Nakokulmia-tutkimukselliseen-ja-toiminnalliseen-opinnaytetyohon.html/>

Tilastokeskus. 2014. *Poliisin tietoon tulleet näpistyksen*. Viitattu 30.4.2018.

Tilastokeskus. 2018. *Käsitteet*. Viitattu 11.4.2018.
<https://tilastokeskus.fi/meta/kas/yritlkm.html/>

Turvallisuuspalvelu KK-Security Oy. 2018. *Asiakaspalvelun henkilöturvallisuus*. Viitattu 19.4.2018.
<https://www.kksecurity.fi/koulutus/>

Valtioneuvosto. 2018. *Ajankohtaista*. Viitattu 30.4.2018.
http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministeri-hakkanen-ylivelkaantuneille-lisaa-apua-rangaistuspolitiikkaan-tiukennuksia-sakon-muuntorangaistus-palautetaan?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=1410853/

Yrittäjät. 2018a. *Sinustako yrittäjäksi*. Viitattu 11.4.2018.
<https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/oletko-valmis-yrittajaksi-316168/>

Yrittäjät. 2018b. *Suomen yrittäjät*. Viitattu 11.4.2018.
<https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/yrittajyys-suomessa-316363/>

9 Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset Keskon asiantuntijoille opinnäytetyöhön.

Liite 2: Arkipäivän havainnointiluettelo.

Liite 3: Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä.

Laurea-ammattikorkeakoulu
Katri Palo-oja-Mertanen

Liite 1: Haastattelukysymykset Keskon asiantuntijoille opinnäytetyöhön.
6.2.2018

Kysymykset:

1. Millaiselta K-market -ketjun yleinen turvallisuustilanne vaikuttaa?
2. Tuleeko kaupoista yhteydenottoja koskien myymälä- tai henkilöturvallisuutta?
3. Ilmoitetaanko työväkivalta tai läheltä piti -tilanteista ketjujohdolle (ryöstöt, näpistyksen tms.)?
4. Otetaanko turvallisuusnäkökulmaa huomioon kauppiasvalinnoissa (alueen levottomuus, kaupassa tapahtuneet ryöstöt, näpistyksen tms.)?
5. Millaista tukea K-market -ketju tarjoaa kauppiasyrittäjille ja henkilökunnalle työturvallisuuden parantamiseksi?
6. Otetaanko turvallisuusnäkökulmat huomioon myymälä- ja kalustussuunnittelussa (kiertosuunta, näkyvyys, poistumisturvallisuus jne.)?
7. Tuleeko kaupoista palautetta kassa- ja sisääntuloalueen suunnitteluun liittyen?
8. Tehdäänkö olemassa oleviin tai suunnitteilla oleviin myymälöihin muutostöitä mahdollisten palautteiden myötä?
9. Millainen on myymälä- ja kalustussuunnittelun tulevaisuus K-market -ketjussa?
10. Voidaanko turvallisuusnäkökulma ottaa tulevaisuudessa huomioon, kun suunnitellaan kauppojen kassa- ja sisääntuloalueita?

Laurea-ammattikorkeakoulu
Katri Palo-oja-Mertanen

Liite 2: Arkipäivän havainnointiluettelo.

Olen havainnoinut asiakkaiden käyttäytymistä kauppojen kassa- ja sisääntuloalueilla. Olen tarkkaillut sitä, kuinka asiakkaat valitsevat myymälään menoreittinsä ja, millaista asiakaskäyttäytymistä kassa-alueella tapahtuu.

Omat kauppamme (havainnointia oman työn ohessa tammikuusta 2011 toukokuuhun 2018)

Asiakas pystyy valitsemaan avoimen sisääntuloalueen takia useita suuntia, johon hän voi lähteä kaupan tuulikaapista.

Suoraan sisääntulosta kassalle ohitse oikaisevat henkilöt ovat useimmiten asiakkaita, joilla on kiire ja he haluavat päästä mahdollisimman nopeasti tarvitsemansa tuotteen luo myymälässä. Eivät ota juuri koskaan ostoskoraa, vaan keräävät muutamia tuotteita käsiinsä myymälästä ja palaavat sitten kassalle maksamaan tuotteet.

Sisääntulosta suoraan kassalle oikaisevat asiakkaat, jotka pelaavat ainoastaan Veikkausta, ostavat tupakkatuotteita tai hakevat Postin tai Matkahuollon pakettiaan. Välillä asiakkaat odottavat tulevansa palveluiksi heti kassalle saavuttuaan, vaikka kassajonossa olisi asiakkaita odottamassa vuoroaan (kassajonoon ei voi tulla kahdesta eri suunnasta tasapuolisuuden takaamiseksi ja oikaiseva asiakas ohjataan kohteliaasti kassajonoon muiden perään).

Sisääntulosta myymäläkierron suuntaan lähtevät asiakkaat ottavat usein keräämilleen tuotteille ostoskorin tai -kärryn. Keskiostos on suurempi kuin asiakkailla, jotka oikaisevat sisääntulosta suoraan kassan ohitse tai kassalle. Asiakkaat tekevät herkästi myös heräteostoksia, koska he kiertävät pidemmän matkan kaupassa ja kohtaavat asiointikierroksellaan lukuisia tuoteryhmiä.

Sisääntuloporttien puuttuminen mahdollistaa sen, että asiakkaat voivat poistua kaupasta ilman kassalla käyntiä. Kaupasta näpistävät henkilöt haluavat mieluummin poistua käymättä kassalla kuin kiinnittää kassalla työskentelevän huomion siihen, että heillä ei ole mitään maksettavaa tuotetta kassalla (ruokakaupassa käydään harvoin ostamatta mitään ja kassan ohitse tuleva asiakas, jolla ei ole mitään ostettavaa, mutta hän on silti viipynyt kaupassa jonkun aikaa, saattaa herättää myyjän pohtimaan näpistyksen mahdollisuutta).

Palautteet ja kommentit kauppiaskollegoilta ja työntekijöiltä

Kauppiaskollegat ja työntekijät ovat olleet tietoisia kiinnostuksestani kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteelliseen suunnitteluun ja sen vaikutukseen asiakaskäyttäytymiseen ja he ovat siitä syystä jakaneet aktiivisesti kokemuksiaan minulle vuoden 2016 elokuusta tähän hetkeen (toukokuu 2018).

Omat havaintoni ovat olleet yhteneväisessä linjassa kauppiaskollegoideni ja työntekijöiden tekemien havaintojen ja kokemusten kanssa avoimen sisääntuloalueiden vaikutuksesta asiakaskäyttäytymiseen.

Työharjoittelu Keskon Yritysturvallisuusyksikössä

Olen suorittanut Laurean ammattikorkeakoulun Turvallisuusalan liiketalouden opintoihin kuuluvan työharjoittelun Keskon Yritysturvallisuusyksikössä touko - joulukuussa 2018.

Työharjoittelun aikana olen osallistunut turvallisuusauditointeihin ja tarkkaillut kauppakäyntien yhteydessä asiakaskäyttäytymistä sisääntulo- ja kassa-alueilla. Olen saanut nähdä myös valvontakameratallenteita tapahtuneista ryöstöistä kaupoissa ja tarkkaillut tallenteista rakenteellisen suunnittelun vaikutusta kaupan henkilökunnan työturvallisuuteen ja koettuun työväkivaltaan.

Havaintojen teko muissa kaupparyhmittymissä

Olen käynyt havainnoimassa muissa kaupparyhmittymissä kassa- ja sisääntuloalueiden rakenteellisen suunnittelun vaikutusta asiakaskäyttäytymiseen tammikuusta 2018 toukokuuhun 2018.

Olen havainnut, että muissa kaupparyhmittymissä asiakkaiden kulkua ohjataan sisääntuloporttien avulla ja, että kassa-alueet on suunniteltu siten, että kassoille tulevan asiakasvirran on suunniteltu tulevan myymäläkierron mukaisesti kassalle (kassalla ei ole tilaa kulkea vastavirtaan, mikäli kassalla on jo palveltavana asiakas).

Olen nähnyt vain yksittäisen ihmisen oikaisevan kassa-alueen läpi myymälään mennessä ja nuokin oikaisemiset kassa-alueen läpi eivät ole tapahtuneet miehitetyn kassan kautta, vaan tyhjänä olevan kassapisteen ohitse, jonka läpikulkua estävä portti on unohtunut auki.

Liite 3: Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market -myymälässä.

KyselyNetti palvelussa toteutettu kyselytutkimus.

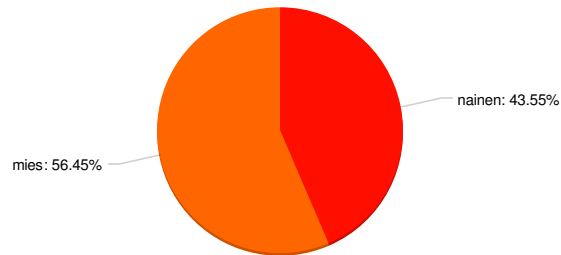
Kassa- ja sisääntuloalueen rakenteellisen suunnittelun vaikutus työväkivaltaan ja sen uhkaan K-market-myylässä

1. Vastaajan sukupuoli *

Osallistujamäärä: 186

81 (43.5%): nainen

105 (56.5%): mies



2. Vastaajan ikä *

Osallistujamäärä: 186

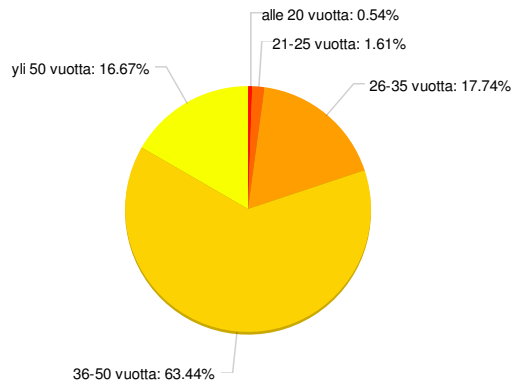
1 (0.5%): alle 20 vuotta

3 (1.6%): 21-25 vuotta

33 (17.7%): 26-35 vuotta

118 (63.4%): 36-50 vuotta

31 (16.7%): yli 50 vuotta



3. Missä tehtävässä työskentelet K-marketissä? *

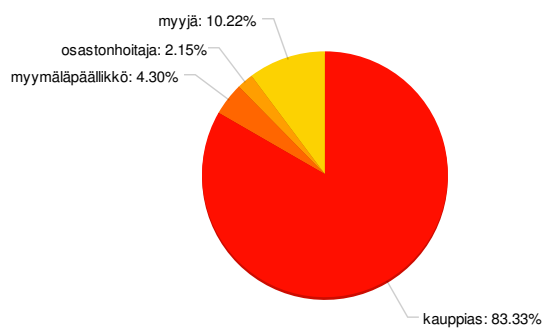
Osallistujamäärä: 186

155 (83.3%): kauppias

8 (4.3%): myymäläpäällikkö

4 (2.2%): osastonhoitaja

19 (10.2%): myyjä



4. Kuinka kauan olet työskennellyt K-market -ketjuun kuuluvassa myymälässä? *

Osallistujamäärä: 186

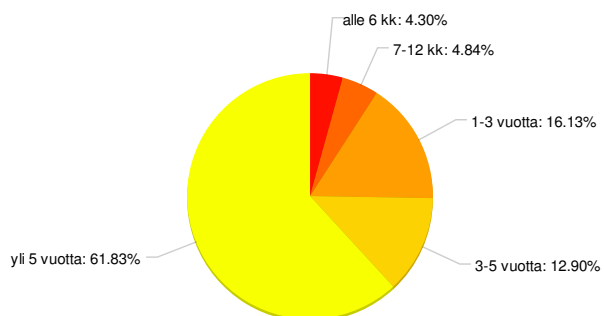
8 (4.3%): alle 6 kk

9 (4.8%): 7-12 kk

30 (16.1%): 1-3 vuotta

24 (12.9%): 3-5 vuotta

115 (61.8%): yli 5 vuotta

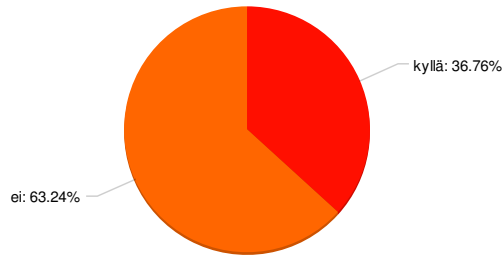


5. Onko nykyinen K-market -myymälä ollut aiemmin Suomen Lähikauppa Oy:n Siwa tai Valintatalo -myymälä? *

Osallistujamäärä: 185

68 (36.8%): **kyllä**

117 (63.2%): **ei**



6. Mitä työtehtäviisi kuuluu? *

Osallistujamäärä: 164

147 (89.6%): **kassatyöskentely**

155 (94.5%): **kuormanpurku**

136 (82.9%): **heviosasto**

130 (79.3%): **liha- ja einesosasto**

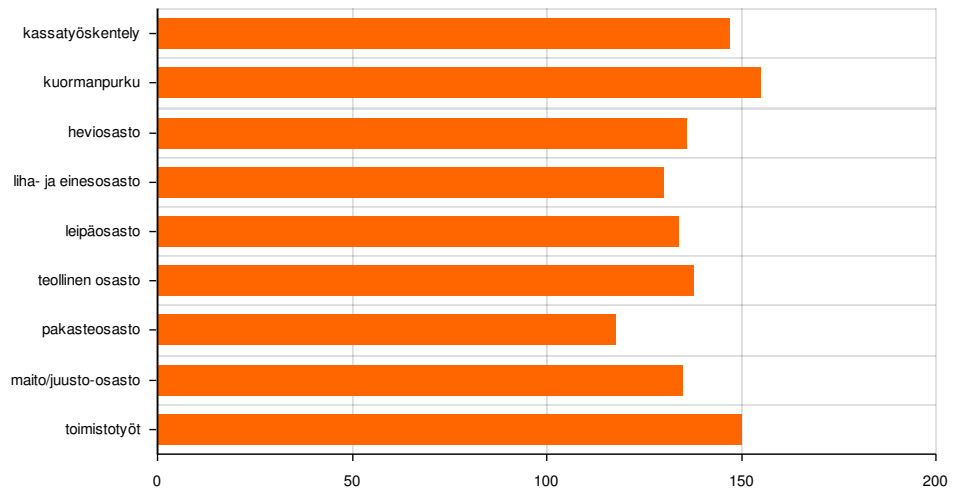
134 (81.7%): **leipäosasto**

138 (84.1%): **teollinen osasto**

118 (72.0%): **pakasteosasto**

135 (82.3%): **maito/juusto-osasto**

150 (91.5%): **toimistotyöt**

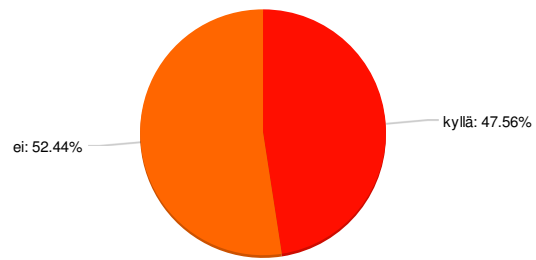


7. Onko kaupalla pystytty vaikuttamaan itse kassa- ja sisääntuloalueen suunnitteluun? *

Osallistujamäärä: 164

78 (47.6%): **kyllä**

86 (52.4%): **ei**



8. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, niin millä tavoin kassa- ja sisääntuloalueen suunnitteluun on voitu vaikuttaa?

Osallistujamäärä: 68

 Näytä kaikki 33 aiempaa vastausta

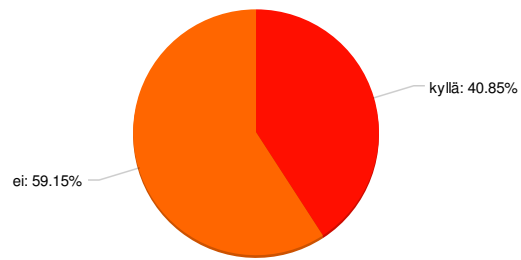
- Remontti 2013, jolloin suunniteltiin
- Tehty alueesta mahdollisimma väljä ja poistettu suoria juoksureittejä ulko-ovelle.
- pullokoneen uusinnan yhteydessä tein kaikki suunnitelmat / valvontakamerat itse puolisoni kanssa
- Pohjakuvat on suunniteltu, hyväksytty ja toteutettu
- Remontin yhteydessä vähän. Tuolloin saimme myymälää avarammaksi ja mielestäni kassat ovat turvallisemmin sijoiteltu nyt kuin aikaisemmin. Muutokset tapahtuivat kuitenkin enemmänkin postin tulon myötä pakostakin.
- Hyllyjen ja palveluiden sijoittelulla.
- Teemme remontin tulevana syksynä remontin ja halusin kauppaamme sisääntuloportin koska kaupastamme varastetaan paljon juoksukaljaa juurikin sisääntulosta joka on liian avonainen,
- Remonttivaiheessa lähinnä kalusteratkaisuihin, sisääntulon avaruuteen—>ongelmiin ei niinkään, esim. ulospääsy kaupasta mahdollista kassan takaa tai kokonaan kulkematta kassan kautta
- Hyvin, oma huoneisto.
- Remontti on tulossa, joten sitä kautta. Toki liiketila sekä toiminnalliset asiat rajaa aika paljon vaikutuksen mahdollisuuksia.
- Ettei ole turhia esteitä missään että olisi helppo liikkua.
- Oma kiinteistö, omat kalusteet, joka K-Market on erilainen
- Kaupallamme tehtiin syksyllä mittava remontti, jossa suunniteltiin meidän toimesta myös sisääntulo- ja kassa-alue. Meillä tullaan sisään eri ovista, kuin mennään ulos. Ovien aukeamiset on optimioitu, etteivät ne aukea yhtä aikaa. Sisääntulossa on todella hyvälaatuinen kamera ottamassa kasvokuvaa jokaisesta.
- Kassa-alueella 1 kassalla eli pääkassalla istuva katsoo/vahtii suoraan juomaosastoa ja hän näkee siitä myös tuulikaappiin ketä on kauppaan tulossa. Kassalla on myös käytössä monitori, josta hän voi seurata mitä kaupassa tapahtuu/ketä siellä liikkuu missäkin.
- Suunnittelimme myös kaupan tavaroituksen siten, että kassapäässä olevat päädyt ovat varattu: nikotiinikorvaustuotteille, terveysvalmisteille, kemppareille, pattereille, leluille, lahjatavaralle, joita varastetaan eniten eli kassalla oleva henkilö vahtii juomaosaston lisäksi "varasteluhittien" päätyjä.
- Kaupassamme tullaan suoraan heviin, josta voi oikaista smartpostin editse kassalle.
- Remontti tehty äskettäin ja kerettiin mukaan suunnitteluun
- Ei tietoa, edellisten kauppiaiden osalta. Olen jatkanut samalla konseptilla.
- Oma kiinteistö
- miettimällä kassojen sijainti
- Remontin myötä
- Suunnitteluvaiheessa tehty yhteistyötä suunnittelijan kanssa ja itse olen voinut vaikuttaa erittäin paljon.
- Lähimarkkinaudistuksessa v. 2017 tehtiin suunnitelmat ja toteutettiin ne myös kassan osalta.
- Kesko ei ole pystynyt määräämään, vaan me itse ollaan rakentanut kaupan.
- Kuinka leveä sisäänrulo käytävä on mahdollisuuteen kiertää kassan ohi ulos on vaikeutettu
- Remontin yhteydessä siitä tehdään avarampi, valoisaampi ja sen näköinen, että kameravalvona on nähtävissä.
- tuulikaappiin ei voinut vaikuttaa, mutta kassa-alueen pohjakuvaan ja suunnitteluun kyllä kaikkina.
- Määrittelemällä siirrettävien kalusteiden ja esim. ostoskorien paikkoja.
- Edellisessä remontissa poistimme sisääntuloportit ja avarsimme etumyymälää
- Tavarointu, tuulikaappi, posti
- Tein ruutupaperille oman ajatukseni ja Sari Tilli piirsi sen puhtaaksi. Lopulta toteutin sen vielä paremmin kuin se paperilla oli. Keskon tyypit kehuivat ja sanoivat että kiva kun joku haastaa heidät:)
- Suoravuokra paikka kaukana keskon konttorista, eli minulla on vapaat kädet
- Muokkaamalla kalusteita ja uudelleen järjestämällä tilaa.
- Itse fiksaamme paikkoja tarpeen mukaan ja mikä koetaan järkeväksi
- Itse rakennettu kiinteistö ja itse suunniteltu pohja.
- Silloin ei voinut vaikuttaa kun oli SKL:piste, mutta nyt ...
- Olemme omassa kiinteistössä.
- Kassapöytien ja postikaluste muutoksen yhteydessä pääkassan taakse tehtiin poistumismahdollisuus

9. Onko kaupalla tehty itse jotain muutoksia kassa- tai sisääntuloalueeseen? *

Osallistujamäärä: 164

67 (40.9%): **kyllä**

97 (59.1%): **ei**



10. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, niin mitä muutoksia kaupalla on tehty kassa- tai sisääntuloalueeseen?

Osallistujamäärä: 57

 Näytä kaikki 22 aiempaa vastausta

- edellisen vastaus
- Kaikki edellisessä mainitsemani toimenpiteet
- kts edellä
- Yksi osa myymälästä suljettu niin, että vain kahdesta paikasta pääsee kulkemaan.
- Tuulikaapissa myytäviä tuotteita mm. klapeja, multaa, linturuokaa
- Suunniteltu kassanohittaminen mahdollisimman hankalaksi ja suoraan ulko-ovelle on mahdotonta päästä ilman, että joutuu hidastelemaan.
- Portti.
- kassasaareke vanhojen kassojen tilalle / asiakas ei pääse selän taakse
- Avarrettu
- Lisätty avaruutta. Myymälän toiseen päähän on kassalta näköyhteys ja luonnollisesti toisinpäin. Ennen kakkoskassa oli ykköskassan selän takana, joten juoksukaljat onnistui melko helposti viemään kakkoskassan kautta. Nykyiin kassat ovat "naamat vastakkain eikä kaupasta voi päästä kassojen huomaamatta.
- Sisääntuloa on selkeytetty avarammaksi ja kutsuvammaksi, jottei kauppaan sisään oikaistaisi kassan kautta.
- Laitamme portin sisääntuloon jo ennen remonttia.
- Madallettu näkyvyyttä haittaavia hyllyrakennelmia ja siirretty myyntiesittelyitä siten, että asiakas ei voi oikaista kassojen takaa kauppaan tai sieltä pois.
- Siirretty telineitä
- Muutetaan sen mukaan kun jotain muuttuu, tarjonta, mieli, tavara ym.ym
- samat kommentit kuin edellisessä
- Sisääntuloon on laitettu portit.
- Siirretty telineitä yms. jotta kassalta pystyy poistumaan kahdelta suunnalta työturvallisuuden vuoksi.
- Kassat vaihtavat paikkaa
- Joitakin kalusteita on siirretty remontin jälkeen.
- ko edellillinen kysymys
- sisääntulo muuteettu erilailla..käynti kiertävä..
- tuote esittelyitä lisätty ulosmenoreitille
- Muuytetu kalusteiden sijainteja.
- Kuten edellä
- Peliautomaattien sijoittelu
- Kts edellinen
- Kaksi erillistä kassaa yhdistettiin saarekkeeksi
- P yritty selkeyttämään ja parantamaan näkyvyyttä sekä ohjaamaan kassoilta ainoastaan ulospääsy.
- 5 eri kaupassa jokaisessa jotakin
- Vähennetty kärryjen vaatimaa tilaa ja sitä kautta luotu avaruutta.
- Oma kiinteistö.
- Edellisessä kysymyksessä vastattu
- Hieman avarrettu ja selkeytetty
- Ovenkahvoja muutettu, ettei saa helposti auki sisääntulo-ovea sisältä päin.

11. Mistä asiakkaat voivat tulla kassalle palveltavaksi?

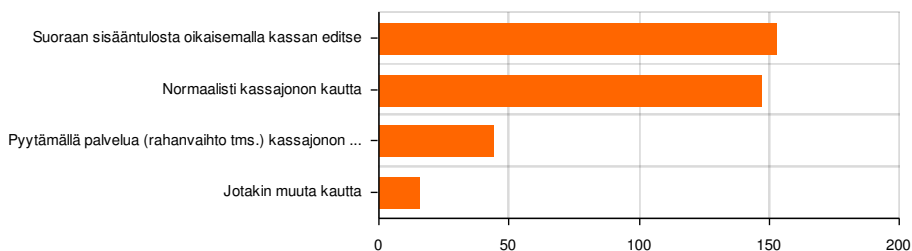
Osallistujamäärä: 160

153 (95.6%): Suoraan sisääntulosta oikaisemalla kassan editse

147 (91.9%): Normaalisti kassajonon kautta

44 (27.5%): Pyytämällä palvelua (rahanvaihto tms.) kassajonon ohittamalla

16 (10.0%): Jotakin muuta kautta



12. Tapahtuuko K-marketissasi seuraavan laista asiakaskäyttötymistä kassa-alueella?

Osallistujamäärä: 155

118 (76.1%): Asiakas oikaisee sisääntulosta kassan editse, vaikka kassalla on jonoa?

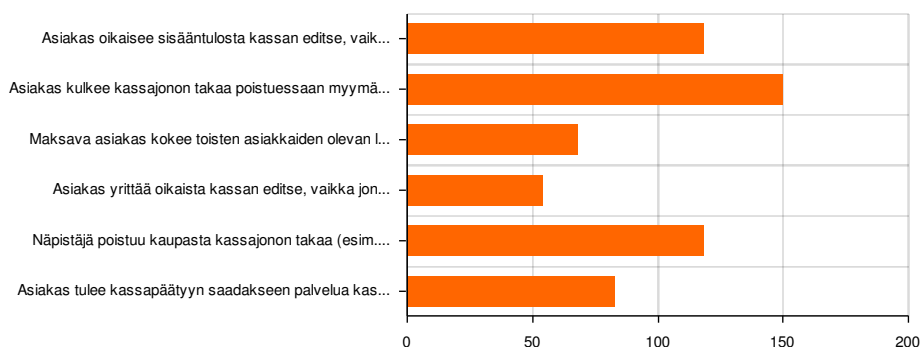
150 (96.8%): Asiakas kulkee kassajonon takaa poistuessaan myymälästä ostamatta mitään?

68 (43.9%): Maksava asiakas kokee toisten asiakkaiden olevan liian lähellä maksupäätettä, kun hän laittaa PIN-koodia?

54 (34.8%): Asiakas yrittää oikaista kassan editse, vaikka jonossa on lastenrattaat/rollaattori/pyörätuoli, eikä tilaa kassajonon takana ole?

118 (76.1%): Näpistäjä poistuu kaupasta kassajonon takaa (esim. juoksukaljat)?

83 (53.5%): Asiakas tulee kassapäättyyn saadakseen palvelua kassajonosta välittämättä? (Haluaa ostaa esim. tupakkaa tai vaihtaa rahaa)



13. Miten koet kassatyöskentelyn kaupassasi? Koetko, että kassa-alueen kehittämällä voitaisiin parantaa asiakaskäyttötymistä? Mitä kehitysideoita sinulla on?

Osallistujamäärä: 70

👁 Näytä kaikki 35 aiempaa vastausta

- Enemmän kysy ihmisistä, kun asioista/myymälärakenteesta
- Olen melko tyytyväinen tämän hetkiseen tilanteeseen. Ainoa hetki oikeastaan kun asiakas voi kassan huomaamatta mennä kaupasta ulos on tämän hakiessa postista pakettia, mutta näitä hetkiä että tilanteissa on vain yksi kassa on harvassa ja henkilökunnalla on onneksi pelisilmää hälyttää toinen kaveriksi mikäli vähänkään epäilyttää. Meillä ei olla kaupalla koskaan yksin.
- Kassalla on meillä rullilla helposti siirrettävä lehtiteline, jonka vieressä on kassalle ns hätäpoistumistie, sekä kassan takana on matkahuollolle oma "käytävä" jota pitkin pääsee nopeasti pois ja lukittava ovi vielä siinä, eli saa laitettua oven kiinni/ estettyä ei-toivotun kulun kassan takaa takatiloihin.

Nykyään väkivallan uhka on ihan yleistä, ihmiset ovat arvaamattomia eikä ulkonäön perusteella pysty päättelemään kuka on uhkaava.

- Suurempi ongelma meillä on sisääntulo mutta juoksuja lähtee myös kassoilta
- Tuttua, kauan aikaa ollut samallinen. Ei ole mahdollista muuttaa toisenlaiseksi, pärjätään tällä hyvin!
- Kyllä erityisesti winterinmutka on todella avoin kassa alueelta ja sisääntulo alueelta. Asiakkaat kulkevat kassalle sisääntulon kautta ja saa kyllä kovasti tarkkailla että ei vaan kävellä ostosten kanssa pihalle. Kunnan sisääntulo portit niin ei oijota enää ja kassan ohi kävely loppuu jos laittaa ulosmeno portit mutta voi tulla ahdasta.
- Asiakkaiden tuloa kassalle ei aina välttämättä havaitse kovin nopeasti (esim. makeisia hyllyttäessä), kun he kävelevät sisääntulosta suoraan kassalle kiertämättä myymälän läpi. Mielestäni asiakkaan kulku myymälässä tulisikin tapahtua niin, että hänen pitää kävellä myymälän läpi, tosin silloin tulisi luoda hyllyratkaisut siten, että ei tarvitse kiertää koko myymälää.
- Kassa-alue on hyvin avarasti auki. Jos alue rajattaisiin niin, että kassalle ei pääse suoraan ovelta, se toisi turvallisuuden tunnetta. Välttämättä asiakkaan ei tarvitsisi kiertää koko myymälää, vaan voisi olla vaihtoehtoisesti toinenkin, lyhyempi reitti kassalle. Myös kassahenkilöllä pitäisi olla toinen poistumisreitti takakautta.
- Kassatyöskentely on välillä haastavaa, kun asiakkaat voivat tulla kassalle monesta suunnasta. Kassalla on myös todella paljon erilaisia palveluita, kuten matkahuolto, veikkaus jne, jotka hidastavat palvelutapahtumia.
- Arkena ei ole ongelma, jos asiakas oikaisee suoraan kassalle, mutta vkloppuisin olisi hyvä saada asiakkaat kulkemaan pääkäytävää pikku patkä, jotta myyjä varmasti näkee nämä (ei seiso kassalla koko ajan, koska hiljaisempaa).
- Hälytysjärjestelmä. Sisääntuloon portit
- Kassa-alue toimii mielestäni hyvin.
- Olemme saaneet remontilla ja kassa-alueen uudistamisella hommaa kuriin. Kassajonon ohi kiilaavat pyydetään kohteliaasti liittymään jonon perälle.
- Ei tule mieleen ehdotuksia. Meillä sisääntulo ja ulosmeno avoin ilman kaiteita. Meillä on toki myös postin piste mikä vaikeuttaa rajaamista.
Kassalle tulee myös hlökunnan päästä molemmilta puolilta.
- Kaikkia edellä olevia tapahtuu, mutta vain satunnaisesti
- Yhdessä kaupassamme on saareke kassa ja tämä on herättänyt ajatuksia jos kassahenkilön pitäisi oman turvallisuuden vuoksi poistua pikaisesti kassalta niin se on haastavaa
- Remontin myötä palvelu / kassatoiminta paranee ja selkiytyy
- Harvoin on minkäänlaista häiriökäyttäytymistä joten puhumalla on selvitty tähän asti.
- Kyltti, jossa lukee poistuminen kassojen kautta. Kameravalvonnan parantaminen.
- Tilan vuoksi ei oikein voida asiakaskäyttäytymistä kehittää. Etuiliija on aina etuiliija. Juoksukaljat ovat vähenemään päin oman aktiivisen näkyvyytemme takia. Enempi koemme tarvetta siirtää kassoja saadaksemme lisää myyntipinta-alaa
- Sisääntuloon voisi laittaa portit, ehkä vähän estäisi oikaisua.. Itselle ei ole sattunut kovin monta uhkavaa tilannetta..Vartijat paikalle välillä..
- maaseudulla vielä rauhallista, muutamaa ongelmakävijää lukuunottamatta
- katso kohta.....kassa-ja sisääntulon suunnitteluun
- Kassatyöskentely on suhteellisen sujuvaa.
- Aika toimiva ratkaisu on. Meillä on kaksi kassaa, jos jotain muutosta suunnitellaan, niin kassat voisi sijoittaa "selät vastakkain"
- Tämä on ikuinen ongelma, olen ollut kaupan alalla 15 vuotta ja ongelmat ovst pysyneet samana, näpistelijät etuiliijat yms.
- Kyllä varmaan. Meillä pitäisi olla virallinen saareke (nyt on vain kaksi erillistä kassaa selät vastakkain)
- Koen kassatyöskentelyn suhteellisen turvalliseksi kaupassani. En usko, että kassa-alueella muuttamalla voi vaikuttaa asiakaskäyttäytymiseen. Juoksukaljoja lähtee riippumatta siitä millainen kassa-alue kaupassamme on.
- Ohjata kulku kassoille "kiertotien kautta", sulkea molemmin puolinen kulku kassan taakse.

Myymäläsuunnittelussa huomioida kassa-alueen riskit.

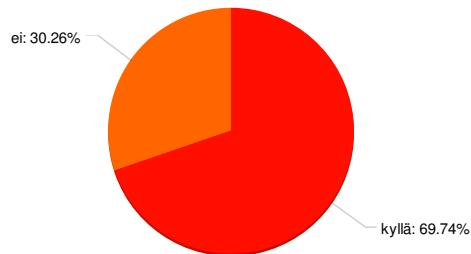
- Kassatyöskentely on kaupassani melko turvallista ja sujuvaa. Asiakkaiden käyttäytymiseen on hieman vaikea vaikuttaa, koska aina joku yrittää jonon ohi esim. tulla vaihtamaan rahaa tai hakemaan MH-pakettiaan. Ja juoksukaljoihin ei oikein vaikuttaa kassa-alueen kehittämisellä.
- Lisää tilaa kassojen jälkeen. Kassa-alue on liian pieni. Toivottavasti saadaan laajennus tehtyä joidenkin vuosien päästä.
- liian ahdasta, pienemmässä toimipisteessä asiakkaat jopa tulevat vastavirtaan ovesta vaikka ei ole kahvaa
- Joillekin ihmisille on aivan sama mitä tapahtuu kassalla, onko siinä asiakkaita vai ei ja vaativat heti palvelua. Ohjeistus on, että heidät palvellaan omalla vuorolla ähinästä huolimatta.
- Aika rentona toimintana - suurimmasta osasta asiakkaista on tullut hyvän päivän tuttuja - toki tiedossamme on ns.toisen puolen kulkijat joiden läsnäolon ollessa täytyy varovaisuutta käyttää omassa käyttäytymisessään - melkoisen pitkälle pääsee omalla huumorintajullaan - ei olisi pahitteeksi jos sisään / uloskäynnin yhteydessä olisi ns. varashälyttimet
- Viihdyn sielläkin oikein hyvin. Enemmän läsnä kun asiakas tulee kassalle, nyt saatetaan olla osastolla, ja asiakas joutuu ehkä hieman odottamaan.

14. Oletko kokenut kassalla työskennellessäsi sanallista työväkivaltaa asiakkaiden suunnalta (huutamista, nimittelyä, haukkumista, uhkailua)?

Osallistujamäärä: 152

106 (69.7%): **kyllä**

46 (30.3%): **ei**



15. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, niin valitse seuraavista vaihtoehtoista yksi tai useampia tapahtuma, jossa sanallista työväkivaltaa on ilmennyt?

Osallistujamäärä: 108

85 (78.7%): **Kieltäydyin myymästä alkoholia päihtyneelle asiakkaalle.**

58 (53.7%): **Asiakkaalla ei ollut mukana henkilöllisyystodistusta ikärajoitetun tuotteen ostamiseen (tupakka, alkoholi, peli tms.).**

35 (32.4%): **En myynyt energiajuomaa lapselle.**

30 (27.8%): **Asiakkaalla ei ollut tarpeeksi rahaa ostoksiinsa ja jotain piti jättää pois.**

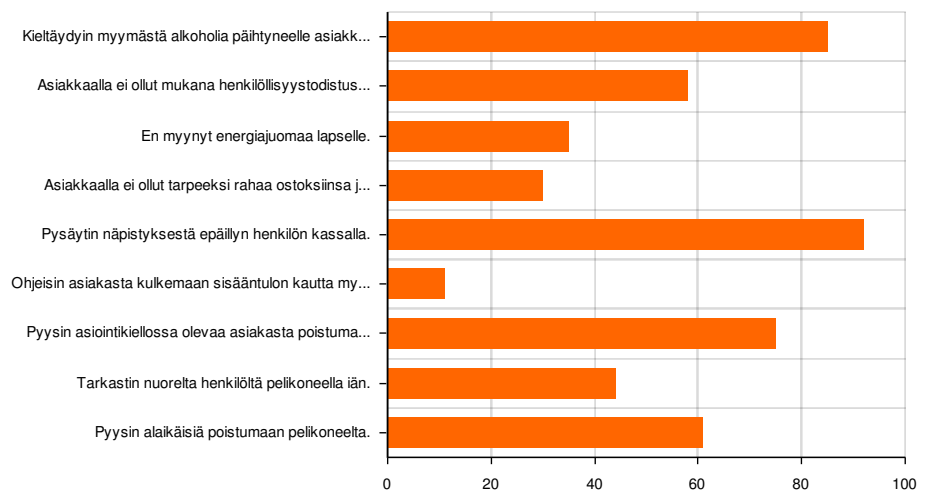
92 (85.2%): **Pysäytin näpistyksestä epäillyn henkilön kassalla.**

11 (10.2%): **Ohjeisin asiakasta kulkemaan sisääntulon kautta myymälään.**

75 (69.4%): **Pyysin asiointikiellossa olevaa asiakasta poistumaan myymälästä.**

44 (40.7%): **Tarkastin nuorelta henkilöltä pelikoneella iän.**

61 (56.5%): **Pyysin alaikäisiä poistumaan pelikoneelta.**

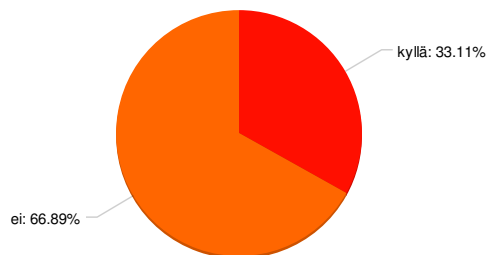


16. Oletko kokenut kassalla työskennellessäsi fyysistä työväkivaltaa (tönimistä, lyömistä, potkimista, väkivallan teolla uhkailua, esineellä heittämistä (tms.)?)

Osallistujamäärä: 151

50 (33.1%): **kyllä**

101 (66.9%): **ei**



17. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin millaista fyysistä väkivaltaa olet kokenut?

Osallistujamäärä: 50

Näytä kaikki 15 aiempaa vastausta

- Puukolla uhkailua ja turpaan vetämisen uhkailua. Joskus on joutunut painimaan kunnolla ja kerran on lyöty poskeen.
- Meillä on mm. ollut kaksi aseellista kassaryöstöä. Painimista on tullut tehtyä niin paljon, että siitä pitäisi saada jo jonkin asteen mitalli
- - sanallista uhkailua
- tavaroiden heittelyä kohti
- tavaroiden rikkomista
- Otin kiinni kassanjälkeen miehen joka oli varastanut myymälästä repullisen tavaraa. Hän alkoi tönimään niin että pääsi juoksemaan karkuun. (Saimme hänet toki kiinni pienen juoksukilpailun jälkeen)
- Painia näpistelijöiden kanssa.
- Inhoan väkivaltaa ja onnistun sen myös yleensä välttämään. Vuosien varrella minua on kuitenkin yritetty lyödä ja potkia useita kertoja ja välillä siinä onnistuttukin. Lisäksi minua on yritetty puukottaa, lyödä rautalapiolla, humeruiskulla ja rikkinäisellä lasipullolla sekä sumuttaa kaasuseella. Jopa tappouhkauksia on tullut lukuisia. Valitettavasti nykyisen oikeuskäytännön mukaan kauppa kärsii kaikki vahingot ja rikollinen ei saa rangaistusta. Olemmekin keskittyneet lähinnä ennaltaehkäisevään toimintaan, jossa emme edes yritä narauttaa epäiltyjä, vaan menemme heidän luoksensa ennen mahdollista näpistystä. Vieressä seisova myyjä nostaa näpistykseen kynnystä huomattavasti ja näin vältymme mahdollisilta kassa-alueen uhkatilanteilta. Me emme ota oikeutta omiin käsiimme, mutta rikollisten rangaistuksetta selviäminen johtaa ennen pitkää siihen, että moni alkaa itse jakaa oikeutta. Tämä merkitsee oikeusvaltion loppua.
- töniminen, uhkailu
- Otin kaljavarkaan pihalla kiinni, käsi jäi kaljapäkin kantokahvaan kiinni ja kaljavaras veti minua koko pihan läpi kun roikuin kaljalaatikossa kiinni. Varkaustupauksissa tönitty, lyöty, heitetty kaljapullolla, työnnetty pää romanihameen sisään (kun etsivän kanssa tutkittiin hametta). Onhan näitä.
- Olen käskenyt näpistäjää antamaan takaisin ottamansa esineen jolloin hän heitti minua sillä, myös alkoholin myynnistä kieltäytyessäni on yritetty lyödä ja ottaa kiinni vaatteista. On myös uhattu tappaa kun on estänyt jotain varastamasta.
- Kaikenlaista
- Puoliso kyllä joutunut kuristusotteeseen, ottaessaan anastetut juomat asiakkaalta pois.

Myös revitty työntekijän käsistä jo anastettu tuote pois "väkisin" ja juostu ulos.

Kassalla lentelee tavaraa kun asiakas suuttuu ja heittää tuotteen kassahenkilöä päin

- Sylkäsy suoraan naamaa...ei fyysistä mutta sitäkin kuvottavampaa
- Pysäyttänyt näpistäjiä niin siinä tullu kontaktia ja humalaiset naiset kourinu
- Asiakas on hermostunut, kun en ole myynyt hänelle päihtymyksestä johtuen (huumeet tai alkoholi) alkoholia kaupalla. Asiakas on alkanut lyödä tai potkia kaupan ovia ja kalusteita. Muutama asiakas on myös heittänyt minua kohti tuotteilla kassalla

hermostuttuaan. Näpistyksestä pysäytetty asiakas on uhanut tappaa tai pahoinpidellä minut ja tulla kauppaan jatkossakin uhkailemaan minua ja muita henkilöitä.

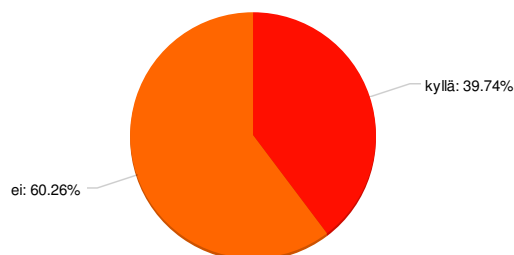
- Päälle hyökätty, lyöty, heitetty tavaroilla, syljettu
- Juoksukaljojen yhteydessä kiinnipitäminen, "pienää painia"
- aiemmassa kauppapaikassa: kiinnikäymistä, tappouhkauksia jne... Tässä kaupassa ei juuri mitään. Toimiessani muussa kuin K-ryhmässä: aseellinen ryöstö.
- Ei varsin kassalla mutta niiden juoksukaljojen perässä roikkuessa...
- Monta kertaa on painittu varkaan kanssa. Kerran on yritetty puukotta. 2 kertaa uhattu neulalla.
- Tönimistä ja kiinniottamista.
- tönimistä.. Kassalta poistuessani näpistyksestä johtuen, lähikaupan aikana..
- Tuosta uhkailusta: minä en rikki mene sanoista, joita tulee humalaisen suusta.
- Väkivallalla uhkailua, solvauksia.
- Päihtynyt asiakas heitti oluttölkillä, kun hänelle ei myyty olutta. Tölkki hujautti päni ylitse hiuksia hipoen. Onneksi oli nopeat refleksit :)
- Maitotölkki naamaan
- Näpistelijän kanssa painimista ollut useasti, usein myös poistettavat henkilöt yrittävät käydä käsiksi
- Näpistelijöiden kanssa vähän väliä pienää vääntöä.
- Näppäreiden päälle tuloja
- Pahoinpitely yrityksiä kiinniottotilanteissa.
- Vuosia sitten asiakas uhkasi odottavansa minua kirveen kanssa kaupan ulkopuolella. Ei odottanut. Pari kertaa asiakas on heittänyt minua kohti kassakuitteja, kun olen kysynyt henkkareita alkoholiostosten yhteydessä. Näistä on jo monta vuotta aikaa.
- ryöstö
- Seurueeseen kuuluva mieshenkilö epäonnistui "ostosten" teossa ja häntä harmitti vietävästi. Uhkasi lyödä ja lähti kävelemään kohti, jolloin tein samoin ja hän tuli toisiin ajatuksiin.
- Uhkailua teräaseella sekä tönimistä yrittäessään kassalippaalle
- Nyrkillä huitomista yrittäessäni estää myymälävarkauden
- väkivallalla uhkaamista

18. Onko kassalta tai kassasaarekkeesta kaksi ulospääsyä mahdollisuutta (pystytkö poistumaan kassalta toiseen suuntaan, jos joku yrittää tulla kassapisteelle)?

Osallistujamäärä: 151

60 (39.7%): kyllä

91 (60.3%): ei

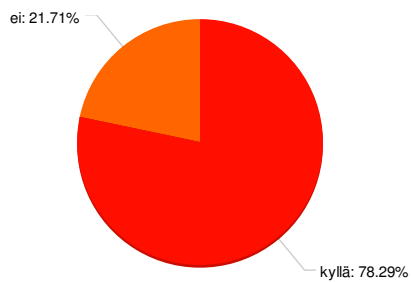


19. Ylettyykö kassalla asioiva asiakas halutessaan kassalippaaseen (voiko ottaa rahaa kassasta kurottamalla kätensä myyjän puolelle kassalippaaseen)?

Osallistujamäärä: 152

119 (78.3%): **kyllä**

33 (21.7%): **ei**

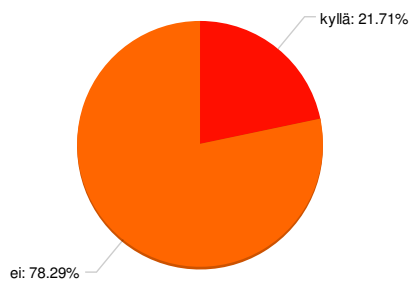


20. Onko kauppaanne ryöstetty? *

Osallistujamäärä: 152

33 (21.7%): **kyllä**

119 (78.3%): **ei**



21. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin miten ryöstö tapahtui?

Osallistujamäärä: 31

- Aseella uhaten
- Nykyistä kauppaani ei ole mutta edellisessä kauppa paikassa tehtiin puukolla uhkaamalla ryöstö. liikkeessä oli muitakin asiakkaita jotka jäähmettyivät tilanteessa. puukko oli iso noin 30 cm terä. ketään ei loukkaantunut. tapahtuma oli itsenäisyyspäivänä illalla. tekijä saatiin kiinni ja oli 3vk tutkinta vankeudessa jonka jälkeen oli tunnustanut teon ja vahvisti teknisen tutkinnan. olimme oikeudessa jossa puitiin kyseisen henkilön muitakin tapauksia esim. 2 varkautta , ryöstö, 2 pahoinpitelyä josta toinen on kohdistunut kaupan myyjää joka oli saanut ruhjeita kasvoihin , ajokorttita ajoa jne. Tuomio oli kaikesta yhteensä noin 1,5 vuotta ehdollista ja 1viikko yhdyskunta palvelua . ryötössä on minimi rangaistus 2 vuotta linnaa mutta oikeus oli todennut jonkun ennako päätöksen perusteella etrtä ei ole tapahtunut tarpeeksi väkivaltaa jotta voidaan tuomita törkeänä ryöstönä. Kyllä tässä on usko mennyt oikeuslaitokseen täysin
- Tämä on tapahtunut tuloani kauppiaksi ko. kauppaan. Tiedän kuitenkin, että ryöstö tehtiin puukolla uhaten.
- Viisi minuuttia ennen sulkemista 22:55, puukolla uhaten vaati kassan itselleen.
- En ollut itse paikalla, eikä tästä porukasta taida olla ketään joka osaa sanoa
- Illalla ennen sulkemisaikaa aseella uhaten.
- Myyjä avasi kassan ja asiakas ylettyi nappaamaan rahat kassasta.
- Yhden kerran puutarhasaksilla jolloin olin itse kassalla ja yhden kerran oikealla aseella (oikeus totesi aseensa oikeaksi), jolloin kollegani oli kassalla.
- Molemmat ryöstöt tapahtuivat puukolla uhaten. Henkilö tulee illan pimeällä sisään ja ottaa vietsen esiin ja vaati rahoja
- Rikkomalla lasit ovesta pyörätelineellä. Mukaan lähti pääasiassa olutta.
- Tapahtui ennen tuloani kauppiaksi. Veitsellä uhaten myyjää.
- Alakerran kassakaappi, sen jälkeen häkkiövi ja kassakaapin avaimien turvakaappi
- Kaksi ryöstäjää veitsellä uhaten.
- Silloin kun ei vielä ollut kaltereita pääovissa niin siitä tuli varkaat ja veivät tupakkaa ja kaljaa. Ja toisen kerran tulivat takaovesta, mutta se keskeytyi jostakin syystä. Ehkä siksi kun tekivät liian pienen reiän oveen niin eivät mahtuneet siitä sisälle!
- Nekala on ryöstetty aseella uhaten, en työskennellyt silloin vielä siellä ja toinen kauppa Haapalinna yritettiin ryöstää muutama viikko takaperin. En ole ollut kuitenkaan töissä kun edellä mainitut tapahtumat ovat tapahtuneet.
- Ryöstäjä tuli sisääntulosta suoraan kassalle ja osoitti aseella kassalla työskennellyttä työntekijää rahojen saamiseksi. Myyjä antoi kassasta rahat ja ryöstäjä poistui kaupasta.
- Juurikin hivuttamalla käsi suoraan kassalippaaseen. Tähän kaivattaisiin estokeino!
- Ilta-aikaan, kuula-aseella uhkaamalla. Ryöstäjä saatiin verekseltään kiinni
- Ryöstäjä vei rahat kassasta käskemällä työntekijää avamaan kassan ja antamaan rahat. Ryöstäjä näytti myös asetta vyötäröllään.
- kassalipas vietiin myyjän avattua kassan
- Juoksukaljatilanne muuttui kiinniotettaessa ryöstöksi kiinniotettavan tehdessä vastarintaa ja pakenemalla osa saaliistaan mukanaan.
- Aseella uhaten ja vaatien setelirahoja.
- Edellinen kauppi ryöstettiin puukolla uhaten 6 vuotta sitten, kassahenkilö pysyi tyynenä, ryöstäjä sai rahat mutta videovalvonnan ansiosta tekijä selvisi
- Puukolla uhkailemalla.
- Siwa aikaan.
- Sekava narkomaani ryösti kaupan puukolla kassahenkilöä uhaten ja tarttui myös kiinni kassahenkilöön (oli vuokratyöntekijä) vuonna 2011. Ryöstäjä tuli myyjän taakse kassa-alueella ja käsittääkseni piti puukkoa hyvin lähellä myyjän kaulaa. Remontin yhteydessä kassa-alueita muutettiin ja nykyään se on erilainen kuin ryöstön tapahtuessa.
- puukolla uhaten
- En ole paikalla ollut
- Ryöstöyritys hiljattain
- Puukolla uhaten.
- Kassahenkilöä teräaseella uhkaamalla

Millaisia kehitysideoita sinulla on kassa-alueen rakenteelliseen suunnitteluun? Miten työturvallisuutta voisi parantaa kassalla?

Osallistujamäärä: 40

👁 Näytä kaikki 5 aiempaa vastausta

- Meillä saareke lähtökohtaisesti jo todella ahdas, jos ollaan molemmilla kassoilla. Lisäksi asiakkaat näkevät olan yli mitä toisella näyttöpäätteellä tapahtuu.
- Oikaisun estäminen. Ryöstöpainike pitäisi tulla, josta tulee poliisi suoraan
- lisäpleksi kassan etupuolelle ,ettei ylety kukaan kassaan.
- Lukittu kassaalue. "SALUUNAOVET" jotka saa lukkoon
- Kassapöytien uusiminen ja sijoittelu.
- Kassa-alueen uudelleenjärjestely niin että Postin ja Matkahuollon kassalle olisi suora pääsy eikä tarvitse joko kiertää myymälän kautta tai pääkassan ohitse.
- Nykyisistä saarekkeista ei ole toista ulospääsy reittiä.
- Tällä hetkellä meillä on turvasumute, krikettimaila ja metallipatukka kassalla
- Erittäin äänekäs hälytyssummeri.
- Kassalippaan hätälukitus.
- Estää suora kävely-yhteys kassalta suoraan ulko.ov
- Henkilökunnan tilanne koulutus.
- Kaasusumutin sekä muita kevyitä torjuntavälineitä
- Kassalippaiden sijoittaminen niin että sinne ei ulotu kurottamaan, aikaviive lipmaat kassoille? Mahdollisimman pian asiakkaat alkaisivat maksamaan vain kortilla ja käteinen jäisi pikkuhiljaa pois =)
- Kassa saarekkeesta poiskulku toista kautta,

Henkilökunnan toiminta tärkeintä! Ei säilytetä liikaa käteistä kassoilla, ei lasketa kassoja asiakkaiden nähden ja ollaan hereillä, minkälaisista asiakasta kauppaan tulee ja soitetaan kaveria seuraamaan näkyvästi että mitää touhutaan, ENNALTA EHKÄISY!!

- se varauslöykänti mahdollisuus voisi olla ihan hyvä, miten sen vaan sitten pystyy esim. saareke kassassa toteuttamaan???
- En usko, että asian suhteen kannattaa tehdä enää juuri mitään nykyisten kassaratkasujen suhteen. Kehitys kulkee väistämättä kohti itsepalvelukassoja, tai jopa skanneriportteja. Tämä tulee muuttamaan mahdollisen kassahenkilön toimenkuvaa aivan olennaisesti. Jos kassalla on tulevaisuudessa henkilökuntaa yli päätään, niin tämä henkilökunta keskittyy lähinnä valvomiseen, asiakkaiden auttamiseen ja opastamiseen. Käteinen raha tulee myös poistumaan käytöstä verrattain nopeasti. Eräs villi idea valvontaan voisi olla kasvojentunnistusohjelma. Digitaalinen kasvojentunnistus on kehittynyt jo niin pitkälle, että esim. Kiinassa on pankki, josta voit nostaa tililtäsi rahaa kasvojen skannaukseen perustuvalla tunnistuksella. Lähitulevaisuuden myymälästä ovat kauttaaltaan digitaalisesti valvottuja. Rötöksiin syyllistyneiltä asiakkailta voisi evätä sisäänpääsyn kokonaan, tai ainakin pitkäksi määräajaksi.
- Yleinen valistus kaupoissa tapahtuvista häiriötekijöistä. Näpistykset ja väkivalta enemmän mediassa esiin.
- Joku tainnutusase, ei niitä muuten saa hillittyä
- Kaasut ja pamput myyjille ja hyvä itsepuolustus koulutus/harrastus
- Hyvät poistumistiet ja ettei asiakkaan käsi ulotu kassatyöntekijän puolelle. Matkahuolto pakettien nouto on kyllä yks murheenkryyni, kassa jää vartioimatta ja käännetäsi asiakalle selän..

Pitkä aukioloajat klo 23 asti..... onko turvallista? Onko pakko olla auki 23 jos Alepakin on?

Kassa-alue ei saa olla karsina.

Hyvä näkyvyys kassalta moneen suuntaan, peilejä riittävästi.

- Ei kyllä ole minkäänlaisia uusia kehitysideoita, kun tämä olemassa oleva on toiminut hyvin eikä sitä voisikaan muuksi muuttaa.
- Winterinmutkassa asiakas pääsee kävelemään suoraan "pää" kassalle. siihen joku portti tms.
- Kassalta poistuminen myös toista kautta jos joku yrittää pyrkiä kassalle.
- Myös kassalle nro 1 saranaovi.
- Kassakoneen sivuilla pitäisi olla läpinäkyvät pleksiseinät. Myyjällä pitäisi olla toinenkin reitti, mistä poistua kassalta. Olisi hyvä, jos purutupakat ja sikarit voisi sijoittaa niin, ettei joudu kääntymään selin kassaan päin, vaan sivuttain.
- Näkyvyyttä kassalle ja kassalta voisi parantaa. Kassalta pitäisi olla myös kaksi poistumisreittiä uhkaavassa tilanteessa. Kassalla pitäisi olla myös suoja, jos asiakas yrittää heittää jollakin myyjää.
- ks ed
- Pystyttävä estämään tupakan ja rahojen nappaaminen asiakkaiden puolelta sekä asiakkaan tuleminen kassan taakse.
- Kassalta pitäisi päästä pois molemmista suunnista eli telineet (karkkiteline, nikotiiniteline) pitäisi ottaa pois niin että jäisi tilaa toiseen suuntaan poistumiseen jos tilanne tulee.
- Toinen poistumistie. Kassa liian avoin asiakkaille.

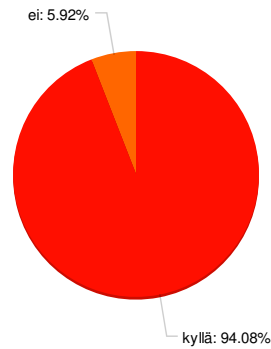
- Osta ja nosta palvelu lisää ryöstöriskiä aivan älyttömästi, koska rahaa pitää olla lippaisissa enemmän. Miksei ole automaatteja ?
- Kassalta poistuminen useammasta kun yhdestä välistä tai hyppäämällä kassalinjan yli (saarekekassa) Kassalta aina hyvä näkyvyys sisääntulijoihin.
- Turvasuihke käyttöön kaikille. Pyritään estämään asiattomien pääsy kassasaarekkeeseen.
- Aikaviivelokerikon käyttö ja esimerkiksi suurilla rahoilla ostettaessa kannattaa ilmoittaa kuuluvalla äänellä, että hakee vaihtorahat, kun kassassa on vain niin vähän rahaa. Tämän voi kuulla, joku jolla on ollut joskus mielessä tehdä pieni ryöstö
- Plexi estämään fyysisen kosketuksen.
- Videovalvonta ja sen näyttäminen asiakkaille, moni näpistys jää tekemättä kun seuranta on kunnossa
- Kassalipmaat kauemmas asiakkaista, enemmän pleksiä asiakkaan ja kassankäyttäjän väliin
- Mielestäni kassa-alue on nyt melko turvallinen.
- Pääkassalta pääsee poistumaan toista kautta, mutta saarekkeesta ei.

23. Onko kassalta hyvä näkyvyys sisääntuloon? *

Osallistujamäärä: 152

143 (94.1%): **kyllä**

9 (5.9%): **ei**



24. Miten kauppanne sisääntuloalue on suunniteltu? *

Osallistujamäärä: 152

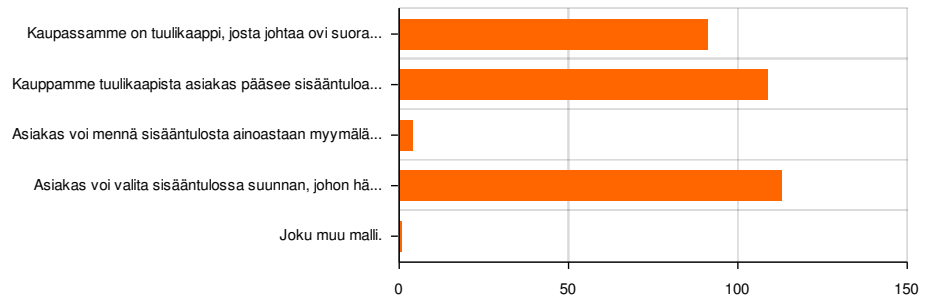
91 (59.9%): Kaupassamme on tuulikaappi, josta johtaa ovi suoraan myymälän puolelle.

109 (71.7%): Kauppamme tuulikaapista asiakas pääsee sisääntuloalueelle, joka on avoin (asiakas voi jäädä avoimelle alueelle esim. pelikoneelle).

4 (2.6%): Asiakas voi mennä sisääntulosta ainoastaan myymälän puolelle (ei voi oikaista esim. kassalle).

113 (74.3%): Asiakas voi valita sisääntulossa suunnan, johon hän lähtee kaupassa (oikaisee kassalle, menee myymälään kassan ohitse, menee sisääntuloporteista myymälään, jää kahville aulaan tms.).

1 (0.7%): Joku muu malli.

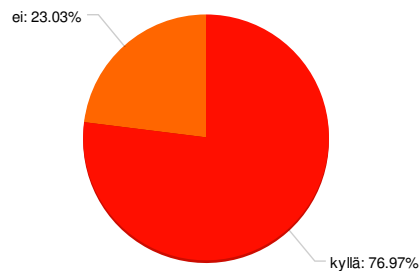


25. Onko kauppanne sisääntulo mielestäsi toimiva? *

Osallistujamäärä: 152

117 (77.0%): kyllä

35 (23.0%): ei



26. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, niin mikä sisääntulossa ei mielestäsi toimi?

Osallistujamäärä: 34

- Toimivaa sisääntuloa ei pysty rakentamaan, ilman sitä että avonaisuus on juoksukaljahoukutin.
- Kassasaareke on sijoitettu heti sisääntuloa vastapäätä. Myymälässämme työskennellään paljon yksin, eikä aina hiljaisina aikoina henkilökunta voi päivystää kassan takana. Halutessaan asiakas pääsee kävelemään suoran kassan taakse ja viemään esimerkiksi tupakkatuotteita tai muuta kauapan omaisuutta. Kassat pyritään sulkemaan aina, kun kassalta lähdetään pois.
- Liian helppo lähteä maksamatta, tilaa ei ole tarpeeksi muutoksille.
- Kassat jäävät sellaiseen kulmaan, että asiakkaita on vaikeaahko tervehtiä ja sitten kun tervehtii niin moni ottaa sen varmasti "myönnytyksenä" oikaista kassalinjan läpi myymälään.
- Toisessa kaupassamme on turhan avoin aula-alue, ei mitään portteja
- Pääkassa ja posti ei mahdollista suoraa näköyhteyttä tuulikaappiin.
- Asiakkaalla on esteetön mahdollisuus poistua sisääntulon kautta vieden esim. juoksukaljat mukanaan.
- Tilaa voisi olla kassan ja ulko-oven välissä enemmän
Ulko-ovet olisi hyvä saada lukkoon etäohjaimella, kuten vaikka pelikoneen, jotta juoksukaljan hakivat eivät niin nopeasti pääse karkuun -> ja keksiä ratkaisu siihen ettei näppäristä ole sen jälkeen haittaa sivullisille
- Tukkoinen, postin asiakkaat eivät mahdu jonottamaan kunnolla vaan ovat ulko-oven edessä tai ykköskassan asiakkaiden tiellä. Asioinnin kulkusuunta ei hahmotu asiakkaille vaan oikaisevat vanhasta tottumuksesta kassan editse.
- Meillä ei ole portteja sisääntulossa joka estäisi väärin päin kaupasta lähdön
- - selkä ulko-ovelle
 - asiakas voi lähteä kassan kautta sisään tai pääsee livahtamaan jonon takaa ulos
- Avoin ratkaisu tekee sen, että juoksukaljat helppoja ja ihmiset kulkee mistä tykkäävät.
- Ahtaassa ja (onneksi) aika ruuhakaisissa aulassa ei saisi olla kahdensuuntaista liikennettä. Sisääntuloportit tulisi rakentaa siten, ettei niistä pääse mitenkään väärään suuntaan, tai vaihtoehtoisesti portit tulisi synkronoida ulko-ovien kanssa siten, että ovet menevät lukkoon jos porteista kuljetaan väärään suuntaan.
- Yksisuuntainen liikenne kaupassa on helpompi hallita.
- On ja ei, sisääntulosta ei toivoisi niin avointa kulkua ja näkyvyyttä suoraan molemmille kassoille.
- Ahdas
- Kaupasta puuttuu kokonaan portit ja asiakas pystyy vapaasti kävelemään miten sattuu kaupassa. Vaikea kassalta seurata ihmisten kulkua kun pääsee niin vapaasti kulkemaan.
- Kassalla ollaan ns. selkä sisääntuloon päin ja siitä syystä sisään tulevia asiakkaita ei näe niin hyvin kun olisi toivottavaa.
- Aiemmin mainitsemani seikka, että sisääntulosta pääsee suoraan kassalle "vastavirtaan"
- Asiakas pääsee kulkemaan suoraan kassalle. Voisiko pelikonealuetta kenties rajata jollain lailla?
- Asiakaspalvelutilanteet ovat haastavia, kun asiakkaat voivat mennä niin moneen suuntaan sisääntulosta.
- Juoksukaljojen estämiseksi pitäisi olla portteja / esteitä tms.
- Kaupassa ei ole portteja vaan liian avoin tila. Tila helpottaa esim. näpistelijoita poistumaan suoraan hevini kautta ulos myyjän näkemättä.
- Liian pieni nykyiseen liikevaihtoon ja tavaramäärään
- Alue sellainen että "uskaltaa" pitää avointa pohjaa
- Pitäisi olla selkeä kulkusuunta.
- liikaa poistumis mahdollisuuksia myyjän huomaamatta
- Kalannin K-Marketissa asiakas pääsee sisälle ulosmenijöiden ovista.
Lokalhdella ok
Kaunisrannassa ok
- Liian vapaa kulku kassojen ohi myymälään. Toki paljon käy matkahuollon asiakkaita, jotka käyvät vain kassalla paketin noudossa.
- portit sisääntuloon olisi ehkä hyvä..
- Suora pääsy kassalle huono
- Liian suuri vapaa-alue poistua myymälästä sekä kassojen sijoittelu suhteessa sisääntulijoiden rekisteröintiin.
- Ei tarpeeksi tilaa
- Liian helppo poistua myymälästä kassalla käymättä.

27. Oletko kohdannut sisääntuloalueella (aula, kassojen jälkeinen alue tms.) joitakin seuraavista uhkaavista tilanteista?

Osallistujamäärä: 116

94 (81.0%): Näpistyksestä pysäytetty henkilö on käyttäytynyt uhkaavasti?

41 (35.3%): Minua on tönäisty tai minuun on törmätty?

38 (32.8%): Asiakas on ollut muiden tiellä sisääntulossa ja joku toinen asiakas on hermostunut siitä?

26 (22.4%): Asiakas on tullut toisen asiakkaan tönäisemäksi?

32 (27.6%): Asiakas on kompastunut lattialla olevaan mattoon?

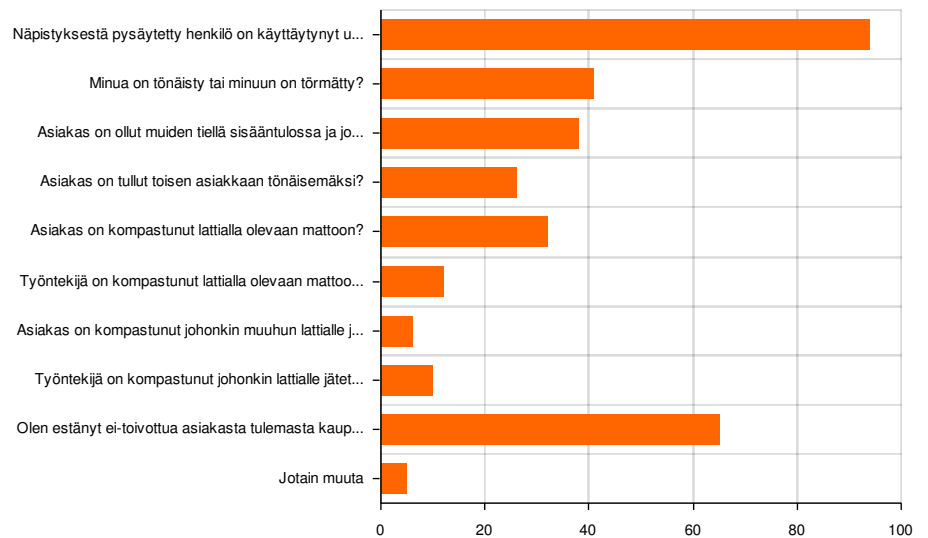
12 (10.3%): Työntekijä on kompastunut lattialla olevaan mattoon?

6 (5.2%): Asiakas on kompastunut johonkin muuhun lattialle jätettyyn tavaraan?

10 (8.6%): Työntekijä on kompastunut johonkin lattialle jätettyyn tavaraan?

65 (56.0%): Olen estänyt ei-toivottua asiakasta tulemasta kauppaamme ja asiakas on hermostunut?

5 (4.3%): Jotain muuta



28. Miten kehittäisit kauppanne sisääntuloaluetta?

Osallistujamäärä: 32

- Mielestäni kauppaan tullessa jo suuri vaikutus olisi sillä, että myymälään johtaisi tuulikaapista kahdet ovet. Toisesta pääsisi oikean kiertosuunnan mukaisesti myymälään sisään ja kassatapahtuman jälkeen toisesta ulos. Pienessä kaupassa turvaportit eivät mahdu sisääntuloon, eivätkä ehkäise yhtä tehokkaasti luvaton poistumista myymälästä kuin automaattiovet.
- Yksinkertaistaisin, meiltä löytyy postin ja matkahuollon palvelut ja Alkokin on meidän kiinteistössä.
- Siihen ei pysty vaikuttamaan.
- Erilliset kassat, vastakkain. Saa toisen kassan "eteen" portin.
- Tilat niin pienet. Pienempi ja toimivampi kassapöytä on jo hankittu. Nyt ei mene kassa-alue tukkoon. Kassa-alueelle oikaiseminen voisi vielä estää
- Posti ja pääkassa toisinpäin, jotta näköyhteys olisi suora tuulikaappiin mutta tämä ei ole myymälän takia mahdollista.
- Pullokoneen sijainnin muutoksella voisi edestakaista kulkemista vähentää
- Kaupan sisimmäiseen oveen pumppu, jolloin oven avaaminen toiselta puolelta ei olisi niin helppoa.
- Tuulikaapin muovimatto nousee liian helposti pois paikoiltaan ja aiheuttaa kompastumisvaaran. Sisääntulossa (jos mahtuisi) pitäisi olla tuplaportit jolloin juoksukaljat olisi paljon vaikeammat. Sisääntulossa ylipäätään pitää olla portit ja kassan alue (pöydän ja seinän/toisen väli) ei saa olla liian leveä.
- Meillä turvallisuus ei ole ongelma, toimimme rauhallisella alueella. Kassa-alueen toimivuuteen muutoin tarvitaan huolellista suunnittelua tehokkuuden näkökulmasta. Pakettipalvelu haastaa tilansuunnittelua ja syö helposti työtehoja huonosti suunniteltuna.
- Olen tyytyväinen sisääntuloon. Tarvittaessa siinä on tilaa toimia.
- Ehkä näkyvyyttä tuulikaapin läpi tuleviin asiakkaisiin koska nyt ne on teipattu umpeen. Silloin voisi ennakoit' da paremmin.
- Kassan suunta olisi niin että näköyhteys on suoraan ulko-ovelle.
 - asiakkaalle selkeämpi ohjeistus kuinka kaupassa kuljetaan (ei vaihtoehtoja)
 - Jokin portti/ovi niin ettei asiakkaat pääse kassan toiselle puolelle
 - Kunnan lukolliset ovet matkahuolto/tupakat, mitkä kuitenkin hlökunnan näppärä avata
 - Luotto siihen että poliisit saadaan nopeasti paikalle. Nykyään ainakin Helsingissä myös se ongelma että henkilökunta ei saa uhkaavissakaan tilanteissa apua paikalle.
 - henkilökunnan turvallisuuskoulutus
 - Tiettyjä lakimuutoksia tai sitten enemmän oikeuksia henkilökunnalle :D
- Ostamisen mahdollisuuden tulee alkaa jo kotisohvalta, parkkipaikasta ja tuulikaapista puhumattakaan. Mikäli mahdollista, laajentaisin kiinteistöä hiukan, jotta sisääntuloon saataisiin valmiiksi kerättyjen ostosten noutopiste.
- en mitenkään
- ???
- Avara, mutta jos on liian avara, se tarkoittaa myös helppoa reittiä asiakkaalle varastaa ja poistua.....

Selkeät linjat edetä

- Postin rullakot aiheuttavat välillä harmia asiakkaille.
- Ehkä avartaisin sitä.
- Vähentäisin asiakkaan mahdollisuutta liikkua vapaasti. Sisääntulosta kunnan putki myymälän puolelle ja myös ulostuloon portit jos mahtuisi eikä puuroutuisi liikaa.
- Selkeät kulkusuunnat estäisivät asikkaita oikaisemasta suoraan kassalle.
- Katso edelliset vastaukset.
- Ohjaisin asiakkaat kulkemaan selkeämmin sisääntulosta myymälään kulkusuuntaan ja kassa-alue rauhoitettaisiin varsinaisille maksutapahtumille.
- en mitenkään koska se toimii mielestäni hyvin
- Nykyisellä mennään.
- Selkeä yksi kulkusuunta.
- mieltäisin voiko kulkureittejä jotenkin aidottaa tai muuten sulkea
- kalannissa sisääntulo vain yhdestä ovesta
- Pienet tilat joten ei voi kehittää mitenkään.
- Videovalvonta näkyväksi osaksi, esim näytöt jotka näyttävät osan kameravalvonnasta ja asiakkaat siinä
- Erottelisin pelikonealueen ja rajaisin tilaa myymälän ja aulan välillä.
- Ulos vain kassan kautta.