



Häiriöiden vähentäminen kauppakeskuksissa

Kiira Hartonen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Häiriöiden vähentäminen kauppakeskuksissa

Kiira Hartonen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2019

Hartonen, Kiira

Häiriöiden vähentäminen kauppakeskuksissa

Vuosi 2019 Sivumäärä 61

Suomen kauppakeskuksissa asioi vuosittain yli 400 miljoonaa kävijää. Samaan aikaan kun kävijämäärät ovat kasvaneet ja palvelut monipuolistuneet, myös huumeidenkäyttö on lisääntynyt Suomessa. Lisäksi perättömät huhut leviävät sosiaalisessa mediassa nopeammin kuin koskaan aikaisemmin. Nämä tuovat uudenlaisia haasteita kauppakeskuksille: mikäli kauppakeskuksessa ei osata puuttua häiriöihin ja ennaltaehkäistä niitä tehokkaasti, se saattaa aiheuttaa merkittävää haittaa maineelle ja liiketoiminnalle.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa kauppakeskuksille ja toimeksiantajalle eli Suomen Kauppakeskusyhdistys ry:lle tietoa siitä, miten ihmisten aiheuttamia häiriöitä voidaan vähentää kauppakeskuksissa. Toimintaympäristön hahmottamiseksi selvitettiin, millaisia häiriöitä kauppakeskuksissa esiintyy, miten ne vaikuttavat kauppakeskusten maineeseen ja mikä aiheuttaa epäsosiaalista käyttäytymistä. Kaikki kauppakeskuksissa häiritseväksi koettu käyttäytyminen ei täytä minkään rikoslakirikoksen tai rikkomuksen tunnusmerkistöä, joten niiltä osin häiriöihin puuttumisen oikeutusta tarkasteltiin perusoikeuksien ja muun lainsäädännön näkökulmasta.

Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla kauppakeskusvaikuttajia eri puolilta Suomea sekä Rikosseuraamuslaitoksen erityisohjaajaa. Haastatteluaineistoa verrattiin tilannetorjunnan keinoihin, joilla estetään, vaikeutetaan ja vähennetään rikostilaisuuksia, sekä ryhmiteltiin Crime Prevention Through Environmental Design eli CPTED-mallin mukaisesti.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää kauppakeskuksen turvallisuusjohtamista, järjestyksenvalvontaa, rakenteellisia ratkaisuja sekä eri toimijoiden välistä yhteistyötä suunniteltaessa ja kehitettäessä. Tuloksista ilmenee niin yleisesti hyväksi havaittuja keinoja häiriöiden vähentämiseen, kuin myös yksittäisissä kauppakeskuksissa kehitettyjä ratkaisuja arjessa kohdattuihin haasteisiin. Lisäksi opinnäytetyön pohdinnassa esitellään joitakin ideoita kauppakeskuksissa esiintyviä häiriöitä, niihin puuttumisen perusteita ja niiden vähentämistä koskeviksi jatkotutkimusaiheiksi.

Asiasanat: häiriö, kauppakeskus, tilannetorjunta

Hartonen, Kiira

Reducing Disorders in Shopping Centres

Year	2019	Pages	61
------	------	-------	----

Finnish shopping centres serve over 400 million customers each year. Meanwhile the number of visitors has increased, and services offered by shopping centres have become more diverse, also substance abuse has increased in Finland. In addition, unfounded rumours spread over social media faster than ever before. This sets new challenges for shopping centres. If a shopping centre lacks capability of intervening in disorders and preventing them effectively, it can cause significant damage to the reputation and business.

The purpose of this thesis is to provide shopping centres and the commissioner organization, Finnish Council of Shopping Centers, information about how human-caused disorders can be reduced in shopping centres. To understand the operational environment, the nature of typical disorders in a shopping centre was examined, how the disorders affect the shopping centres' reputation and what causes anti-social behaviour. Because all the disturbing behaviour does not comply with the characteristics of any crime or wrongdoing, the right to intervene in some of the disorders was also examined considering human rights and other legislation.

The research was executed by interviewing various shopping centre agents across Finland and a senior instructor of the Criminal Sanctions Agency. The material gained in interviews was compared to situational crime prevention measures that can be used to prevent, harden and reduce criminal opportunities, and it was classified according to the measures of Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED).

The results of this thesis can be used when planning or developing security management, security policing, structural solutions and cooperation between various actors in a shopping centre. The results include both general best practices to reduce disorders, as well as solutions created in individual shopping centres to the challenges faced in the daily life. In addition, the thesis presents some ideas for further research related to common disorders in shopping centres and premises for intervening in them or measures for reducing them.

Keywords: disorder, shopping centre, situational crime prevention

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristön kuvaus	6
3	Keskeiset käsitteet, rikksentorjuntamallit ja lait	8
3.1	Sosiaalinen ihmissuhdeturvallisuus	8
3.2	Tilannetorjunta.....	9
3.3	CPTED-malli	11
3.4	Järjestyslaki	13
3.5	Häiriöihin puuttuminen lainsäädännön näkökulmasta	14
4	Tutkimusmenetelmät	18
4.1	Opinnäytetyön näkökulma ja rajaus.....	19
4.2	Tutkimuksen toteuttaminen	19
4.3	Tutkitut kauppakeskukset	22
5	Häiriöt kauppakeskuksissa	23
5.1	Häiriöiden aiheuttamisen motiivit	26
5.2	Häiriöherkimmät ajankohdat ja maantieteelliset erot.....	28
5.3	Häiriöiden vaikutus kauppakeskuksen maineeseen	29
6	Järjestyksenvalvojien rooli kauppakeskuksissa	31
6.1	Järjestyksenvalvojien koulutukset kauppakeskuksissa	34
6.2	Nuorten oma järjestyksenvalvoja.....	36
7	Tutkimuksen tulokset.....	37
7.1	Valvonnan korkean tason osoittaminen	39
7.1.1	Näkyvän valvonnan suunnittelu.....	39
7.1.2	Tehokas puuttuminen häiriöihin.....	40
7.2	Luonnollinen ja epävirallinen valvonta	42
7.2.1	Luonnollisen ja epävirallisen valvonnan mahdollistaminen	42
7.2.2	Vuokralaisyriyten työntekijät valvonnan tukena	43
7.3	Yhteisöllisyys.....	45
7.3.1	Yhteisöllisyys kannustaa toimimaan oikein	45
7.3.2	Häiriöihin puuttuminen yhteisöllisyyden avulla	46
7.4	Territoriaalisuus.....	48
7.4.1	Kauppakeskuksen rakenteellinen suunnittelu.....	48
7.4.2	Näkemyksiä kauppakeskussäännöistä.....	50
7.5	Häiriöt sosiaalisessa mediassa	51
8	Johtopäätökset ja pohdinta	53

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten häiriöitä voidaan vähentää kauppakeskuksissa. Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella kauppakeskuksissa esiintyviä häiriöitä ilmiöinä ja lainsäädännön näkökulmasta, tuoda julki syitä häiritsevän käyttäytymisen taustalla sekä koota yhteen eri kauppakeskuksissa hyväksi havaittuja keinoja häiriöiden vähentämiseen ja vertailla niitä erilaisiin tilannetorjunnan keinoihin. Lopputuloksena on toiminnallinen opinnäytetyö, joka tuottaa laadulliseen tutkimustyöhön ja asiantuntijahaastatteluihin perustuvaa tietoa, jota on mahdollista hyödyntää kehitettäessä kauppakeskusten turvallisuuden ja viihtyisyyden tasoa.

Opinnäytetyö on ajankohtainen, sillä koko kaupan ala elää murrosvaihetta ihmisten kulutus- ja ajanviettotottumusten muuttuessa. Kuten haastateltu kauppakeskus Sellon toimitusjohtaja Matti Karlsson (2019) huomautti, ”vaikka kauppakeskukset kilpailevat keskenään, kilpailijaa koskeva huono uutinen ei ole koskaan hyvä uutinen, sillä kauppakeskusten on syytä tehdä yhteistyötä ja tukea toinen toistaan kilpailtaessa ihmisten ajanvietto- ja ostospaikoista verkko-kauppojen sekä muiden palveluiden ja aktiviteettien kanssa”.

Aihe on merkittävä senkin vuoksi, että vuonna 2017 Suomen kauppakeskuksissa kävi yhteensä yli 400 miljoonaa kävijää, ja kauppakeskusten yhteenlaskettu kokonaismyynti ylsi yli 6,3 miljardiin euroon (Finnish Shopping Centers 2018). Tämä tekee kauppakeskuksista merkittävän vaikuttajan Suomen talouteen, työllisyyteen ja ihmisten arkeen.

Toimeksiantaja Suomen Kauppakeskusyhdistys ry on kauppa- ja ostoskeskusten järjestö, jonka toiminnassa omistajat, kauppakeskusjohto ja alan asiantuntijat kohtaavat, ja jonka jäseninä on yhteensä 127 yritystä: 71 kauppakeskusta, 33 ostoskeskusta sekä 23 kauppakeskuskonsulttia, omistaja-, kehitys- ja manageriyritystä. Yhtenä Kauppakeskusyhdistyksen tavoitteista on parantaa tuottavan ja palvelukykyisen kauppakeskusliiketoiminnan edellytyksiä kehittämällä mm. turvallisuusjohtamista. (Suomen Kauppakeskusyhdistys.)

Kauppakeskusyhdistyksellä on oma turvallisuustyöryhmä, joka säännöllisesti käsittelee häiriöiden vähentämistä kauppakeskuksissa, mutta toimeksiantaja näki silti tarpeelliseksi ja hyödylliseksi saada koottua yhteen alan parhaat käytännöt. Ryhmän ulkopuolisen haastattelijan tekemillä puolistrukturoiduilla tai teemoitetuilla haastatteluilla on mahdollista saada esiin myös sellaista tietoa, mikä muuten on jäänyt jakamatta.

2 Toimintaympäristön kuvaus

Suomen Kauppakeskusyhdistys ry:n määritelmän mukaan kauppakeskuksessa on vähintään 10 liikettä, sen pinta-ala on yli 5 000 h-m² ja se toimii tyypillisesti yhdessä liikerakennuksessa, jossa liikkeet avautuvat yhteiseen sisätilaan. Kauppakeskuksella on yhteinen johto ja

markkinointi, ja keskuksessa on yksi tai useampia ankkuriyrityksiä, mutta yksittäinen liiketila ei saa olla kooltaan yli 50 prosenttia liiketilan kokonaismäärästä. (Suomen Kauppakeskusyhdistys.) Järjestyslain (612/2003) § 2:ssa puolestaan yleiseksi paikaksi määritellään muun muassa rakennukset, jotka ovat yleisön käytettävissä, kuten kauppakeskukset.

Kauppakeskuksen toimijoihin lukeutuvat kiinteistön omistajat, kauppakeskusjohto, liiketilojen vuokralaiset työntekijöineen, kauppakeskuksen kävijät sekä turvallisuus-, huolto- ja kunnossapitopalveluja tuottavat yritykset sekä mahdolliset tapahtumanjärjestäjät työntekijöineen siltä osin kuin toimintoja on ulkoistettu. Kiinteistön omistajan intresseihin kuuluu omaisuutensa eli kiinteistön suojeleminen sekä yhteisenä tavoitteena kauppakeskuksen johdon ja vuokralaisten kanssa kannattava, jatkuva ja kasvava liiketoiminta. Kasvavat kävijämäärät saattavat aiheuttaa lisääntyvää huollon ja kunnossapidon tarvetta, mutta toisaalta siistit tilat houkuttelevat asiakkaita ja voivat jopa vähentää ilkivaltaa ja sotkemista.

Sisäministeriön asettaman työryhmän raportissa todettiin jo vuonna 2011, että monitoimitiloissa, jollaisiksi kauppakeskukset luetaan, kävijöiden uhkaava tai häiritsevä käytös muodostaa turvallisuusuhan tiloissa työskenteleville henkilöille ja muille kävijöille, ja että kauppakeskusten rooli monipuolisina lähipalvelukeskittyminä on vahvistunut jatkuvasti (Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen 2011).

Kilpailun kiristymisestä kertoo se, että Yhdysvalloissa joka neljännen kauppakeskuksen arvioidaan sulkevan ovensa lähivuosina verkkokaupan kasvun vuoksi, ja Aalto-yliopiston työelämäprofessori Pekka Mattilan mukaan sama suuntaus on edessä Suomessakin. Mattila uskoo, että kauppakeskuksen sijainti ja liikenneyhteydet ratkaisevat, mitkä kauppakeskukset menestyvät myös tulevaisuudessa. (Helsingin Sanomat 2018.)

Citycon Oyj:n vuokrauksen johtaja Jussi Vyyryläisen mukaan kauppakeskukselle on tärkeää löytää oma identiteetti, ja sen merkitys korostuu entisestään lähitulevaisuudessa. Suomessa markkinat ovat melko pienet, mutta isoissa kaupungeissa suurempi erottuminen kilpailijoista on mahdollista: jos kauppakeskus muodostuu tapahtuma-areenan ympärille, on loogista, että useiden kauppojen ja ravintoloiden liikeideat tukevat tapahtuma-areenan toiminta-ajatusta, mutta kaikki palvelut ja liikkeet eivät kuitenkaan voi rakentua yhden teeman ympärille. (Vyyryläinen 2019.)

Lääkäriasemien, kirjastojen ja virastojen rinnalle tulevat nousemaan muutkin julkiset ja yksityiset palvelut, kuten esimerkiksi lastentarhat, joita joihinkin Cityconin kohteisiin on jo tulossa. Kauppakeskusten yhteyteen rakennetaan nykyään usein asuintaloja ja jatkossa todennäköisesti myös vanhusten palvelutaloja tai muuta tuettua asumista sekä opiskelija-asuntoita. Tulevaisuuden kauppakeskuksiin kuuluu entistä enemmän myös viihde, kuten E-sport-areenat, keikkapaikat ja urheiluhallit. (Vyyryläinen 2019.)

Vielä vuosituhatien alussa kauppakeskuksissa oli usein vain pikaruokaloita ja baari tai kaksi, mutta sittemmin tarjonta on muuttunut laadukkaammaksi ja vaihtoehtoja on paljon enemmän. Erilaiset viihde- ja ravintolapalvelut tulevat lisääntymään ja monipuolistumaan entisestään jatkossakin, sillä nykyään globaalisti 40 prosenttia asiakkaista tulee kauppakeskuksiin ensisijaisesti ravintolatarjonnan vuoksi. Verkkokauppa ja kivijalkaliikkeet puolestaan tukevat toisiaan: vaikka verkkokaupasta tilaaminen olisi helppoa ja nopeaa, ihmiset haluavat edelleen käydä perinteisissä kaupoissa kokeilemassa ja sovittamassa tuotteita, lisäksi fyysinen kauppa keskeisellä paikalla tuo näkyvyyttä brändille. (Vyyryläinen 2019.)

3 Keskeiset käsitteet, rikosentorjuntamallit ja lait

Teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet auttavat lukijaa lukemaan, tulkitsemaan ja ymmärtämään tutkimustekstiä (Vilka 2015, 24). Lisäksi ne auttavat hahmottamaan erilaisia toimintaympäristöön vaikuttavia tai sitä rajoittavia tekijöitä. Tämän tutkimuksen päämääränä on tuottaa tietoa siitä, millainen kauppakeskus toimintaympäristönä on ja mikä siellä koetaan häiritseväksi käytökseksi, sekä miten häiriöitä voitaisiin vähentää kauppakeskuksissa. Näin ollen tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ovat kävijäkokemukseen vaikuttava sosiaalinen ihmissuhdeturvallisuus, rikollista käyttäytymistä ehkäisevä tilannetorjunta ja siihen liittyvä CPTED-malli sekä moneen häiriöön sopivana regulaationa järjestyslaki. Seuraavassa nämä käsitteet kuvataan ensin lyhyesti, ja niitä avataan enemmän luvuissa 3.1-3.4. Keskeisistä käsitteistä järjestyslaki ei riitä kieltämään kaikkea häiritsevää käyttäytymistä kauppakeskuksissa, joten muun lainsäädännön asettamia rajoitteita ja mahdollisuuksia häiriöihin puuttumiseen kuvataan luvussa 3.5.

Crime Prevention Through Environmental Design eli CPTED-malli tarkoittaa sellaista fyysisen ympäristön suunnittelua, jolla tavoitellaan rikosten ennaltaehkäisyä ja ihmisten kokeman turvallisuuden tunteen kohentamista.

Järjestyslaki on vuonna 2003 voimaan astunut laki, jonka tarkoituksena on edistää yleistä järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla kieltämällä metelöiminen, uhkaava käyttäytyminen ja esineiden heittäminen tai muu vastaava toiminta.

Sosiaalinen ihmissuhdeturvallisuus tarkoittaa yksilön kokemusta oman, arkisen elinpiirinsä turvallisuudesta, ja sen vaikutusta turvallisuuden tunteeseen.

Tilannetorjunta on rikosentorjunnan keino, jolla vaikeutetaan rikosten tekemistä vaikuttamalla fyysiseen ympäristöön ja rikostilaisuuksiin.

3.1 Sosiaalinen ihmissuhdeturvallisuus

Kauppakeskusten palveluiden monipuolistuessa niiden merkitys sosiaalisen ihmissuhdeturvallisuuden kokemukselle kasvaa. Niemelän ja Lahikaisen (2000, 31) mukaan sosiaalisen

ihmissuhdeturvallisuuden ydinalueita ovat ihmisen lähipiiri ja sosiaaliset verkostot, joihin lukeutuu perheyhteisöjen sekä työskentely- ja opiskeluympäristöjen lisäksi yhteisöt ja ympäristöt, joissa ihminen asuu, harrastaa tai liikkuu. Kauppakeskusten laajennuttua ostospaikoista myös harrastus- ja ajanviettopaikoiksi niiden turvallisuus vaikuttaa ihmisten yhteisölliseen turvallisuuskäsitykseen: mikäli kauppakeskuksessa esiintyy väkivaltaa, ilkivaltaa ja välinpitämättömyyttä, se luo turvattomuuden tunnetta. Välinpitämättömyyden voidaan ajatella tarkoittavan kauppakeskusten osalta sitä, puututaanko kauppakeskuksissa tehokkaasti häiritsevään käytökseen ja siivotaanko tai kunnostetaanko turmellut pinnat ja kalusteet nopeasti.

Niemelä ja Lahikainen (2000, 35) myös huomauttavat, että sosiaalista ihmissuhdeturvallisuutta tukevia toimia toteuttavat monet vapaaehtoistoimintaan perustuvat järjestöt. Monialaista yhteistyötä nuoria auttavien järjestöjen, lastensuojeluviranomaisten ja poliisin välillä on ollut jo kauan, mutta hieman uudempina yhteistyömallina monissa kauppakeskuksissa on havaittu huomaamaan nuorisotyön ja järjestyksenvalvonnan keskusteluyhteyden ja yhdessä kehitettyjen projektien tai toimintamallien hyödyt. Esimerkiksi Securitas Oy:n, Citycon Oyj:n ja Nuorten palvelu ry:n yhteisenä kokeiluna vuonna 2016 alkanut Nuorten oma järjestyksenvalvoja -työmuoto on jo vakiinnuttanut paikkansa joissakin kauppakeskuksissa.

Ihmisten hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti se, kuinka turvalliseksi päivittäin käytetty lähiympäristö koetaan. Yksin rikosten pieni todennäköisyys ei tee ympäristöstä miellyttävää, vaan suuri merkitys on sillä, millainen vaikutelma ihmisille syntyy ympäristön turvallisuudesta. (Rikoksantorjunnan mahdollisuudet lähiympäristön turvallisuuden parantamisessa 2019.) Esimerkiksi kauppakeskusten kävijöiden mielestä vartijoiden ja järjestyksenvalvojen läsnäolo sekä siistit, valoisat ja avarat tilat vähensivät häiriötä ja loivat turvallisuuden tunnetta. Kauppakeskuksen meluisuus, epäsiisteys, päihtyneet henkilöt, näkyvät graffitit ja aikaa viettävät nuorisojoukot puolestaan koettiin turvallisuuden tunnetta vähentäviksi tekijöiksi. (Järvinen & Heinonen 2010, 45-49.)

3.2 Tilannetorjunta

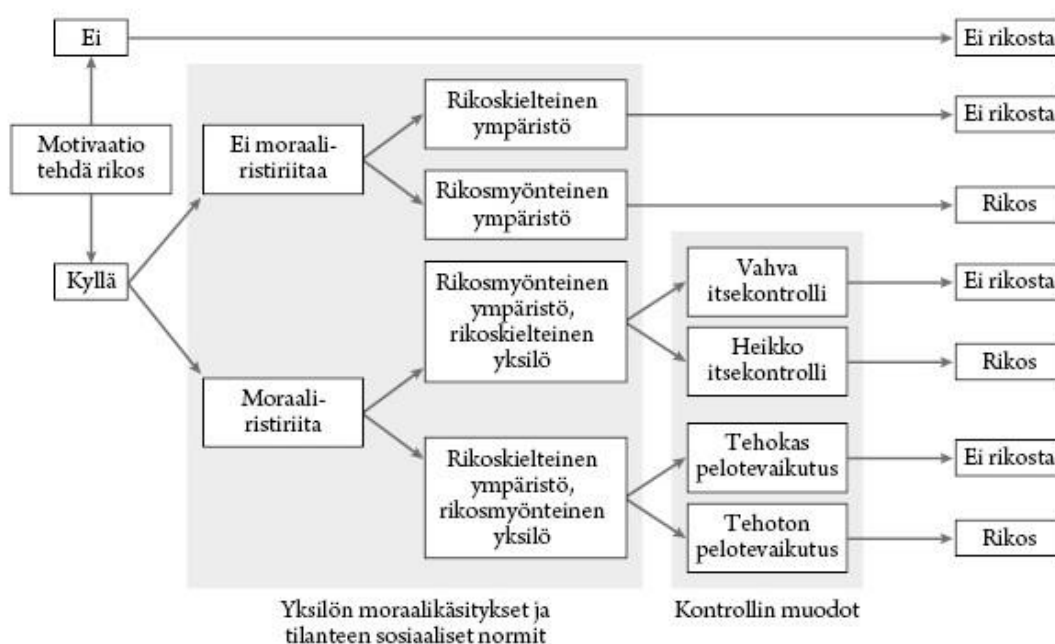
Rutiinitoimintojen teorian mukaan rikoksen tapahtuminen edellyttää, että motivoitunut tekijä, sopiva kohde ja kykenevän valvojan puuttuminen toteutuvat samaan aikaan samassa paikassa (Rikoksantorjuntaneuvosto a).

Tilannetorjunnalla ei pyritä ihmisten tai yhteiskunnan rakenteiden muuttamiseen, vaan sen tavoitteena on tehdä rikosten tekemisestä vaikeampaa vaikuttamalla fyysiseen ympäristöön ja rikostilaisuuksiin. Tilannetorjunnalle ominaista on, että sen keskeisiä toimijoita eivät ole viranomaiset tai oikeuslaitokset, vaan esimerkiksi kauppakeskukset, jotka voivat vähentää rikostilaisuuksia omissa tiloissaan. (Kivivuori ym. 2018, 348.) Kauppakeskusympäristössä tehtävässä tilannetorjunnassa olennaista on osoittaa kävijöille, millainen käyttäytyminen tiloissa on sallittua esimerkiksi viestinnällä, nopealla puuttumisella häiriöihin ja töhryjen pikaisella

poistamisella, jolloin samalla estetään jäljittelyä. Rikostorjunnassa puhutaan usein ”rikkinäisten ikkunoiden hypoteesista”, jolla tarkoitetaan sitä, että tila on houkutteleva rikosten tekemiselle, jos se on epäsiisti ja roskainen ja viestii siten valvonnan puuttumisesta (Kivivuori ym. 2018, 239).

Kauppakeskus erilaisten ihmisten kohtaamispaikkana ja sijainniltaan helposti saavutettavana julkisena tilana on jo itsessään sopiva kohde. Tekijän motivoitumiseen puolestaan vaikuttavat hänen henkilökohtainen moraalikäsitelmänsä ja itsekontrolli sekä oma sosiaalinen ympäristö ja sen suhtautuminen rikosten tekemiseen. Kivivuoren, Aaltosen, Näsin, Suonpään ja Danielsson mukaan yksilöllinen rikosalttius koostuu yksilön sisäistämistä moraalikäsitelmistä sekä kyvystä kontrolloida itseään. Näiden lisäksi vaikutusta on sillä, onko yksilön sosiaalinen ympäristö rikosmyönteinen eli rikolliseen käyttäytymiseen rohkaiseva, ja onko pelotevaikutusta olemassa, eli arvioiko yksilö kiinnijäämisen haitat suuremmiksi kuin mahdollisen saatavan hyödyn. (Kivivuori ym. 2018, 221-224.)

Seuraava Kivivuoren ym. (2018, 224) julkaisema kuvio (kuvio 1) auttaa selvittämään, millä tavalla tekijän motivoitumiseen liittyvät erilaiset seikat ovat yhteydessä toisiinsa ja millaisten yhdistelmien tuloksena rikos syntyy tai jää syntymättä.



Kuvio 1 Kivivuoren laatima muokattu kuva Schils & Pauwels 2014 ja Wikström ym. 2012.

Näistä eri motivaatioon liittyvistä seikoista kauppakeskuksilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa yksilön moraalisiin tai itsekontrolliin, sillä ne muodostuvat muun muassa perimän, kasvatuksen ja kasvuolosuhteiden yhteisvaikutuksesta. Pelotevaikutukseen kauppakeskuksessa voidaan vaikuttaa lisäämällä kiinnijäämisen riskiä eli panostamalla kykenevän valvojan läsnäoloon, mutta

kiinnijäämisen seuraamuksiin vaikuttaminen on hyvin hidasta ja epävarmaa, sillä siihen on mahdollisuus vain vaikuttamalla poliittisiin päättäjiin ja lainsäätäjiin. Potentiaalisen tekijän omaan sosiaaliseen piiriin kauppakeskus ei voi vaikuttaa, mutta kauppakeskus voi jossain määrin vaikuttaa siihen, onko kauppakeskuksessa rikoksen tekemiseen rohkaiseva yleinen ilma-
piiri.

Turvallisiksi koetut tilat houkuttelevat lainkuuliaisia kävijöitä, jotka osaltaan saattavat toimia ”ylimääräisinä silmäpareina” lisäten kiinnijäämisen riskiä, mikä voi karkottaa häiriöiden aiheuttajia. Toisaalta suuret ihmismassat saattavat houkutella taskuvarkaita, jotka voivat aiheuttaa muitakin häiriöitä. Mikäli tila houkuttelee paljon potentiaalisia rikosentekijöitä, myös vakavampien rikosten riski kasvaa. (Cozens & Love 2017.)

3.3 CPTED-malli

Tilannetorjunnan tunnetulla Crime Prevention Through Environmental Design eli CPTED-mallilla tarkoitetaan fyysisen ympäristön suunnittelua tavoitteena ehkäistä rikoksia ja parantaa ihmisten kokemaa turvallisuuden tunnetta. CPTED-mallin keskeisenä menetelmänä on arkkitehti Oscar Newmanin vuonna 1972 kehittämä puolustettavan tilan käsite, jonka osatekijöitä ovat territoriaalisuus, luonnollinen valvonta ja yhteisöllisyys (Rikosentorjuntaneuvosto b). Osatekijät kuvataan tarkemmin luvuissa 7.1-7.4.

CPTED-malli on tuttu myös poliiseille. Virossa, Latviassa, Liettuassa ja Suomessa toteutetun ”Olemassa olevien kaupunkisuunnittelu-, kaavoitus- ja rikosentorjuntamenetelmien kehittäminen ja uusien esittely parantamaan elinympäristön turvallisuutta (CPTED)” -projektin myötä laaditussa CPTED - käsikirja poliiseille -oppaassa mainitaan julkisissa tiloissa ja kauppa-
paikoissa rikollisuuden pelkoa vähentäviksi keinoiksi muun muassa tunne selkeistä säännöistä koskien tilan käyttöä sekä houkutteleva ulkoasu. Valvonnan korkeaan tasoon viittaava tehokas puuttuminen vahingontekoihin ja tiukan ylläpitosuunnitelman noudattaminen sekä valaistus, hyvä näkyvyys ja vilkas ympäristö puolestaan vähentävät rikollisuuden pelon lisäksi ilkeiden riskiä. (2016, 68-70.)

CPTED-mallin keinoja käytettäessä on syytä huomioida, että ne on sovittava yksilöllisesti kuhunkin kauppakeskukseen, sillä erilaisissa ympäristöissä keinot saattavat toimia eri tavoin, esimerkiksi karkottaen toivottuja kävijöitä liiallisella valvonnalla, mikä voi tuoda turvattomuuden tunnetta. Ylikorostetun valvottu tila saattaa johtaa siihen, että kävijät vain asioivat pikaisesti läpikulkumatalla, eivätkä jää viihtymään kauppakeskukseen. (Cozen ym. 2017.)

Design Out Crime and CPTED Centre -yrityksen toimitusjohtaja Terence Loven (Love Design and Research 2019) mukaan CPTED-mallin täytäntöönpanossa on viisi vaihetta:

Vaihe 1: Alkutilanne ja rikoksiin liittyvät huolenaiheet

Vaihe 2: CPTED-toimenpiteiden kohteiden tunnistaminen ja resurssien sitouttaminen

Vaihe 3: CPTED-toimenpiteiden suunnittelu

Vaihe 4: CPTED-toimenpiteiden täytäntöönpano

Vaihe 5: CPTED-toimenpiteiden vaikutusten arviointi

Toimenpiteiden suunnittelu ja kehittäminen tapahtuu vaiheiden kaksi ja kolme aikana, ja täytäntöönpano vaiheessa neljä, mutta vaihe neljä voi myös sisältää toimenpiteiden uudelleen suunnittelua ja muokkausta (Program Logic Models and CPTED). Toimenpiteiden vaikutusta huomioidessa on muistettava, että osa muutoksista tapahtuu hitaasti. Tällöin kannattaa kiinnittää huomiota siihen, tapahtuuko häiriöitä harvemmin, ovatko ne lievempiä kuin ennen tai ovatko ne siirtyneet toiseen paikkaan. (Creating a Plan to Improve Environmental Conditions.)

Loven mukaan kauppakeskusympäristössä haasteena voi olla CPTED-täytäntöönpano siten, että rikoksia ja häiriöitä ei vain siirrettä kauppakeskuksesta sen lähialueille. On myös syytä välttää tilanteita, joissa tiettyjä ihmisryhmiä syrjitään viestimällä heille virallisesti tai epävirallisesti, että heiltä on pääsy kielletty kauppakeskukseen. Sen sijaan suurta hyötyä on korkeasti koulutettujen, katutyöhön erikoistuneiden nuorisotyöntekijöiden tuomisesta kauppakeskuksiin siten, että heillä on tarvittavat tilat ja resurssit sekä vapaat kädet nuorten kanssa toimimiseen. Ylipäätään monialaisesta yhteistyöstä on hyötyä, sillä se auttaa kauppakeskusjohtoa, poliiseja ja järjestyksenvalvoja luomaan suhteita ja avaamaan keskusteluyhteyttä häiriöiden aiheuttajiin. Esimerkiksi Australiassa on havaittu näiden keinojen vähentäneen nuorten tekemiä rikoksia ja häiriöitä jopa 70 prosentilla. (Love 2019.)

CPTED-mallia hyödynnettäessä kannattaa huomioida, että kyseessä ei ole oikeastaan lopputulos vaan pikemminkin jatkuva prosessi, joka ei välttämättä johda toivottuun lopputulokseen, mikäli esimerkiksi paikallisten rikosriskien arvioinnissa tehdään virheitä (Cozen ym. 2017).

Onnistunut rikostilastojen analysointi aloitetaan tunnistamalla toimintaympäristön yleisimmät rikostyypit, onko kohteessa matala, kohtalainen vai suuri rikosriski ja edustavatko rikokset muutamaa tiettyä tyyppiä vai esiintyykö alueella kaiken tyyppisiä rikoksia. Seuraavaksi tarkastellaan, keskittyvätkö rikokset tietylle alueelle tai tiettyihin kohteisiin ja esiintyykö alueella muita rikollisia houkuttelevaa toimintaa, kuten esimerkiksi huumekauppaa. Lopuksi havainnoidaan, tehdäänkö rikoksia rutiininomaisesti ja tiettyinä kellonaikoina, ja ovatko rikokset muuttuneet pitkällä ajanjaksolla tarkasteltuna. (10 Ways to use Crime Data in CPTED.)

Rikosriskejä ja häiriöitä analysoidessa on hyvä noudattaa ISO 31000 (SFS-ISO 31000 2018) standardissa määriteltyä riskien arviointia, jossa riskit tunnistetaan löytämällä, havainnoimalla ja kuvaamalla ne, analysoidaan ymmärtämällä riskien ominaisuudet ja riskitasot sekä arvioidaan niiden merkitys huomioiden, kuinka suureen määrään ihmisiä ne toteutuessaan vaikuttavat.

Merkitystä arvioitaessa apuna voi käyttää mukaelmaa VTT:n julkaisemasta Riskien suuruuden arviointi -taulukosta (taulukko 2).

	Vähäiset seuraamukset	Haitalliset seuraamukset	Vakavat seuraamukset
Tapahtuu harvoin	merkityksetön riski	vähäinen riski	kohtalainen riski
Tapahtuu satunnaisesti	vähäinen riski	kohtalainen riski	merkittävä riski
Tapahtuu usein	kohtalainen riski	merkittävä riski	sietämätön riski

Taulukko 1 Mukaelma VTT:n julkaisemasta Riskien suuruuden arviointi -taulukosta (VTT 2000-2009).

Ei-toivottujen lopputulosten todennäköisyyttä voi pienentää esimerkiksi keräämällä ja käyttämällä mahdollisimman paljon taustatietoja toimintaympäristöstä, jatkuvalla arvioinnilla, CPTED-keinojen yksilöllisellä soveltamisella ja tarkastelemalla suunnitteluvaiheessa kriittisesti, voiko jollakin yksittäisellä ratkaisulla olla negatiivinen vaikutus kokonaisuuteen. Yleisen tietoisuuden ja kollektiivisen oppimisen lisäämiseksi onnistuneiden CPTED-täytäntöönpanojen lisäksi kannattaa keskustella julkisesti niistä tapauksista, joissa täytäntöönpano ei ole onnistunut täysin toivotulla tavalla. (Cozen ym. 2017.)

3.4 Järjestyslaki

Järjestyslain (612/2003) § 3 kieltää yleisen järjestyksen häiritsemisen tai turvallisuuden vaarantamisen yleisellä paikalla tai siten, että toiminnan vaikutus ulottuu yleiselle paikalle:

- 1) metelöimällä ja muulla vastaavalla tavalla;
- 2) toistuvilla uhkaavilla eleillä, hyökkäävillä liikkeillä, suullisesti esitetyillä uhkailuilla ja muulla vastaavalla, pelkoa herättävällä uhkaavalla käyttäytymisellä;
- 3) ampumalla, heittämällä esineitä tai muulla vastaavalla tavalla.

Järjestyslain (986/2016) § 14:n mukaan tahallista rikkomisesta määrättävien rikesakkojen summat vaihtelevat lain rikesakkorikkomuksista mukaan rikkomuksesta riippuen 40-100 euron välillä. Rikesakkoa ei missään olosuhteissa voida muuntaa vankeudeksi (Sakon muuntorangaisuus, 2019), mutta se on ulosmitattavissa ilman tuomioistuimen päätöstä (Kuluttajaliitto).

Ollessaan vielä hallituksen esitys, nykyinen järjestyslaki oli nimeltään ”Hallituksen esitys laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi”, mistä on pääteltävissä, että lainsäätäjän tarkoituksena oli tukea perustuslain (731/1999) § 7:ssä mainittua oikeutta turvallisuuteen. Esityksen tavoitteeksi oli kirjattu edistää yleistä järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla sekä yhdenmukaistaa kiellot ja käskyt siten, että alueellista vaihtelua ei enää ilmenisi (HE 20/2002 vp, 15-16).

Täysistunnon pöytäkirjan mukaan kansanedustajat eivät kuitenkaan olleet yksimielisiä lähete-keskustelussa. Kaikki eivät nähneet koko lakia tarpeelliseksi vaan osa edustajista uskoi, että kuntakohtaiset, kunkin kunnan itse määrittelemät järjestyssäännöt olisivat jatkossakin parempi ratkaisu, sillä silloin pystyttäisiin paremmin huomioimaan eri kuntien keskinäiset eroavaisuudet. Toiset edustajat puolustivat lain tarpeellisuutta huomauttaen, että näin sääntely olisi yhtenäistä ja lailla on erilainen arvovalta ja auktoriteetti kansalaisten silmissä kunnallisiin järjestyssääntöihin verrattuna. Jotkut myös huomauttivat, että yhtenäinen sääntely helpottaa usean eri kunnan alueella toimivia poliiseja, joiden ei enää tarvitsisi yrittää muistaa, mitkä määräykset ovat voimassa missäkin kunnassa. Lisäksi edustajien kesken ilmeni eriäviä mielipiteitä siitä, voidaanko järjestyksenvalvojien toimivaltaa kauppakeskuksissa, liikenneaseilla ja joukkoliikennevälineissä lisätä luvanvaraisesti. (Täysistunnon pöytäkirja 28/2002 vp 2002.) Järjestyksenvalvojien toimintaa koskeva laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) säädettiin vasta yli 10 vuotta myöhemmin.

Hallintovaliokunta katsoi kannanotossaan, että järjestyslain säätäminen oli välttämätöntä, sillä kunnallisissa järjestyssäännöissä oli kriminalisoitu tekoja ilman viittauksia olemassa oleviin lakeihin (Hallintovaliokunnan mietintö 28/2002 vp 2003). Perustuslakivaliokunta puolestaan katsoi, että poliisin ja muiden viranomaisten vastuulla on yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta huolehtiminen, ja että järjestyksenvalvojien toiminnan on oltava vain avustavaa ja täydentävää (Perustuslakivaliokunnan mietintö 28/2002 vp 2002). Viimeisessä käsittelyssä täysistunnon pöytäkirjaan merkattiin, että keskustelua ei synny ja lakiehdotukset hyväksytään (Täysistunnon pöytäkirja 208/2002 vp 2003).

3.5 Häiriöihin puuttuminen lainsäädännön näkökulmasta

Suurin osa kauppakeskusten häiriöistä on helposti ja yksiselitteisesti perusteltavissa kielletyksi toiminnaksi sillä, että ne täyttävät järjestyslain (612/2003) § 16:ssa määritellyn järjestyserikkomuksen tai jonkin rikoslaissa määritellyn rikoksen tunnusmerkistön tai aiheuttavat vaaraa muille kauppakeskuksen kävijöille. Seuraavassa tarkastellaan myös kuvaamista, flaijereiden jakamista, mielenilmauksia, poliittista toimintaa ja kerjäämistä, sillä niiden kieltämisen osalta tilanne ei ole niin yksiselitteinen.

Perustuslain (731/1999) § 12:ssa määritellyn sananvapauden nojalla kuvaaminen julkisilla paikoilla on lähtökohtaisesti sallittua, mutta toisaalta rikoslain (39/1889) luku 24 § 8:ssa

rikokseksi on määritelty yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämiseksi toiminta, jossa henkilö ”joukkotiedotusvälinettä käyttämällä tai muuten toimittamalla lukuisten ihmisten saatalle oikeudettomasti esittää toisen yksityiselämästä tiedon, vihjauksen tai kuvan siten, että teko on omiaan aiheuttamaan vahinkoa tai kärsimystä loukatulle taikka häneen kohdistuvaa halveksuntaa”. Kauppakeskuksessa tällaista toimintaa voisi olla esimerkiksi häiriötä aiheuttaneen henkilön paikalta poistamisen tai kiinniottamisen kuvaaminen silloin, jos toimenpiteen kohteena oleva henkilö on tunnistettavissa, ja kuvaa tai videota levitetään vaikkapa sosiaalisessa mediassa.

Lainsäädännön näkökulmasta kauppakeskukseen kohdistuva häiriköinti sosiaalisessa mediassa on rikos vain silloin, kun se täyttää tietojärjestelmän häirinnän (39/1889 38 luku § 7 a) tai perättömän vaarailmoituksen (39/1889 34 luku § 10) tunnusmerkistön tai se kohdistuu tunnistettavissa olevaan, esimerkiksi kauppakeskusjohdon edustajaan ja täyttää jonkin henkilöön kohdistuvan rikoslakirikoksen tunnusmerkistön. Tällaisia, henkilöön kohdistuvia ja sosiaalisessa mediassa tehtäviä rikoksia voisivat olla esimerkiksi laitton uhkaus (39/1889 25 luku § 7), yksityiselämää loukkaava tiedon levittäminen (39/1889 24 luku § 8) tai kunnianloukkaus (39/1889 24 luku § 9). Suomessa rikoslaki ei tunne yritykseen, kuten kauppakeskukseen, kohdistuvaa kunnianloukkausta.

Eduskunnan oikeusasiamies on kannanotossaan 7.6.2017 linjannut, että asiointi Kelassa ei sinällään ole salassa pidettävä tieto, jolloin valokuvaamista yleisissä asiakastiloissa ei voida kieltää, mutta videokuvaamisen tai äänittämisen voi kieltää, sillä tallenteelle saattaa tallettua toisen henkilön terveydentilaa koskevia tai muita yksityisyyden suojan alaisia tietoja (Kuvaaminen Kansaneläkelaitoksen toimistossa 2017). Toisessa kannanotossaan 10.3.2008 eduskunnan oikeusasiamies on tulkinnut, että terveyskeskuksen odotusaulassa olevan henkilön kuvaamista ei voida kieltää, mutta kuvan julkaiseminen ilman kuvattun henkilön lupaa saattaisi täyttää yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämisen tunnusmerkistön (Valokuvaaminen terveyskeskuksen yleisissä tiloissa 2008).

Kauppakeskusten palveluiden monipuolisuudessa on syytä huomioida, että vaikka kauppakeskus itsessään on julkista tilaa, joidenkin sen palveluiden käyttäjien kuvaaminen ei välttämättä kuulu sananvapauden piiriin. Palveluntarjoaja on lähtökohtaisesti yksin vastuussa asiakkaidensa yksityisyyden suojan toteutumisesta, mutta kuvaaja saattaa olla kauppakeskuksen yleisissä tiloissa, joihin palveluntarjoajalla ei ole juurikaan mahdollisuuksia vaikuttaa. Tällöin kauppakeskuksen on hyvä pohtia palveluntarjoajan kanssa, miten yksityisyyden suojaa voidaan varjella kuvaamisen estävillä rakenteellisilla ratkaisulla ja teippauksilla. Samoin on syytä huomioida, että tiettyyn yksittäiseen kävijään kohdistuva kuvaaminen voi olla häiritsevää, jolloin järjestyksenvalvojilla on oikeus puuttua siihen.

Sananvapauden ohella perustuslain (731/1999) § 13 määrittelee jokaisen oikeudeksi järjestää kokouksia ja mielenosoituksia sekä osallistua niihin lupaa hankkimatta. Tämän ei kuitenkaan voida katsoa tarkoittavan, että kauppakeskuksen sisätiloissa saa vapaasti järjestää mielenosoituksia, sillä kokoontumislain (530/1999) § 9:ssä mainitaan yleisiksi kokouspaikoiksi ulkona sijaitsevat yleiset torit, aukiot ja katualueet, lisäksi alueen omistaja tai haltija voi rajoittaa paikan käyttämistä kokoustarkoitukseen, mikäli siitä on ”odotettavissa kohtuutonta haittaa omistajalle, haltijalle tai ympäristölle”.

Kauppakeskusten tiloista suurin osa on sisätiloja, ei siis kokoontumislain mainittuja ulkona sijaitsevia alueita. Haitan kohtuuttomuus on suhteellista ja tulkitsijasta riippuvaa, mutta kauppakeskuksen ulkotiloissa järjestettävän kokouksen tai mielenosoituksen laadusta riippuen sen voidaan mahdollisesti katsoa haittaavan kauppakeskuksen liikkeen toimintaa ja kauppakeskuskävijöiden asiointia. Mikäli mielenosoitukseen osallistuisi huomattavan paljon ihmisiä, se saattaisi haitata kauppakeskuksen pelastuslain (379/2011) § 9:ssä määriteltyä velvollisuutta huolehtia poistumisturvallisuudesta, mitä varmuudella voitaisiin pitää kokoontumislain mainittuna kohtuuttomana haittana. Mielenilmaukset voivat myös provosoida toisin ajattelevia kauppakeskuskävijöitä, mikä saattaa johtaa yhteenottoihin ja jopa väkivaltatilanteisiin, mitä voitaneen pitää kohtuuttomana haittana.

On syytä myös huomioida, että Euroopan ihmisoikeustuomioistuin on syyskuussa 2003 antamassaan ratkaisussa katsonut, että vaikka sananvapaus on tärkeä perusoikeus, se ei ole täysin rajoittamaton. Euroopan ihmisoikeustuomioistuin ei voi muuttaa tai kumota kansallisella tasolla tehtyjä päätöksiä, mutta se voi määrätä Euroopan ihmisoikeussopimukseen liittyneen valtion maksamaan valittajalle hyvitystä, mikäli se katsoo jäsenvaltion rikkoneen ihmisoikeuksia (Euroopan ihmisoikeustuomioistuin - European court of human rights (ECHR)).

Syyskuussa 2003 käsitellyssä tapauksessa Englannissa sijaitsevan kauppakeskuksen järjestyksenvalvojat olivat kauppakeskusjohdon mandaatilla kieltäneet kampanjoinnin, flaijereiden jakamisen ja adressien keräämisen kauppakeskuksen sisäänkäynnillä. Kauppakeskusjohto oli tämentänyt kiellon johtuvan siitä, että kauppakeskus haluaa olla täysin neutraali kaikissa politiikkaa ja uskontoa koskevissa kysymyksissä, eikä siksi salli tällaista toimintaa omilla käytävillään, sisäänkäynneillään tai pysäköintialueillaan. (Tapaus Appleby ja muut vs. Yhdistynyt kuningaskunta 2003.)

Kauppakeskus ei ollut kuitenkaan kieltänyt kampanjointia liiketiloissa vuokralaisyrittäjien salliessa, eikä kauppakeskukseen johtavilla yleisillä kaduilla, tai muuten yrittänyt estää kampanjointia muilla kaupungin alueilla tai esimerkiksi mediassa. Näin ollen ratkaisussaan Euroopan ihmisoikeustuomioistuin katsoi, että vaikka kauppakeskus oli kieltänyt kampanjoinnin, flaijereiden jakamisen ja adressien keräämisen kauppakeskuksen käytävillä, sisäänkäynneillä ja pysäköintialueilla, sananvapaus ei vaarantunut, sillä kanteen tehneellä taholla olisi ollut

mahdollisuus kampanjoida jossakin muualla. (Tapaus Appleby ja muut vs. Yhdistynyt kunin-gaskunta 2003.)

Kauppakeskuksissa on kuitenkin syytä huomioida, että mikäli ne haluavat olla kaupunkilaisten olohuoneita, niiden on tarjottava mahdollisuuksia kansalaislähtöiseen yhteisöllisyyteen, jonka ilmenemismuotoja voivat jossain määrin olla erilaiset pyrkimykset mielipidevaikuttamiseen tai vaalikampanjointi. Kauppakeskuskohtaisesti on osattava tulkita, millaista määrää mielipidevaikuttamista kunkin kauppakeskuksen kävijät sietävät tai pitävät osana normaalia toimintaa.

Vaikka sananvapauden sisältyy ”oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä”, voidaan perustellusti kysyä, onko lainsäätäjät tarkoittanut tällä täysin rajoittamatonta oikeutta jakaa yrityksen markkinointiviestejä, joita flaijerit yleisimmin ovat. Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen kannanoton perusteella oikeus flaijereiden jakamiseen ei ole rajoittamaton.

Perustuslain (731/1999) § 18 sisältää myös oikeuden hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla, jollaiseksi voitaneen luokitella myös kerjääminen, sillä sitä ei ole toistaiseksi kriminalisoitu yrityksistä huolimatta. Sisäministeriön kerjäämisen kieltämistä selvittänyt työryhmä esitti jo vuonna 2010, että kerjääminen julkisella paikalla kielletäisiin järjestyslailla organisoidun kerjäämisen ja siihen liittyvän kerjäläisten hyväksikäytön torjumiseksi (Sisäministeriö 2010).

Toisaalta, kuten Helsingin yliopiston yleisen oikeustieteen professori Ari Hirvonen kirjoituksessaan (2011) huomauttaa, jonkin teon kriminalisointi edellyttää, että toiminta on erittäin haitallista ja kiistattoman paheksuttavaa, mitä kerjääminen ei välttämättä ole. Vastaavasti hallituksen esityksessä laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi (HE 20/2002) eli nykyiseksi järjestyslaiksi viitataan perustuslakivaliokunnan lausuntoon 23/1997, jossa todetaan seuraavaa: ”Perusoikeusrajoituksen hyväksyttävyyksivaatimuksen nojalla kriminalisoinnille on oltava esitettävissä painava yhteiskunnallinen tarve ja perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävä peruste. Suhteellisuusvaatimus puolestaan edellyttää sen arvioimista, onko kriminalisointi välttämätön sen taustalla olevan oikeushyvän suojaamiseksi. Tältä osin tulee arvioida, onko vastaava tavoite saavutettavissa muulla perusoikeuteen vähemmän puuttuvalla tavalla kuin kriminalisoinnilla.”

Tuorein lakialoite kerjäämisen kieltämiseksi saapui hallintovaliokunnalle käsiteltäväksi 18.10.2016, mutta ei enää sen jälkeen edennyt. Lakialoitteen tehnyt kansanedustaja Rami Lehto (ps) arvioi, että aihe on vaikea käsiteltävä, sillä kerjäämisen määrittely on vaikeaa ja se on joillekin elanto, mutta toisaalta siihen liittyy järjestäytyntä rikollisuutta ja muun muassa laittomien lääkeaineiden kauppaa. (R. Lehto, henkilökohtainen tiedonanto puhelimesta

19.2.2019.) Kuten Hirvosen kirjoituksesta ja perustuslakivaliokunnan lausunnosta on havaittavissa, kerjäämisen kriminalisoiminen edellyttäisi, että sille olisi painavat perustelut.

Toisaalta, Europan ihmisoikeustuomioistuimien päätös aiemmin referoidussa tuomiossaan (Tapaus Appleby ja muut vs. Yhdistynyt kuningaskunta 2003) toteamaan, että sananvapautta ei ollut rajoitettu, kun kauppakeskus oli kieltänyt kampanjoinnin sisäänkäynneillään, käytävillään ja pysäköintialueillaan. Näin ollen on mahdollista, että elinkeinon vapaus ei vaarantuisi, vaikka kauppakeskus kieltäisi kerjäämisen hallinnoimissaan tiloissa, kunhan kerjäävällä taholla olisi mahdollisuus kerjätä jossakin muualla kauppakeskuksen sitä estämättä tai rajoittamatta.

4 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen opinnäytetyö, jolle on ominaista ennalta määritellyn toiminnan käytännön kehittäminen. Työssä käytettiin laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä, kuten puolistrukturoitua syvähaastattelua, teemahaastattelua ja kirjallisuuskatsausta. Tietoa myös analysoitiin laadulliselle tutkimukselle ominaisin menetelmin, joita ovat muun muassa aineistolähtöinen sisällön analyysi ja teoriaohjaava analyysi. Menetelmien tarkempi käyttö tässä opinnäytetyössä kuvataan luvussa 4.2.

Laadullisessa tutkimuksessa kohteeksi valitaan harkinnanvarainen näyte erona määrällisen tutkimuksen suuresta joukosta otettuun otokseen, jolloin luotettavuuden arvioimisen mahdollistamiseksi tutkimusprosessin tarkka kuvaus ja tulkintojen perustelut on tehtävä huolellisesti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104-105). Tutkimuksen ja selvityksen erottaa toisistaan se, että ensimmäisessä on käytetty teoriaa (Vilkkä 2015, 20) eli on esimerkiksi tehty aiemmin julkaistuihin teorioihin perehtyvä kirjallisuuskatsaus, jossa tarkastellaan aiemmin julkaistua tietoa aiheesta.

Haastattelu on tyypillinen laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, jossa tutkija esittää haastateltavalle kysymyksiä tutkimuksen aiheesta tai sen osasta. Kuten Ojasalo ym. korostavat (2014, 107), haastattelun onnistuminen vaatii haastateltavan motivoimista ja luottamuksen luomista. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelija voi vaihdella ennalta määriteltyjen kysymysten järjestystä tai tarkkoja sanamuotoja haastattelun kulun mukaisesti, toisin kuin strukturoidussa haastattelussa, joka edellyttää kysymysten esittämistä ennalta määrättyssä järjestyksessä (Ojasalo ym. 2014, 108). Syvähaastattelulle ominaista on, että ”haastateltavaa rohkaistaan kertomaan mahdollisimman avoimesti kaikki aiheeseen liittyvät asiat syvällisen ymmärryksen saamiseksi” (Ojasalo ym. 2014, 109). Teemahaastattelussa puolestaan aihe ja sen apukysymykset on suunniteltava huolellisesti etukäteen, mutta kysymykset ovat nimenomaisesti apukysymyksiä, ja niiden muoto ja järjestys voi vaihdella esimerkiksi edellisissä haastatteluissa saatujen tietojen perusteella (Ojasalo ym. 2014, 41).

Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluu Ojasalon ym. (2014, 139) mukaan aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Menetelmässä tiivistetään aineistoa, tunnistetaan ja ryhmitellään eri haastatteluissa esiintyneitä yhteisiä piirteitä sekä verrataan teoriaa ja johtopäätöksiä alkuperäisaineistoon (Ojasalo ym. 2014, 140). Sisällönanalyysin vaarana on, että itse analyysi on kuvattu hyvin, mutta johtopäätökset on tehty puutteellisesti, tai että analyysiprosessista tulee mekaaninen, minkä myötä aineistosta saattaa kadota jotakin olennaista (Ojasalo ym. 2014, 144). Teoriaohjaavassa analyysissä puolestaan aineistoa tarkastellaan vertailemalla sitä johonkin olemassa olevaan teoriaan, mutta analyysi ei ole kuitenkaan niin sidottu teoriaan kuin teorialähtöisessä analyysissä.

4.1 Opinnäytetyön näkökulma ja rajaus

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, miten häiriöitä voidaan vähentää kauppakeskuksissa. Yhdessä toimeksiantajan kanssa tutkittavaksi käsitteeksi valittiin häiriöt järjestyshäiriöiden sijaan, sillä jälkimmäinen yhdistyy voimakkaasti järjestyslakiin, mutta kaikki kauppakeskuksissa häiritseväksi koettu käytös ei täytä järjestyslain (612/2003) § 3:ssa määritellyn yleisen järjestyksen häiritsemisen ja turvallisuuden vaarantamisen tunnusmerkistöä. Muita kuin yleisen järjestyksen häiritsemisen ja turvallisuuden vaarantamisen tunnusmerkistön täyttäviä häiriöitä käsitellään tarkemmin luvussa 5.1.

Opinnäytetyössä häiriöiden vähentämisen tarkastelu tapahtuu kauppakeskusten johdon ja turvallisuuspäälliköiden sekä kauppakeskuksissa toimivien vartiointiliikkeiden näkökulmasta, ostokeskusten sekä yksittäisten kauppakeskusvuokralaisten näkökulma rajataan pois. Opinnäytetyössä ei myöskään käsitellä vuokralaisyrittäjiin kohdistuvia anastusrikoksia tai henkeen ja terveyteen kohdistuvia rikoksia, eikä kiinteistötekniikkaan liittyviä häiriöitä, kuten vuotovahinkoja, sähkökatkoja, kamera- ja kulunvalvontajärjestelmien häiriöitä tai palohälytyksiä. Lisäksi opinnäytetyöstä jätetään pois teknisten turvajärjestelmien sijoitteluun liittyvät seikat. Rajausten tarkoituksena on välttää opinnäytetyön liiallinen laajeneminen ja keskittyä nimenomaisesti toimeksiannon kannalta merkityksellisiin näkökulmiin.

4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus on menetelmältään laadullinen, sillä resurssien optimaalisen käytön vuoksi oli tarkoituksenmukaisempaa hankkia kattavasti tietoa harkinnanvaraisesti valittujen kauppakeskusten edustajilta, kuin toteuttaa esimerkiksi netissä vastattava lomakekysely suurelle joukolle vastaajia. Haastateltavan itse täytettävissä lomakekyselyissä vaarana on, että vastaukset jäävät ajan tai motivaation puutteen vuoksi lyhyiksi, mutta kasvokkain tai puhelimitse tehtävässä haastattelussa haastatteliija pystyy motivoimaan haastateltavaa ja esittämään tarkentavia kysymyksiä kaiken mahdollisen tiedon saamiseksi.

Yhdessä toimeksiantajan kanssa tutkimusmenetelmäksi valittiin kauppakeskusjohtajien, kauppakeskuksen turvallisuuspäällikön ja kauppakeskuksessa työskentelevän vartiointiliikkeen

palveluesimiehen osalta puolistrukturoitu syvähaastattelu, sillä näin pystyttiin tarkasti määrittelemään ne kysymykset, joihin haluttiin vastaukset. Teemahaastattelussa vaarana olisi myös ollut se, että haastattelijan oma asenne aiheeseen tai tapa asetella kysymyksensä olisi vaikuttanut siihen, miten haastateltava vastaa.

Nimettyihin kauppakeskuksiin kohdistuvan tutkimuksen menetelmänä ei käytetty teemahaastattelua, sillä tutkimusta tehdessä haluttiin varmistaa, että tietyt pääkysymykset käydään läpi kaikkien haastateltavien kanssa. Strukturoitu haastattelu puolestaan ei olisi sallinut tarkentavien jatkokysymysten esittämistä, jolloin tärkeitä lisätietoja olisi jäänyt saamatta. Strukturoidun haastattelun myös koettiin voivan haitata haastattelun etenemistä luontevasti.

Toimeksiantaja sai tarkistaa suunnitellut haastattelukysymykset ennen haastattelujen sopimista haastateltavien kanssa, jotta varmistettiin, että tutkimuksen toteuttaja on varmasti osannut huomioida kaikki toimeksiantajan toiveet ja tarpeet. Haastateltavan edustamasta kohteesta ja toimenkuvasta riippuen kysymyksiä saatettiin muokata hieman, mutta pääkysymykset olivat kaikille samat (Liite 1).

Tässä tutkimuksessa haastateltavat olivat jo valmiiksi motivoituneita, sillä aihe liittyi voimakkaasti heidän päivittäiseen työhönsä ja he kokivat voivansa saada opinnäytetyöstä uusia ajatuksia kauppakeskuksensa turvallisuuden ja viihtyisyyden parantamiseen. Usea haastateltava mainitsi, että jo haastatteluun osallistuminen oli hyödyllistä, sillä se herätti ajattelemaan kokonaisuutta.

Luottamuksen luomiseksi haastateltavat saivat kysymykset etukäteen tutustuttaviksi ja heille tarjottiin mahdollisuutta jättää halutessaan vastaamatta johonkin yksittäiseen kysymykseen, mikäli he olisivat kokeneet vastaamisen paljastavan liian arkaluontoisia asioita kauppakeskuksesta. Yksikään haastateltava ei halunnut käyttää tätä mahdollisuutta. Lisäksi haastateltavien kanssa sovittiin, että erilaisten häiriökäyttäytymisten kuvauksista tehdään vain yleinen koonti, josta ei voi erottaa yksittäisiä kauppakeskuksia, sillä osa tiedoista olisi saattanut aiheuttaa mainehaittaa eikä tietojen yksilöiminen olisi tuottanut opinnäytetyön lukijalle tai tutkimukselle olennaista lisäarvoa. Tiettyjen häiriöiden yhdistäminen nimettyihin kauppakeskuksiin olisi saattanut myös vaikuttaa haastateltavien vastauksiin siten, että he olisivat jättäneet osan tiedoista kertomatta.

Haastattelut aloitettiin kartoittamalla, millaisia häiriöitä kauppakeskuksessa on ollut, mikä ylipäättään koetaan häiriöksi ja miten kauppakeskuksissa suhtaudutaan toimintaan, joka saattaa olla häiritsevää, mutta joka ei kuitenkaan täytä järjestyslaissa määritellyn järjestyserikkomuksen (612/2003 § 16) tai jonkin rikoksen tunnusmerkistöä. Tutkimuskysymykseen vastauksiksi haastateltavia pyydettiin kertomaan, miten häiriöihin puututaan, miten niitä ennaltaehkäistään ja mitkä keinot ovat osoittautuneet toimivimmiksi. Samoin selvitettiin, millaisena järjestyksenvalvojen rooli nähdään ja miten heidän toimintaansa voisi kehittää. Koska

kauppakeskuksessa on muitakin toimijoita kuin järjestyksenvalvoja, haastateltavilta kysyttiin myös ajatuksia yhteistyöstä esimerkiksi viranomaisten, nuorisotoimen ja kauppakeskuksen vuokralaisten kanssa.

Yksittäisen haastattelun kesto oli noin tunti ja ne äänitettiin, jotta haastattelutilanteessa aikaa ei kulunut muistiinpanojen tekemiseen manuaalisesti, mutta tiedon säilyminen oikeassa ja alun perin lausutussa muodossa pystyttiin takaamaan käsiteltäessä aineistoa myöhemmin. Haastateltavilta pyydettiin aina lupa äänitykseen heti haastattelun alussa. Aineiston tai sen osien tuhoutumisen varalta äänitteet tallennettiin kahdelle eri laitteelle, joita ei säilytetty samassa paikassa. Lisäksi jo ensimmäisellä äänitteiden kuuntelukerralla kirjattiin ylös, missä ajassa haastattelua käsitellään mikäkin tutkimuskysymys, mikä helpotti aineistoon palaamista tutkimuksen edetessä. Osa haastatteluista toteutettiin kasvokkain paikan päällä kauppakeskuksessa ja osa puhelimitse riippuen siitä, mikä etäisyydet ja aikataulut huomioiden oli tarkoituksenmukaisinta.

Kauppakeskusjohtajien haastattelujen lisäksi opinnäytetyötä täydentämään ja uusia näkökulmia tuomaan tehtiin muutama teemoitettu asiantuntijahaastattelu. Citycon Oyj:n turvallisuuspäällikkö Mika Tanskanen kertoi näkemyksensä siitä, miten häiriöiden vähentäminen pitäisi ottaa huomioon jo kauppakeskusta suunniteltaessa, ja millainen merkitys häiriöihin on esimerkiksi kauppakeskuksen valaistuksella ja kalusteilla. Vuokralaisten kanssa tiivisti tekemisissä oleva Cityconin vuokrauksen johtaja Jussi Vyyryläinen puolestaan kuvasi, mitä häiriöt merkitsevät kauppakeskuksen maineelle ja millaiset ovat kauppakeskusten tulevaisuuden näkymät.

Rikosseuraamuslaitoksen erityisohjaaja Jere Heikkilä taustoitti teemahaastattelussa vaikuttimia, jotka motivoivat henkilöä käyttäytymään häiritsevällä tai epäsosiaalisella tavalla julkisella paikalla. Lisäksi Securitas Oy:n Kauppakeskukset-yksikön kenttäpäällikkö Jussi Valpola haastateltiin Nuorten oma järjestyksenvalvoja -työmuodosta saaduista kokemuksista ja sen toteuttamisesta.

Tutkimuseettisistä syistä ja hyvän tavan mukaisesti jokaiselle haastateltavalle annettiin mahdollisuus tarkistaa oman osuutensa lähettämällä se sähköpostilla luettavaksi ennen opinnäytetyön palauttamista arvioitavaksi. Samalla parannettiin tutkimuksen luotettavuutta varmistamalla, että haastattelijä oli ymmärtänyt oikein, mitä haastateltava oli tarkoittanut, ja osannut poimia isoista ja polveilevista haastatteluaineistoista olennaisimmat asiat.

Haastattelututkimuksella saadun, häiriöiden esiintymistä koskevan aineiston analysointiin käytettiin menetelmää nimeltä aineistolähtöinen sisällönanalyysi, jolle tyypillisiä vaaroja pyrittiin välttämään pyytämällä toimeksiantajalta ja opinnäytetyön ohjanneelta lehtorilta säännöllisesti palautetta sekä palaamalla aineistoon toistuvasti tutkimusprosessin aikana. Kun haastateltavat olivat tarkastaneet omat osuutensa, opinnäytetyö luetutettiin lisäksi kahdella

turvallisuusalan asiantuntijalla, joita pyydettiin kommentoimaan aineiston ja teoriapohjan kattavuutta, sekä kahdella alan ulkopuolisella ihmisellä, jotta varmistettiin opinnäytetyön lukijaystävällisyys myös alaa vähemmän tunteville lukijoille.

Osa aineiston analysoinnin käsittelystä voidaan pitää teoriaohjaavana, sillä tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi aineistoa myös verrattiin yleisesti luotettavana ja asiantuntevana lähteenä pidettävän oikeusministeriön yhteydessä toimivan asiantuntija- ja yhteistyöelin Rikksentorjuntaneuvoston tilannetorjunnan keinoihin, joilla estetään, vaikeutetaan ja vähennetään rikostilaisuuksia ja jotka liittyvät mahdollisten rikosten kohteiden suojaamiseen, valvontaan tai niiden houkuttelevuuden vähentämiseen (Rikksentorjuntaneuvosto a). Tilannetorjunnassa varsin yleisesti käytetty malli on Crime Prevention Through Environmental Design eli CPTED-malli, jota käytettiin häiriöiden vähentämisen keinojen ryhmittelyssä. Lisäksi kauppakeskuksissa esiintyviä häiriöitä, jotka eivät täytä minkään rikoksen tai rikkomuksen tunnusmerkistöä, peilattiin perustuslaissa määriteltyihin perusoikeuksiin ja muuhun lainsäädäntöön.

Tietoa kauppakeskuksissa esiintyvistä häiriöistä olisi voinut kerätä myös tarkastelemalla riittävän pitkältä ajanjaksolta kauppakeskuksissa toimivien järjestyksenvalvojen päivittäistä raportointia, mutta vartiointiliikkeet ja kauppakeskukset eivät pääsääntöisesti ole halukkaita luovuttamaan raportteja ulkopuolisille, sillä niistä kävisi ilmi myös paljon sellaista luottamuksellista tietoa, joka ei liittyisi opinnäytetyön aiheeseen millään tapaa. Lisäksi tutkimusmenetelmä olisi ollut erittäin aikaa vievä ja työläs, eikä aineistosta välttämättä olisi käynyt kovin selkeästi ilmi, millaisin keinoin häiriöihin on puututtu tai mitkä keinot on koettu parhaiksi. Pääsääntöisesti raporttimerkinnät ovat myös hyvin lyhyitä, sillä niiden tarkoituksena on vain tuottaa tilannekuva vartiointiliikkeen kohteessa työskenteleville henkilöille ja heidän esimiehilleen sekä kauppakeskuksen johdolle ja mahdolliselle turvallisuuspäällikölle. Näin ollen tyyppillinen raporttimerkintä saattaisi olla esimerkiksi ”poistettu puhuttamalla tuttu häiritsevästi käyttäytyvä henkilö”, mikä ei vielä anna kattavaa kuvaa siitä, mitä tilanteessa on konkreettisesti tehty.

4.3 Tutkitut kauppakeskukset

Tähän tutkimukseen valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa erilaisia kauppakeskuksia eri puolilta Suomea, sillä otaksuimme, että kauppakeskuksen sijainti vaikuttaa siihen, millainen toimintaympäristö on ja millaisia häiriöitä siellä esiintyy. Tämä otaksuuma havaittiin myöhemmin paikkansa pitäväksi. Myös haastateltavien haluttiin edustavan hieman eri toimenkuvia siltä varalta, että heidän näkökulmansa poikkeaisivat toisistaan. Taulukossa 1 esitellään tutkitut kauppakeskukset, joista kerrotaan kaupunki, jossa sijaitsee sekä avajaisvuosi, vuosittainen asiakasmäärä, onko kyseessä kauttakulkupaikka vai määränpääkohde ja kuka oli kauppakeskusta edustanut haastateltava.

Kauppaokeskus	Kaupunki	Avattu	Asiakasmäärä	Tyyppi	Haastateltava
Forum	Helsinki	1985	14,5 milj. / v	kauttakulku- paikka	Sami Kuusemaa, vartiointiliikkeen palveluesimies
Goodman	Hämeenlinna	2014	3,1 milj. / v	kauttakulku- paikka	Eeva Jauro, kauppakeskusjohtaja
Itis	Helsinki	1984	17,6 milj. / v	kauttakulku- paikka	Matias Lehtomäki, turvallisuuspäällikkö
Mylly	Raisio	2001	5,5 milj. / v	määränpää- kohde	Kati Kivimäki, toimitusjohtaja *)
Rewell Center	Vaasa	1990	4,1 milj. / v	kauttakulku- paikka	Susanna Spak, toimitusjohtaja
Sello	Espoo	2003	24,3 milj. / v	kauttakulku- paikka	Matti Karlsson, toimitusjohtaja

Taulukko 2 Haastattelututkimukseen osallistuneet kauppakeskukset. Lähde: Finnish Shopping Centers 2018.

*) Haastateltavista Kivimäki työskenteli haastattelua tehtäessä Kauppakeskus Myllyn toimitusjohtajana, mutta siirtyi kevään 2019 aikana Mall of Triplan kauppakeskusjohtajaksi.

5 Häiriöt kauppakeskuksissa

Kauppakeskusten johtoa, turvallisuuspäällikköä ja kauppakeskuksessa toimivan vartiointiliikkeen palveluesimiestä haastatellessa kävi ilmi, että lähes kaikissa kauppakeskuksissa suuren osan häiriöistä aiheuttavat huumeidenkäyttäjät ja alkoholin päivittäiskuluttajat. Vuokralaisyriyten työntekijät sekä kauppakeskusten kävijät pitävät päihtyneiden sekavaa ja usein äänestä käytöstä uhkaavana ja pelottavana, ja päihtyneet myös syyllistyvät usein näpistyksiin, nukahtelevat epäsopiviin paikkoihin tai aiheuttavat sotkua. Lisäksi huumeidenkäyttäjien jäljiltä löytyy käytettyjä huumeruiskuja, ja jos valvonta epäonnistuu, käyttäjiä saattavat seurata huumaavien aineiden myyjät, mikä nähdään erityisenä huonona asiana paikoissa, joissa kokoontuu paljon nuorisoa. Osa haastatelluista myös mainitsi, että päihtyneiden aiheuttamat häiriöt ovat lisääntyneet viime vuosien aikana. Näkemys on linjassa Yle Uutisten haastatteleminen Keskusrikospoliisin rikoskemistin, Poliisihallituksen poliisitarkastajan ja Helsingin poliisin rikosylikomisarion näkemysten kanssa, joiden mukaan huumeidenkäyttö Suomessa yleistyy edelleen.

Vuodesta 1997 yksityisellä turvallisuusalalla työskennelleen palveluesimies Sami Kuusemaan (2019) mukaan järjestyksenvalvojien voimankäytön kertauskoulutuksissa on jouduttu huomioidaan huumeidenkäytön lisääntyminen, jonka myötä toimenpiteen kohteella yhä useammin on esimerkiksi veriteitse tarttuvien tautien vaaraa aiheuttava likainen neula mukanaan. Neulaa voi käyttää tarkoitukselliseen väkivallantekoon tai uhkaamiseen, mutta se saattaa osua järjestyksenvalvojan myös vahingossa esimerkiksi kiinnioton tai turvallisuustarkastuksen yhteydessä.

Päihtyneiden lisäksi nuoret saattavat aiheuttaa työtehtäviä järjestyksenvalvojille. Haastatellut kuitenkin korostivat, että nuoret ovat tervetulleita kävijöitä eikä yksikään raportoinut vakavista ongelmista nuorten kanssa. Tutkimukseen osallistuneissa kauppakeskuksissa häiriöitä oli aiheuttanut vain pieni osa nuorista. Näistä häiriöistä suurin osa on meluamista, yleistä riehumista, koväänisen musiikin soittamista, muita asiakkaita häiritsevää kielenkäyttöä, roskaamista, lattioille ja muille pinnoille sylkemistä, tai vaaratilanteiden ja yhteentörmäysten aiheuttamista esimerkiksi skeittaamalla tai tasapainolaudalla temppuilemalla.

Kävijöiden aiheuttamina häiriöinä pidettiin myös tahallista sotkemista, kuten roskaamista, ruoan tai juoman kaatamista lattioille tai kalusteille sekä seinien töhrimistä tusseilla, spraymaaleilla tai meikeillä. Joissakin kauppakeskuksissa oli esiintynyt myös kauppakeskuksen kalusteiden ja pintojen tarkoituksellista turmelemista esimerkiksi viiltelemällä tai polttamalla sekä ulosteiden tahallista levittämistä wc-tilojen seiniin ja lattioille.

Haastattelujen perusteella seksuaalinen häirintä ei ollut merkittävän usein esiintyvä häiriö, mutta joissakin kauppakeskuksissa oli kokemusta muun muassa naisten vessassa masturboivista tai naisia seuraavista miehistä.

Joissakin kohteissa oli havaittu, että syksyn 2015 turvapaikanhakija-aallon myötä syntyneet kulttuurien yhteentörmäykset näkyivät myös kauppakeskuksessa kiristyneenä tunnelmana, vaikka suoranaisilta väkivaltaisilta yhteenotoilta pääosin vältyttiinkin, sekä poikkeavina käytöstapoina.

Totutuista poikkeavien käytöstapojen vuoksi eräässä kauppakeskuksessa oli otettava kantaa esimerkiksi siihen, onko käytävillä soveliasta rukoilla. Rukoilu käytävillä päätettiin kieltää, sillä siitä aiheutui kompastumisen ja henkilövahinkojen vaaraa, kun moni ajatuksissaan kulkeva ei välttämättä tule varsinkaan ruuhkassa havainnoineeksi kumartunutta henkilöä. Päätös tuki myös kävijöiden tasa-arvoista kohtelua siten, että kauppakeskuksen lattioilla makoilu ja istuskelu oli muutenkin kielletty turvallisuussyistä.

Sittemmin turvapaikanhakijoiden ja kantaväestön välillä ollut kiristynyt tunnelma on rauhoittunut, joskin kaksi haastateltua mainitsi havainneensa, että kauppakeskusten kävijät antavat

herkemmin palautetta maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kuin kantaväestön häiritsevistä käytöksistä.

Haastattelututkimukseen osallistuneissa kauppakeskuksissa kuvaamisen ei koettu aiheuttaneen mainittavia häiriöitä, joskin kaikki haastatellut mainitsivat, että mikäli kauppakeskuksessa havaitaan ammattimaista kuvaamista, kuvaamisen tarkoitus ja julkaiseva media pyrittään selvittämään. Vain yksi haastatelluista kertoi, että kauppakeskuksessa oli joskus havaittu pyrkimystä kuvata julkisissa tiloissa olevaa turvatekniikkaa. Kauppakeskuksen kaltaisessa tilassa sijaitsevien turvajärjestelmien kuvaamisesta ei ole toistaiseksi oikeuskäytäntöä Suomessa, joten kuvaamisen kieltämiseen tai sallimiseen on vaikea ottaa kantaa. Yhtäältä niiden kuvaamisen kieltäminen on hyvin hankala perustella olemassa olevalla lainsäädännöllä, toisaalta on ymmärrettävää, että kuvaaminen synnyttää voimakkaan epäilyksen suunnitteilla olevasta rikoksesta.

Haastattelututkimuksessa ei ilmennyt yhtäkään tuoretta esimerkkiä vakavasta, mielenilmaisuihin liittyvästä tapauksesta, mutta takavuosina kettutyttöjen eli turkiksia vastustavien eläinaktivistien toiminta oli niin aktiivista, että Rewell Centerissä jouduttiin kieltämään kauppakeskuksen suunniteltu turkismuotinäytös aktivismin ja vandalismin pelossa (Spak 2019).

Turkiksia vastustava aktivismi on ollut viime vuosina vähemmän näkyvää, mutta kauppakeskuksissa tapahtumia järjestettäessä on silti syytä huomioida esiintyjän tai yhteistyökumppaneiden mahdollisesti aiheuttama vastustus. Kesällä 2018 sosiaalisessa mediassa syntyi kipakkaa keskustelua väkivalta-, huume- ja seksuaalirikoksiin syyllistyneen artistin esiintymisestä festivaaleilla (Yle 2018) ja saman vuoden syksynä sosiaalisessa mediassa syntyi kohu sikojen kaltoinkohtelusta suuren lihatuottajan teurastamolla, mikä sittemmin poliisin tutkinnassa todettiin virheelliseksi väitteeksi, jota nyt tutkitaan törkeänä kunnianloukkauksena (HS 2019). Kauppakeskusten esiintyjiin tai yhteistyökumppaneihin liitetty perusteltu tai perusteeton kohu saattaisi johtaa voimakkaisiin mielenilmauksiin tai vandalismiin, joihin puuttumiseen tarvittaisiin poliisin apua.

Sananvapautteen kuuluva poliittinen toiminta sallitaan tutkimukseen osallistuneissa kauppakeskuksissa pääasiassa vain vaalien alla, silloinkin luvan kanssa ja erikseen määrätyillä paikoilla. Paikat jaetaan tasapuolisuusperiaatetta noudattaen, sillä kauppakeskukset itsessään eivät halua leimautua mitään tiettyä aatesuuntaa kannattaviksi. Esimerkiksi Itiksessä vaalityö on rajoitettu Tallinnanaukiolle, jotta vaalityö ei vie huomiota pois kauppakeskuksen liikkeiltä, ja Forumissa vaalityö on lähtökohtaisesti sallittu vain silloin, kun sitä varten on vuokrattu kahvila tai muu liiketila. Goodmanissa puolestaan vaalimainontaan usein liitetty omien kahvien tarjoaminen termoskannuista on kielletty, sillä se aiheuttaa helposti sotkua ja on pois kauppakeskuksen omien kahviloiden myynnistä.

Kaikissa haastattelututkimukseen osallistuneissa kauppakeskuksissa yhtä lukuun ottamatta kerjääminen oli kielletty, pääsääntöisesti omistajaoikeuden nojalla ja koska kävijät kokevat kerjäämisen häiritsevänä riippumatta siitä, onko kerjääminen aggressiivista ja päällekkäystä vai passiivista paikoillaan istumista. Ainoastaan Susanna Spak Rewell Centeristä kertoi kerjäämisen olevan sallittua vain, mikäli henkilö vuokraa siihen tilan kauppakeskuksesta ja esittää rahankeräyslupaa. Kukaan ei ole ainakaan toistaiseksi halunnut vuokrata tilaa tätä varten.

Aiemmin viitatus Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ratkaisun perusteella sananvapaus ei ole täysin rajoittamaton. Myös kaikissa haastattelututkimukseen osallistuneissa kauppakeskuksissa vallitseva tulkinta on, että tämä ei ole ollut lainsäätäjän tarkoitus, sillä flajereita saa jakaa vain kauppakeskuksen luvalla. Pääosin lupia myönnetään vain kauppakeskuksen omille vuokralaisille, ja silloinkin voidaan edellyttää flajerin olevan hyvän tavan mukainen, ja että jakaja vastaa aiheutuvan roskan siivoamisesta. Aiheutuvan ylimääräisen roskan lisäksi luvantonta flajereiden jakamista pidetään häiriönä, sillä kauppakeskusten vuokralaiset kokevat usein sen haittaavan omaa liiketoimintaansa viemällä asiakkaiden huomiota muualle. Kävijät puolestaan antavat palautetta herkästi, mikäli he kokevat asiointirauhansa häiriintyneen.

Tutkimuksen perusteella flajereiden jakaminen, poliittinen toiminta ja mielenilmaukset koetaan häiriöiksi silloin, jos niitä varten annettuja määräyksiä ei noudateta. Yksikään haastateltava ei kuitenkaan kertonut, että häiriöitä olisi usein tai ne olisivat toistuvia, vaan määräyksien rikkomista ilmeni vain satunnaisesti. Silloinkin syynä oli useimmiten tietämättömyys oikeista toimintatavoista ja se, että häiriön aiheuttaja ei ollut etukäteen ottanut määräyksistä selvää.

5.1 Häiriöiden aiheuttamisen motiivit

Häiriökäyttäytymiselle sopivia kohteita ovat jo kauppakeskukset itsessään, sillä ne ovat helposti saavutettavissa olevia lämpimiä sisätiloja, niihin on aukioloaikana vapaa pääsy kenellä tahansa, niissä on vapaasti käytettävissä olevat saniteettitilat ja niissä on valvontaa, joka saattaa tuoda turvaa, jos henkilö kokee olonsa uhatuksi. Siinä missä esimerkiksi anastusrikosten motivaatio on useimmiten halu saada jokin esine itselleen käytettäväksi tai jälleenmyytäväksi, julkisella paikalla tapahtuvan häiritsevän tai epäsosiaalisen käyttäytymisen taustalla on usein monimutkaisempia vaikuttimia.

Rikosseuraamuslaitoksen erityisohjaaja Jere Heikkilän mukaan nuorten häiriökäyttäytyminen kumpuaa pääasiassa näyttämisen halusta ja tarpeesta tulla huomatuksi, mutta 1990-luvun alun laman jäljiltä syrjäytyneistä on syntynyt jo kolmas sukupolvi, joka ei välttämättä koskaan käy vanhempiensa kanssa kaupassa tai näe vanhempiensa lähtevän töihin. Tällöin henkilöltä saattaa jäädä omaksumatta yleisesti normaaleina pidettyä vastuunkantoa ja käytöstapoja, mikä puolestaan johtaa sääntöjen rikkomiseen tietämättömyyttään, tai tahallisesti reaktiona ulkopuolisuuden kokemuksen aiheuttamaan huonoon itseluottamukseen ja

alemmuuden tunteeseen. Ylimielisen ja provokatiivisen käyttäytymisen taustalla on usein heikko itsetunto, jolloin henkilö kaipaa enemmän tukea ja turvaa kuin sanktioita. (Heikkilä 2019.)

Päihteidenkäyttäjistä suurin osa on nykyään moniongelmaisia, joiden käyttäytymisen syiden ymmärtämiseksi on syytä hahmottaa, millainen heidän oma elinympäristönsä on. Muut ihmiset koetaan usein uhkana, sillä moniongelmaisten omat sosiaaliset suhteet perustuvat yksinomaan toisista hyötymiseen verkostossa, jossa yksi osaa anastaa ajoneuvon, toinen tuntee väylät varastetun tavaran nopeaan muuntamiseen rahaksi ja kolmannella on hyvä yhteys huumekauppiaan kanssa. Aidosti luottamuksellisia ihmissuhteita ei synny, sillä jokainen pyrkii maksimoimaan oman hyötynsä ja henkilö suljetaan sosiaalisen piirin ulkopuolelle, mikäli hän esimerkiksi menettää kontaktinsa huumekauppiaseen, eikä siten enää hyödytä muita. Arkeen kuuluu huumeiden käytöstä tai turvallisen nukkumapaikan puuttumisesta tai molemmista johtuva vuorokausien yhtäjaksoinen valvominen, joka jo itsessään aiheuttaa aistiharhoja ja ärtyneisyyttä. Lisäksi henkilö saattaa kokea pelkoa, katkeruutta ja kateutta muita ihmisiä kohtaan, hänellä on lähes aina huono itseluottamus ja hän voi kärsiä erilaisista mielenterveysongelmista, joista tyypillisimpiä ovat muun muassa paniikki- ja ahdistuneisuushäiriöt sekä ADHD. (Heikkilä 2019.)

Syrjäytyneiden moniongelmaisten saaminen sitoutumaan sääntöihin on haastavaa, sillä moni heistä kokee, että heillä ei ole enää mitään hävittävää. Mikäli rikoksen tekeminen onnistuu, henkilö saa siitä tulevan hyödyn, ja kiinnijäädessäkin rangaistus on maksamatta jääviä sakkoja tai vankeutta, jota suorittaessaan henkilö saa säännöllisesti ruokaa ja turvallisen yösijan. Vankilasta vapautuessaan monella on jo seuraavan tuomion tuova oikeuskäsittely tulossa, ja jos ei ole tuloja, ei ole mitään mistä ulosottaa, joten henkilö ei näe eroa sillä, onko hänellä sakoista syntyneitä velkoja korkoineen tuhansia vai kymmeniä tuhansia euroja. (Heikkilä 2019.)

Erilaisissa suljetuissa laitoksissa pitkään olleita henkilöitä voi ahdistaa sekin, että he eivät tiedä, millaista käytöstä heiltä toivotaan tai miten esimerkiksi kaupan kassalla pitäisi toimia. Jotkut eivät osaa edes avata ovea omatoimisesti, sillä he ovat niin tottuneita siihen, että vankilan henkilökunta huolehtii ovien avaamisesta. Tällöin Heikkilän mukaan järjestyksenvalvojan pitäisi osata lukea, kaipaako henkilö ystävällistä ohjausta kauppakeskuksessa asioimisen suhteen vai ahdistuuko hän entisestään, mikäli järjestyksenvalvoja kysyy, voisiko olla avuksi. Apua tarjottaessa olennaista on tehdä se kannustavaan sävyyn ja korostaa henkilön omaa kyvykkyyttä suoriutua asioinnista. Heikkilä mainitsee esimerkkeinä käytettävistä fraaseista, että ”kyllähän sä tämän tiedät ja osaat hoitaa” tai ”tämähän on sulle helppoa, kun olet sen verran maailmaa nähnyt”. (Heikkilä 2019.)

Moniongelmaisille ominaista on myös hämärtynyt käsitys omien tekojen ja niiden seuraamusten suhteesta sekä omasta syyllisyyskäsityksestä. Moniongelmainen usein selittää itselleen tekonsa jollakin syyllä ja hakee teolleen oikeutusta jonkun toisen henkilön toiminnasta tai olosuhteista. Aiemmillä kerroilla häiriötä aiheuttaneen moniongelmaisen henkilön voi olla mahdotonta hahmottaa, miksi järjestyksenalvojat huomioivat hänen saapumisensa kauppakeskukseen, vaikka hän ei juuri sillä hetkellä aiheuttaisi häiriötä. Pelkkä järjestyksenalvojan näkyvillä oleminen saattaa provosoida, kun moniongelmainen kokee olonsa ei-tervetulleeksi, tai että järjestyksenalvoja suhtautuu häneen alentuvasti. (Heikkilä 2019.)

Nämä olosuhteet ja kokemukset yhdessä voivat aiheuttaa sen, että moniongelmainen henkilö ärsyyntyy asioista, joista muut ihmiset eivät ärsyntyisi; hän saattaa kokea henkilökohtaisena loukkauksena vaikkapa sen, jos ruuhkaisessa kauppakeskuksessa toinen kävijä vahingossa törmää häneen. Usein provosoituminen tapahtuu täysin ulkopuolisten ennalta-arvaamatta, ilman ulkopuolisen havaitsemaa selkeää syytä, eikä henkilö välttämättä osaa itsekään tilanteen rauhoituttua kertoa, mistä hän provosoitui. Vaarallisinta provosoitumisessa on se, että useat moniongelmaiset kantavat mukanaan aseita tai aseiksi soveltuvia esineitä, sillä he kokevat saavansa niistä turvaa muiden henkilöiden hyökkäyksiä tai koettuja hyökkäyksiä vastaan. (Heikkilä 2019.)

5.2 Häiriöherkimmät ajankohdat ja maantieteelliset erot

Haastatteluissa ilmeni, että kauppakeskuksen sijainti vaikuttaa merkittävästi siihen, millaisia häiriöitä siellä esiintyy. Esimerkiksi Kauppakeskus Mylly Raisiossa ei ole sijaintinsa vuoksi kauttakulkupaikka vaan selkeä määränpääkohde, mikä osaltaan vähentää muun muassa tyypillisiä päihtyneiden aiheuttamia häiriöitä, eikä kerjäämistäkään ole juuri esiintynyt. Kivimäen (2019) mukaan myös nuorison Kauppakeskus Myllyssä aiheuttamasta häiriöstä suurin osa on tahatonta meluamista, joka on helppo saada lakkaamaan ystävällisellä huomautuksella.

Spak (2019) mainitsee, että Rewell Centerin keskeinen sijainti kaupungin keskustassa väistämättä vetää puoleensa myös päihteidenkäyttäjii ja muita henkilöitä, jotka käyttäytyvät epäsosiaalisella ja normaalista poikkeavalla tavalla, mikä lisää järjestyksenalvonnan kustannuksia. Tämä puolestaan näkyy vuokralaisyrityksille korkeampina tilavuokrina.

Securitas Oy:n Kauppakeskukset-yksikön kenttäpäällikkö Jussi Valpolan (2019) mukaan Securitaksella seurataan tarkasti kauppakeskusten raporteista koostuvaa tilastointia resurssien oikeanlaiseksi mitoittamiseksi. Tilastoinnista on selkeästi nähtävissä, että maantieteellisellä sijainnilla ja julkisilla kulkuyhteyksillä on suurin vaikutus siihen, kuinka paljon kauppakeskuksessa esiintyy häiriöitä.

Yleisesti ottaen moniongelmaisten ja päihteidenkäyttäjien liikehdintään vaikuttaa se, onko kauppakeskuksessa heidän käyttämiään palveluita, jotka eivät välttämättä noudata

kauppakeskuksen yleisiä aukioloaikoja, kuten virastot, käteispalveluja tarjoavat pankit tai Alko. Samoin vaikutusta on sillä, onko kauppakeskuksen lähiympäristössä esimerkiksi asunnottomien yömaja, josta on poistuttava tiettyyn aikaan aamulla.

Goodmanissa on havaittu, että haastattelua tehtäessä Tampereen putkatilojen remontti on tuonut uusia häiriöitä kauppakeskukseen, kun Hämeenlinnan putkatiloihin tuodaan säilöön henkilöitä Tampereelta. Goodman osuu maantieteellisesti reitille putkatiloista linja-autoasemalle, jolloin osa putkasta vapautuvista käy kauppakeskuksessa aiheuttamassa häiriöitä matkallaan takaisin Tampereelle. (Jauro 2019.)

Haastateltavista Kuusemaa mainitsi havainneensa, että tiettyjen sosiaaliturvien maksupäivät vaikuttavat siihen, kuinka paljon päihteidenkäyttäjät aiheuttavat häiriötä. Maksupäivinä päihteidenkäyttäjät näkyvät enemmän Helsingin ydinkeskustan katukuvassa ylipäättään ja ovat enemmän päihtyneitä kuin muulloin. Tämä ei näy Forumissa niin paljoa, että siihen olisi syytä varautua poikkeavalla työvuorosuunnittelulla, mutta esimerkiksi kameravalvonnan painopistettä siirretään tuolloin alueille, joilla tiedetään häiriöiden määrän mahdollisesti lisääntyvän. Nuoriso puolestaan liikkuu enemmän koulun loma-aikoina, koulupäivän päättymisen jälkeen ja iltaisin. (Kuusemaa 2019.)

Rewell Centerissä on havaittu, että syksyisin koulujen alkaessa kauppakeskukseen saapuu aina uusi sukupolvi, jonka kanssa joudutaan käymään pelisääntöjä läpi ja hakemaan oikeita toimintatapoja. Spakin mukaan esimerkiksi kunkin ikäluokan koko, syksyn sää ja paikallisten nuorisotalojen aktiviteettien houkuttelevuus vaikuttavat siihen, kuinka paljon nuoret viettävät aikaa kauppakeskuksessa ja onko kyseessä haastavampi vai helpompi sukupolvi. (Spak 2019.)

Kauppakeskus Goodmanissa puolestaan on kaupungin ylläpitämä nuorisotila, jossa on ohjattua toimintaa ja mm. mahdollisuus pelata biljardia, ja jonne suurin osa nuorista menee heti ilta-päivällä tilan auetessa. Nuorisotila on avoinna arkena ja sunnuntaisin ilta-aikaan, ja siitä on tullut tärkeä ajanviettopaikka nuorille. (Jauro 2019.)

5.3 Häiriöiden vaikutus kauppakeskuksen maineeseen

Haastattelujen perusteella häiriöillä on vaikutusta kauppakeskuksen houkuttelevuuteen niin vuokralaisten kuin kävijöidenkin silmissä, ja asiakkaat antavat herkästi palautetta siitä, millainen omasta asiointikokemuksesta muodostui. Lehtomäen (2019) mukaan tapakulttuurien erot näkyvät siinä, mikä koetaan häiriöksi: joissakin kulttuureissa normaalina ja arkisena pidetty toiminta koetaan toisessa kulttuurissa häiritseväksi tai viihtyvyyttä heikentäväksi. Lisäksi poliittiseen toimintaan liittyvistä tarroista tai töhryistä annetaan herkemmin palautetta kuin sellaisista, jotka eivät suoranaisesti ole yhdistettävissä johonkin aatteeseen.

Vuokralaiset puolestaan kiinnittävät huomioita siihen, kuinka häiriötön eli viihtyisä kauppakeskus on heidän asiakkailleen, onko kauppakeskuksessa vuokralaisyrittysten työntekijöiden

turvallista työskennellä ja oleskeleeko kauppakeskuksissa paljon päihtyneitä, jolloin anastusten riski liiketiloista kasvaa. Karlssonin (2019) mukaan erilaisissa asiakastutkimuksissa kysytyessä tärkeimpiä kauppakeskuksen valintakriteerejä, turvallisuus on aina kolmen tärkeimmän joukossa, tarkoittaen pääasiassa sitä, että kauppakeskus on hyvin valaistu ja siisti.

Turvallisuudessa iso asia on turvallisuuden kokemuksen ymmärtäminen ja sen rakentaminen, jolloin pitää huomioida, että turvallisuusjohtaminen ei saa olla irrallinen osio vaan sen on oltava kiinteä osa kauppakeskusjohtamista. Turvallisuuden kokemus syntyy monista asioista ja joillekin esimerkiksi suuri järjestyksenvalvojien määrä luo turvallisuuden tunnetta, mutta toisille se tuo mieleen, että paikassa on turvatonta. (Karlsson 2019.)

Citycon Oyj:n vuokrauksen johtaja Vyyryläisen mukaan häiriöt voivat karkottaa kävijöitä, mikä puolestaan laskee vuokralaisyritysten myyntiä. Jos kauppakeskus ja sen lähiympäristö on julkisuudessa rikosten vuoksi tai alueella esiintyy paljon häiriökäyttäytymistä, se aiheuttaa vuokralaisyrityksissä huolta. Aihe nousee herkästi keskusteluun myös uusia vuokrasopimuksia neuvoteltaessa, varsinkin jos vuokralaisen toimiala liittyy rahaliikenteeseen tai myynnissä on kalliita myyntiartikkeleita. Toisaalta sosiaalisen median aikakaudella hyvinkin pienet asiat voivat nopeasti paisua isoiksi ja siten vaikuttaa kauppakeskuksen maineeseen. (Vyyryläinen 2019.)

Vyyryläisen (2019) näkemyksen mukaan kaikki turvallisuuteen liittyvä toiminta on viime vuosien aikana merkittävästi kehittynyt paitsi Cityconissa, myös koko toimialalla. Tällä vastataan vuokralaisyritysten kasvaneeseen kiinnostukseen ja valvetuneisuuteen.

Raisiossa sijaitsevan Kauppakeskus Myllyn toimitusjohtaja Kivimäki (2019) yhtyy näkemykseen: vuosien varrella vuokralaisten odotukset kauppakeskusten turvallisuutta kohtaan ovat ylipäättään kohonneet, ja turvallisuuteen liittyviä toimenpiteitä, yhteistyötä sekä koulutuksia odotetaan entistä enemmän. Tässä näkyvin ero on siinä, kuuluuko vuokralainen suureen, kansainväliseen ketjuun, jolla on oma vahva turvallisuuskulttuuri, vai onko kyseessä aiemmin kivijalkaliikkeessä toiminut yksityisyrittäjä, joka ei ole tottunut saamaan tukea turvallisuusasioihin miltään taholta.

Kauppakeskus Mylly sai marraskuussa 2018 ensimmäisenä kauppakeskuksena Suomessa kansainvälisen turvallisuussertifikaatin. SAFE Retail Destination© -sertifikaatin myönsi riippumaton kauppakeskusalan riskienkartoitusasiantuntija SAFE Shopping Centers, ja se on osoitus kansainvälisten riski- ja turvallisuusstandardien ja alan parhaiden käytäntöjen noudattamisesta. (Kauppakeskus Mylly 2018.) Kivimäen (2019) mukaan sertifikaatin edellyttämä turvallisuusauditointi auttoi kirkastamaan ajattelua siitä, kuinka kauppakeskuksen turvallisuutta suunniteltaessa on muistettava huomioida kolme eri näkökulmaa ja niiden kaikki tarpeet:

- Kävijäasiakas haluaa asioida ympäristössä, jossa hän voi liikkua, tehdä ostoksia ja esimerkiksi käydä wc-tiloissa turvallisesti.
- Vuokralaisyrittäjien on oltava turvallista harjoittaa liiketoimintaa ja liiketilassa on oltava turvallista työskennellä sen osalta, miten kauppakeskuksen on mahdollista asiaan vaikuttaa.
- Kiinteistön on oltava turvallinen sijoituskohde omistajalleen siten, että esimerkiksi vakuutuksista ja toiminnan jatkuvuuteen liittyvästä suunnittelusta on huolehdittu.

Kivimäki korostaa, että hyvästään varautumisesta huolimatta kaikkea ei voi estää, vaan ikäviä asioita tapahtuu, mutta kauppakeskuksen näkökulmasta olennaista on se, että niihin valmistautumisen eteen sekä niiden torjumiseksi ja vahinkojen minimoiseksi on tehty se, mitä on pystytty. Kivimäki uskoo, että tulevaisuudessa sertifikaatin hankkiminen yleistyy ja vuokralaiset tulevat jatkossa odottamaan, että kauppakeskuksilla on sertifikaatti osoituksena siitä, että turvallisuusasioista huolehditaan. (Kivimäki 2019)

Opinnäytetyön haastatteluosuuden toteuttamisen jälkeen SAFE Retail Destination© -sertifikaatti myönnettiin myös Itikselle (SAFE ShoppingCenters 2019).

6 Järjestyksenvalvojen rooli kauppakeskuksissa

Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) § 2 määrittelee vartijan suorittamiksi vartioimistehtäviksi omaisuuden vartioimisen, henkilön koskemattomuuden suojaamisen sekä vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneen rikoksen paljastamisen ja näiden tehtävien valvomisen. Järjestyksenvalvojan suorittamia järjestyksenvalvontatehtäviä puolestaan ovat järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ja onnettomuuksien estäminen järjestyksenvalvojan toimialueella (1085/2015 § 2).

Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) § 28:n mukaan järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen sitä perustellusta syystä edellyttäessä, alueen poliisilaitos voi kauppakeskuksen haltijan hakemuksesta antaa luvan asettaa järjestyksenvalvojia kauppakeskukseen poliisin tai rajavartiolaitoksen avuksi. Pääsääntöisesti varsinkin suurissa kauppakeskuksissa näin onkin tehty, sillä järjestyksenvalvojilla on vartioita laajemmat oikeudet puuttua häiriöihin.

Kauppakeskukseen asetetulla järjestyksenvalvojalla on edellä mainitun lain mukaan oikeus poistaa toimialueeltaan henkilö, joka päihtyneenä häiritsee järjestystä tai muita henkilöitä, vaarantaa turvallisuutta, uhkaavasti esiintyen, meluamalla, väkivaltaisuudella taikka muulla käyttäytymisellään häiritsee järjestystä tai oleskelee alueen yleisöltä suljetussa osassa ilmeisen oikeudettomasti. Kiinniotto-oikeus muodostuu, mikäli paikalta poistaminen on riittämätön toimenpide ja kiinniottaminen on välttämätöntä muille henkilöille tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran torjumiseksi. (1085/2015 § 42.)

Kuusemaan mukaan lainsäädäntö nykyisellään antaa järjestyksenvalvojille riittävät valtuudet häiriöihin puuttumiseen, sillä passiivista häiriön tuottamista on niin vähän. Vuosien varrella toimintatavat eivät ole Kuusemaan mukaan juuri muuttuneet, mutta tilanne oli lain noudattamisen kannalta haasteellisempi silloin, kun kauppakeskuksissa oli pelkästään vartijoita, jotka joutuivat ajoittain toimimaan harmaalla alueella pitääkseen asiakkaat tyytyväisinä ja kauppakeskuksen turvallisena. (Kuusemaa 2019.)

Laki edellyttää, että ”järjestyksenvalvojan on ilmoitettava henkilöön kohdistuvan toimenpiteen peruste toimenpiteen kohteena olevalle tai tämän edustajalle, jollei se ole mahdotonta tämän tilan tai muiden olojen vuoksi” (1085/2015 § 31). Kauppakeskuksissa esimerkki tällaisesta tilasta voisi olla hyvin voimakas päihtymys tai kielitaidottomuus. Kuusemaan (2019) mukaan yhteisen kielen puuttuminen ei ole kuitenkaan aiheuttanut suuria haasteita, sillä osassa tapauksista kielitaidottomuutta yritetään vain käyttää verukkeena järjestyksenvalvojan esittämän kehotuksen noudattamatta jättämiselle, ja muulloinkin kommunikointi onnistuu elekielillä.

”Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä” -väitöskirjan kirjoittaneen Timo Kerttulan mukaan yleisen järjestyksen ja turvallisuuden käsitteestä on varottava tekemästä normatiivisia johtopäätöksiä, vaikka useissa käsitteen määrittely-yrityksissä viitataan normaalin pidettävään tilaan. Hän kuitenkin mainitsee päätelmänään, että järjestyksen ja turvallisuuden tila vaihtelee alueellisesti ja ajallisesti, minkä voidaan tulkita tarkoittavan sitä, että kauppakeskuksessa on erilainen käsitys yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta kuin esimerkiksi rockfestivaaleilla tai kirkossa. (Kerttula 2010, 78.)

Kerttulan (2010, 281) näkemyksen mukaan järjestyksenvalvoja ei voi määritellä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden käsitettä oman subjektiivisen näkemyksensä mukaan, vaan hänen on huomioitava se, millainen on keskivertoihmisen käsitys häiriön aiheutumisesta. Kauppakeskuksessa keskivertoihmisen käsityksen tulkintaa auttaa asiakkailta ja vuokralaisyritysten työntekijöiltä saatu palaute, jonka perusteella järjestyksenvalvojan on arvioitava, millaista käyttäytymistä juuri kyseisessä kauppakeskuksessa voidaan pitää häiritsevänä.

Kerttula (2010, 450 - 451) myös huomauttaa, että mikäli järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisestä vastaisi ainoastaan poliisiviranomainen, se edellyttäisi mittavia resurssin lisäyksiä kustannuksineen. Tämä puolestaan avaisi keskustelun sille, missä määrin kaikille avoimen alueen - kuten kauppakeskuksen - yksityinen omistaja on velvollinen kustantamaan järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen alueella.

Haastattelututkimuksen perusteella järjestyksenvalvojien henkilökohtaisissa ominaisuuksissa ja persoonassa on suuria eroja: osalle on luontevampaa puhua nuorille tai päihtyneille kuin toisille. Lisäksi järjestyksenvalvojien nuori keski-ikä on paitsi auktoriteettikysymys, myös

elämäkokemukseen vaikuttavat tekijä. Vaikka koulutus ja perehdytys olisi laadukasta, tietynlainen pelisilmä ihmisten kohtaamiseen syntyy vain kokemusten ja toistojen kautta.

Lehtomäen sanoin ”hyvä järjestyksenvalvoja, jolla on rakentava asenne ja maalaisjärkeä, on erittäin arvokas kauppakeskukselle häiriöiden ennaltaehkäisemisessä ja poistamisessa”. Itiksessä on käyty vartiointiliikkeen rekrytoinnin kanssa kattavaa keskustelua siitä, minkälaiset henkilöt ylipäättään sopivat kauppakeskus Itikseen töihin ja minkälaiset valmiudet heille pitää luoda. Lehtomäen mukaan myös kauppakeskuksilla on vastuu viestiä vartiointiliikkeelle jo toimeksiantosopimusta tehtäessä, millaista työskentelytapaa ja ilmapiiriä kohteessa halutaan. (Lehtomäki 2019.)

Kauppakeskuksen identiteetillä on suuri merkitys siinä, millainen järjestyksenvalvoja kohteeseen parhaiten sopii. Levottomien lähiöiden ostareilla tarvitaan enemmän valmiuksia fyysiseen toimintaan kuin isoissa kauppakeskuksissa, jotka ovat lähtökohtaisesti siistejä ja joissa korostuvat kohteliaisuuteen, hyviin käytöstapoihin sekä kävijöiden ja vuokralaisyriyten henkilökunnan huomioimiseen liittyvät vaatimukset. Haastateltujen yhteneväinen näkemys on, että järjestyksenvalvojan ulkoasun ja ulkoisen olemuksen on oltava siisti, valppaan, rehdin ja reippaan oloinen sekä helposti lähestyttävä, ei-uhkaava. Lehtomäki (2019) uskoo, että tällä on yhtä suuri merkitys häiriöiden ennaltaehkäisyssä kuin sillä, että kauppakeskuksessa on kameravalvontajärjestelmä ja siitä kertovat, asianmukaiset opasteet sekä hyvä valaistus.

Jauro (2019) näkee, että järjestyksenvalvojilla voi olla jopa kasvatuksellinen rooli: mikäli teini-ikäisen koti- tai koulukasvatuksessa on ollut haasteita, nuorelle on saattanut syntyä harkäksitys, että jos hän ei tottele puhetta, kukaan ei voi hänelle mitään. Järjestyksenvalvoja saattaa olla ensimmäinen nuoren kohtaama henkilö, jolla voi tietyissä tilanteissa olla lain suoma oikeus käyttää voimakeinoja henkilön poistamiseen paikalta tai kiinniottamiseen (laki 1085/2015 § 48). Parhaimmillaan tällä saatetaan ohjata nuoren koko elämää oikeaan suuntaan (Jauro 2019). Myös Spakin (2019) mukaan kasvatuksellisen vastuun pitäisi olla ensisijaisesti nuoren vanhemmilla, mutta mikäli siinä ei syystä tai toisesta onnistuta, kauppakeskuksessa joudutaan oman päivittäisen toiminnan ohella tekemään kasvatustyötä ja opettamaan kunnioitusta toista ihmistä sekä toisen ihmisen omaisuutta kohtaan.

Järjestyksenvalvonnan haasteena erityisesti pääkaupunkiseudulla on se, että työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja matalapalkka-alalla on vaikea löytää sellaisia järjestyksenvalvoja, joilla olisi kaikki toivotut ominaisuudet. Työvoimapulan vuoksi työntekijöillä voi olla matala kynnys vaihtaa työnantajaa, ja monelle turvallisuusala on vain läpikulkuala. Spak ja Lehtomäki (2019) uskovat, että hieman paremmalla, kohdekohtaisella palkkauksella olisi mahdollista sitouttaa osaavimmat järjestyksenvalvojat tiettyyn kauppakeskukseen ja lisääntyvän osaamisen myötä jopa tuottaa sama palvelutaso hieman pienemmällä työtuntimäärällä.

Järjestyksenvalvojataustainen Lehtomäki arvioi, että sitouttamiseen riittävä palkanlisäys olisi noin 200-300 euroa bruttona kuukaudessa.

Lähes kaikki haastatellut mainitsivat suuren vaihtuvuuden haasteeksi, mutta Jauro kertoi, että Goodman on Hämeenlinnassa työskenteleville järjestyksenvalvojille haluttu paikka, sillä se on kaupungin mittakaavassa iso kohde, mikä tuo vastuuta, yhteistyötä poliisin ja nuorisotoimen kanssa sekä vaihtelua työtehtäviin. Goodmanissa kohde-esimiehen vaihtaessa työpaikkaa usein jollakin toisella kohteen työntekijällä on jo riittävä osaaminen, jotta hänet voidaan nimittää seuraavaksi kohde-esimieheksi. (Jauro 2019.)

Ainoastaan Spak (2019) Vaasan Rewell Centeristä ja Karlsson (2019) Espoona Sellosta kertoivat, että heillä järjestyksenvalvojen vaihtuvuus on pientä. Karlsson mainitsee, että muutama Sellossa kymmenkunta vuotta työskennelleistä järjestyksenvalvojista tunnistaa joitakin nykyisistä kolmekymppisistä, perheellisistä kävijöistä samoiksi, jotka teini-ikäisinä vähän haastivat järjestyksenvalvoja. Toisaalta Karlssonin (2019) mukaan Sellossa puututaan aktiivisesti, mikäli havaitaan, että joku tietty järjestyksenvalvoja ei sosiaalisilta taidoiltaan sovellu kauppakeskukseen, sillä iso osa työstä on asiakkaiden neuvomista ja opastamista.

Kuusemaa puolestaan on havainnut, että nykyään joidenkin nuorten, ensimmäistä kertaa työelämää tulevien järjestyksenvalvojen osalta perehdyttäminen pitää aloittaa yleisesti kohteliaina pidettyjen käytöstapojen opettamisesta. Pääsääntöisesti nuoret naiset taitavat käyttävät ja joillakin pojilla on enemmän opittavaa esimerkiksi siinä, että ovet avataan varsinkin huonosti liikkuville, vanhuksille tai lastenvaunujen kanssa kulkeville henkilöille. (Kuusemaa 2019.)

6.1 Järjestyksenvalvojen koulutukset kauppakeskuksissa

Haastattelututkimuksessa ilmeni, että työnantajan eli vartiointiliikkeen järjestämien lakisääteisten koulutusten lisäksi kauppakeskuksissa toimiville järjestyksenvalvojille järjestetään usein myös muunlaisia koulutuksia liittyen ihmisten kohtaamiseen.

Lehtomäen mukaan tilanne on kauppakeskuksen kannalta haastava, sillä ylimääräisiin koulutuksiin saatetaan panostaa paljon rahaa ja aikaa sekä suunnittelutyötä, mutta sijoitus ei välttämättä ole kannattava, sillä työntekijä saattaa vaihtaa työpaikkaa pian koulutuksen jälkeen. Vartiointiliikkeillä ja kauppakeskuksilla olisi intressit järjestää paljonkin lisäkoulutuksia, mutta mikään ei takaa sitä, että saavutettu osaaminen jäisi kyseisen vartiointiliikkeen tai kauppakeskuksen käyttöön. Toisaalta taas lisäkoulutuksilla voidaan tuoda kaivattua vaihtelua ja osaamisen monipuolistumista työntekijälle itselleen, mikä motivoi pysymään kohteessa. (Lehtomäki 2019.)

Turvallisuusalaan ja järjestyksenvalvontaan liittyvissä investointikysymyksissä saatavan hyödyn arvon osoittaminen on usein vaikeaa, mutta Lehtomäen (2019) mukaan kauppakeskuksissa

kävijöillä ja vuokralaisyrityksillä on oletuksena, että kauppakeskuksessa on ainakin jonkin ta-
soista järjestyksenvalvontaa tuomassa turvallisuutta, puuttumassa häiriöihin ja auttamassa
tilanteista toipumista.

Itiksessä järjestyksenvalvojilla on mahdollisuus nuorisokoulutuksiin, jotka toteutetaan yhteis-
työssä esimerkiksi Aseman Lapset ry:n, Nuorten Palvelu ry:n tai Exit ry:n kanssa. Lehtomäen
(2019) mukaan koulutus antaa järjestyksenvalvojille lisää ymmärrystä esimerkiksi nuorten tai
vaikeasti päihdeongelmaisten ihmisten kohtaamiseen, mikä voi ehkäistä tilanteen kärjisty-
mistä kohtaamisissa.

Forumissa ei tällä hetkellä järjestetä ylimääräistä koulutusta järjestyksenvalvojille, mutta
Kuusemaa toivoo, että jatkossa sellaista järjestettäisiin, sillä kauppakeskuksissa työskentely
vaatii paljon sellaisia asiakaspalvelutaitoja, jotka eivät sisälly lakisääteisiin koulutuksiin.
Kauppakeskuksen kanssa yhteistyössä järjestettävissä koulutuksissa olisi mahdollista selkiyt-
tää, millaista asiakaspalvelua toimeksiantaja haluaa tiloissaan kävijöille tarjottavan. Vaikka
järjestyksenvalvojat pyrkivät tuottamaan palvelua parhaan kykynsä mukaan, koulutuksella tai
selkeillä vaatimuksilla sitä olisi mahdollista hienosäätää vastaamaan vielä paremmin asiak-
kaan toiveita. (Kuusemaa 2019.)

Rikosseuraamuslaitoksen erityisohjaaja Heikkilän mukaan ihmisen asenteen pystyy hyvin her-
kästi lukemaan kasvojen ilmeestä, johon moniongelmainen reagoi. Joitakin vuosia sitten Ri-
kosseuraamusalan koulutuskeskukseen oli kutsuttu näyttelijä Ismo Apell vetämään koulutus,
jossa hän demonstroi, millaisia vaikutuksia on milläkin eleellä, ilmeellä tai asennolla. Heikkilä
uskoo, että vastaavasta koulutuksesta olisi hyötyä järjestyksenvalvojillekin moniongelmaisten
kohtaamisissa, sillä moniongelmaisille juuri sen hetken synnyttämällä tunnetilalla on merki-
tystä. (Heikkilä 2019.)

Heikkilä onkin huolissaan siitä, miten vähällä koulutuksella järjestyksenvalvojien pitäisi suo-
riutua ajoittain hyvinkin haastavista asiakaskohtaamisista. Monella nuorella järjestyksenvalvo-
jalla oma epävarmuus, epätietoisuus oman kehonkielen vaikutuksesta ja tarve pönkittää ego-
aan johtaa siihen, että tilannetta ei osata lukea eikä siitä osata peräännyä, vaikka se olisi ko-
konaisuuden kannalta pienimmän haitan tie. Heikkilän mukaan tärkeää olisi perehdytyksessä
auttaa nuoria järjestyksenvalvojia ajattelemaan niin, että se ei ole toimipuvun sisällä oleva
ihminen vaan pelkkä työrooli, joka esimerkiksi pyytää anteeksi vain rauhoittaakseen tilan-
teen. Samoin pitäisi hahmottaa, että yksikään kuultu loukkaus ei kohdistu järjestyksenvalvo-
jaan henkilönä, vaan hänen edustamaansa auktoriteettiin tai työrooliin. (Heikkilä 2019.)

Heikkilä uskoo, että järjestyksenvalvojille olisi hyödyllistä asettautua moniongelmaisen ase-
maan ja pohtia, miltä tuntuisi ja kuinka henkisesti yksyksissä olisi itse, jos aamulla pitäisi ot-
taa koko omaisuutensa repussa mukaan ja lähteä liikkeelle kaduille - jossa jokainen vastaan-
tulija on uhka - tietämättä, minne ja milloin seuraavan kerran pääsee nukkumaan, miten saa

rahaa ja mistä saa ruokaa. Tällainen mielikuvaharjoitus voi auttaa järjestyksenvalvojaa kohtaamaan moniongelmainen ihmisenä, puhuen ystävällisesti ja rauhallisesti, silmiin katsoen ja hymyillen, millä on voimakas vaikutus siihen, miten moniongelmainen tulkitsee järjestyksenvalvojan lähestymisen. (Heikkilä 2019.)

Yhteensä 17 vuotta eri vankiloissa ja eri työtehtävissä työskennelleen Heikkilän (2019) näkemyksen mukaan virka- tai toimipuku tai voimankäyttövälineet eivät yksinään provosoi, vaan niiden kantajan tapa kohdata toinen ihminen ratkaisee, sujuuko kohtaaminen hyvässä hengessä.

6.2 Nuorten oma järjestyksenvalvoja

Nuorten oma järjestyksenvalvoja eli Noja-työmuoto on Nuorten Palvelu ry:n, Securitas Oy:n ja Citycon Oyj:n yhteistyönä syntynyt konsepti, joka alkoi kokeiluna kauppakeskus Isossa Omenassa vuoden 2016 alkupuolella. Securitas Oy:n Kauppakeskukset-yksikön kenttäpäällikkö Jussi Valpolan mukaan työmuoto helpottaa yhteisten pelisääntöjen sopimista nuorten ja järjestyksenvalvojien välillä ja auttaa rauhoittamaan toimintaa kauppakeskuksessa, minkä lisäksi nuorten oma järjestyksenvalvoja tuo positiivista julkisuuskuvaa kauppakeskuksille. (Valpola 2019.)

Valpola yhtyy haastateltujen kauppakeskusvaikuttajien näkemykseen siitä, että nuorten kanssa välillä haasteena on keskusteluyhteyden puuttuminen, mikä puolestaan synnyttää joissakin nuorissa tarpeen kapinoida pelisääntöjä vastaan ja provosoida järjestyksenvalvojia. Suurin osa nuorten aiheuttamista häiriöistä on meluamista ja roskaamista, mutta myös päihteidenkäyttöä ja ilkivaltaa esiintyy. Koska osa nuorista aiheuttaa suuren osan järjestyksenvalvojien työtehtävistä, tälle työmuodolle nähtiin tarve. (Valpola 2019.)

Nuorten oma järjestyksenvalvoja -koulutus on Nuorten Palvelun vetämä, ja siihen kuuluu kolme erillistä kolmen tunnin koulutusta, joissa harjoitellaan nuorten lähestymistä, sopivia keskustelunaiheita sekä sitä, miten nuorten luottamus saadaan. Koulutuksia ei koskaan pidetä saman päivän aikana, jotta koulutusten välissä järjestyksenvalvoja pystyy päivittäisessä työssään harjoittelemaan oppimiaan asioita. Koulutuksen jälkeen osaamista ylläpidetään ja kehitetään työnantajan järjestämällä Noja-päivillä, joilla kohtaavat ja vaihtavat kokemuksia sekä parhaita käytäntöjä kaikki Suomen nuorten omat järjestyksenvalvojat. Valpola toivoo, että vaikka kauppakeskuksessa työskentelisi vain yksi Noja, muut kohteen järjestyksenvalvojat voivat saada häneltä uusia ideoita työhön ja toimintatapoihin. (Valpola 2019.)

Valpolan mukaan työmuotoon valittaville järjestyksenvalvojille ei ole ikärajaa, mutta suurin osa kauppakeskusten järjestyksenvalvojista on melko nuoria. Vaadittavia ominaisuuksia ovat rauhallisuus, hyvät sosiaaliset taidot, ulospäinsuuntautuneisuus sekä valmius olla nuorille turvallinen ja luotettava aikuinen. Työnantajan näkökulmasta oikeanlaisten ihmisten löytäminen monipuolisessa roolissa toimimiseen on haaste, joten rekrytoinnissa eduksi katsotaan, mikäli

henkilöllä on aiempaa kokemusta joko kauppakeskuksen järjestyksenvalvojana tai nuorten parissa työskentelystä. Uusia työntekijöitä etsitään sekä kartoittamalla jo olemassa olevia Securitaksen työntekijöitä että julkisilla työpaikkailmoituksilla. (Valpola 2019.)

Kun työmuoto aloitetaan uudessa kauppakeskuksessa, nuorten luottamuksen saaminen on suurin haaste, joka tulee uudelleen vastaan aina kun kauppakeskuksessa aikaansa viettävien nuorten joukossa tapahtuu vaihtumaa. Valpola uskoo, että ensimmäisten kontaktikertojen jälkeen ”jää on aina saatu murrettua” sillä, että kun järjestyksenvalvoja lähestyy rauhallisesti ja kuulumisia kysellen, häneen on vaikea suhtautua negatiivisesti, vaikka esimerkiksi aiempien kokemusten vuoksi nuorella olisikin kielteinen mielikuva järjestyksenvalvojista. Kun luottamus on saavutettu, järjestyksenvalvojat saavat nuorilta arvokasta tietoa esimerkiksi kiristyneistä väleistä tai mahdollisesti tulevista tappeluista, jolloin järjestyksenvalvojat voivat varautua ja tarvittaessa tiedottaa poliisia. (Valpola 2019.)

Nuorten oma järjestyksenvalvoja -työmuoto laajenee hitaasti, sillä Valpolan mukaan oikeanlaisten työntekijöiden löytäminen ja kouluttaminen sekä lähialueen nuorison tiedottaminen verkostojen kautta vievät aikaa. Prosessiin kuuluu, että samalla perustetaan alueellinen yhteistyöverkosto, jollei sellaista vielä ole, johon kuuluu kauppakeskuksen ja järjestyksenvalvojien lisäksi nuorisotyön ja lähipoliisin tai sosiaaliviranomaisen edustajia. Työmuoto on niin uusi, että vielä ei voi sanoa, lisääkö se työntekijöiden halua pysyä alalla ja kohteessa, mutta työntekijöiden viihtyminen työssä vaikuttaa lupaavalta eikä toistaiseksi mikään viittaa siihen, että työnkuva aiheuttaisi kyllästymisestä johtuvaan haluun vaihtaa työtehtäviä. (Valpola 2019.)

Työmuotoa alusta asti kohteissaan käyttäneen Citycon Oyj:n turvallisuuspäällikkö Tanskanen mukaan suuria muutoksia ei synny hetkessä, mutta yhteistyö kantaa hedelmää ja järjestyksenvalvojille on hyödyllistä tietää, mihin tahoon voi olla yhteydessä, mikäli jonkun nuoren kanssa aiheutuu isoja ongelmia. Tanskanen mainitsee tietävänsä esimerkiksi tapauksesta, jossa huumekierteeseen ajautunut nuori sai apua, kun nuorten oma järjestyksenvalvoja osasi ohjata hänet hakemaan tukea oikeasta paikasta. Cityconin tarkoituksena onkin lisätä työmuodon käyttöä ja tuoda se kaikkiin Cityconin kauppakeskuksiin. (Tanskanen 2019.)

7 Tutkimuksen tulokset

Haastattelututkimuksen perusteella kaikkein toimivimmaksi keinoksi häiriöihin puuttumisessa ja niiden ehkäisyssä koettiin se, että kauppakeskuksessa on toimintakykyinen ja sosiaalisesti taitava järjestyksenvalvoja paikalla, ja että vuokralaisyriyten työntekijöitä kannustetaan ilmoittamaan aktiivisesti turvavalvomoon heti havaitessaan jotakin sellaista, mihin järjestyksenvalvojien olisi aiheellista puuttua.

Tämän opinnäytetyön haastattelututkimuksessa saatua aineistoa eli häiriöiden ennaltaehkäisyn ja niihin puuttumisen keinoja tarkasteltiin vertailemalla sitä CPTED-mallin rikosentorjunnan toimenpiteisiin. Toimenpiteiksi valittiin haastatteluissa useimmin esille nousseet valvonnan korkean tason osoittaminen, luonnollinen ja epävirallinen valvonta, yhteisöllisyys ja territoriaalisuus. Tulosten selkiyttämiseksi kauppakeskuksissa käytettävät keinot häiriöiden vähentämiseen on ryhmitelty seuraavaan taulukkoon (taulukko 3) rikosentorjunnan keinojen mukaan.

Valvonnan korkean tason osoittaminen	Luonnollinen ja epävirallinen valvonta	Yhteisöllisyys	Territoriaalisuus
näkyvä järjestyksenvalvonta	avoin tila	keskusteluyhteys kävijöihin	järjestyksenvalvojat mukaan uusien kohteiden tai remonttien suunnitteluun
näkyvä kameravalvonta	hyvä valaistus	pelisääntöjen omaksuminen muilta kävijöiltä	liiketilöiden sijoittelu
matala puuttumiskynnys	hankalasti valvottavien alueiden vähentäminen	kävijöiden matala ilmoittamiskynnys	asiakastilojen ja henkilökunnan tilojen selkeä eriyttäminen
jäljittelyn estäminen	vuokralaisten suorittama epävirallinen valvonta	nuoret mukana kauppakeskuksen kehittämisessä	tapakulttuuri
järjestyksenvalvojan tilannetaju	vuokralaisten matala ilmoittamiskynnys	yhteistyö nuorisotoimen ja sosiaaliviranomaisten kanssa	julkaistut kauppakeskussäännöt
järjestyksenvalvonnan riittävä resursointi	vuokralaisten turvallisuuskoulutukset	yhteistyö koulujen kanssa	kieltomerkit sisäänkäynneillä
katusovittelu	yhteistyö vuokralaisten vartijoiden kanssa	tapahtumat	

Taulukko 3 Kauppakeskuksissa käytettävät keinot häiriöiden vähentämiseen.

Seuraavissa luvuissa 7.1-7.4 keinot kuvataan lyhyesti, minkä jälkeen perehdytään siihen, miten niitä voidaan soveltaa käytäntöön uutta kauppakeskusta suunniteltaessa, häiriöiden ennaltaehkäisyssä ja häiriöihin puuttumisessa.

Kauppakeskuksiin kohdistuva häiriköinti sosiaalisessa mediassa on ilmiönä melko uusi, ja muista häiriöistä poiketen se tapahtuu muualla kuin fyysisessä kauppakeskuksessa. Tämän vuoksi sosiaalisessa mediassa esiintyviä häiriöitä ei ole mahdollista ehkäistä samoilla keinoin kuin fyysisessä kauppakeskuksessa tapahtuvia häiriöitä, joten ilmiötä käsitellään muista häiriöistä erillään luvussa 7.5.

7.1 Valvonnan korkean tason osoittaminen

CPTED-mallissa valvonnan korkean tason osoittamisella tarkoitetaan kauppakeskusympäristössä tehokasta puuttumista häiritsevään käyttäytymiseen ja vahingontekoihin heti häiriön ilmetessä. Kauppakeskuksissa tämä edellyttää riittävää määrää osaavia järjestyksenvalvojia, tehokasta kameravalvontaa ja erilaisten töhryjen nopeaa siivoamista tai vahingoitettujen kalusteiden pikaista korjaamista.

Jäljittelyn estämisen tehokkuutta kuvaa hyvin se, että Länsi-Australiassa aiemmin pinnalla ollut graffitiongelman on viimeisten viiden vuoden aikana saatu hyvin kuriin poistamalla graffitit 24 tunnin sisällä niiden ilmestymisestä (Love 2019).

7.1.1 Näkyvän valvonnan suunnittelu

Uuteen kauppakeskukseen järjestyksenvalvontaa suunniteltaessa on osattava mitoittaa resurssit mahdollisimman oikein ja mieluummin hieman yli kuin ali, jotta mahdollisiin häiriöihin puuttuminen heti alussa ei jäisi resursseista kiinni. Lisäksi on ohjeistettava tarkasti, millaista aktiivisuutta ja näkyvyyttä järjestyksenvalvojilta odotetaan, sillä kauppakeskusta avattaessa ensivaikutelman kävijöille, vuokralaisille ja potentiaalisesti häiriöitä aiheuttaville henkilöille voi tehdä vain kerran. Näkyvällä järjestyksenvalvonnalla ja näkyviin paikkoihin sijoitetuilla kameroilla luodaan kävijöille kuvaa hyvin valvotusta kauppakeskuksesta. (Tanskanen 2019) Syntyvää mielikuvaa on syytä ylläpitää varmistamalla siivouksen ja kiinteistöhuollon riittävät resurssit sekä kameravalvontajärjestelmän ajantasaisuus. Mikäli järjestelmä on vanhentunut eikä kykene tuottamaan riittävän laadukasta kuvaa, joka kelpaisi todisteeksi oikeudessa, teki-jälle viestitään kameravalvonnan olevan tehotonta.

Moni haastateltava mainitsi kameravalvonnan ennaltaehkäisevän vaikutuksen. Kauppakeskusten kävijöillä on tiedossa, että nykyään kameroiden kuvanlaatu on hyvä, tekijät helposti tunnistettavissa ja että käytännössä aina joku on koko ajan valvomossa seuraamassa kameroiden välittämää kuvaa. Tekniikka kuitenkin kehittyy jatkuvasti, ja järjestelmien ajantasaisuudesta on huolehdittava varmistamalla riittävä ylläpito, huolto ja päivitys jo järjestelmien toimitus-sopimuksia tehtäessä.

Esimerkiksi Kauppakeskus Myllyssä kameravalvontaa hyödynnetään myös siten, että kun turvalvomosta käsin havaitaan vaikkapa isompi nuorisojoukko, järjestyksenvalvoja käy kävelemässä porukan ohi katsomassa ja kuuntelemassa, aiheutuuko heistä häiriötä tai vaikuttaako siltä, että heistä voisi myöhemmin aiheutua häiriötä, tai onko tarpeen siirtää kameravalvonnan painopistettä tietyille alueelle varmuuden vuoksi. (Kivimäki 2019.)

7.1.2 Tehokas puuttuminen häiriöihin

Kauppakeskuksissa on koettu, että nuorison lisäksi myös aikuiset ja varsinkin päihtyneet kokeilevat rajoja ja hännäyvät tai häiriköivät niin kauan, kunnes käyttöön puututaan. Jos puuttumiskynnys on matala ja puuttuminen tehdään ystävällisesti, käytös ei ehdi aiheuttaa merkittävää häiriötä isolle asiakasmassalle ympärillä. Haastatellut pitivät sitä, että järjestyksenvalvojalla on mahdollisuus ja kyky puuttua häiriöön heti sen syntyessä, ja että hän pystyy kaikissa tilanteissa perustelemaan toimenpiteen sen kohteelle. Usein mitä pidemmälle häiriö ehtii kehittyä tai mitä pidempään se ehtii jatkua, sitä vaikeampaa sen lopettaminen on. Samalla annettaisiin muille kauppakeskuksen kävijöille signaali siitä, että tällainen häiritsevä käytös kauppakeskuksessa on sallittua, mikä paitsi karkottaisi kävijöitä, voisi kannustaa joitakin toistamaan samaa häiriökäyttäytymistä. Tähän viittaa myös Rikoksantorjuntaneuvoston (Rikoksantorjuntaneuvosto c) tilannetorjunnan keinoissa mainitsema jäljittelyn estäminen, josta esimerkkinä mainitaan luvattomien graffitien nopea poistaminen, mikä voi vähentää muiden halua tehdä ilkivaltaa.

Spak mainitsee ennaltaehkäisyn keinona myös tiiviin ja näkyvän yhteistyön paikallisen poliisin kanssa. Normaalin partioinnin yhteydessä poliisit kävelevät välillä kauppakeskuksen läpi ja erityisesti poliisikoiran ilmestyminen johtaa usein siihen, että häiriötä mahdollisesti aiheuttavat henkilöt sekä varsinkin päihteidenkäyttäjät poistuvat kauppakeskuksesta. (Spak 2019.)

Häiriöihin puututtaessa olennaista on, että järjestyksenvalvoja osaa lukea kohdehenkilöä ja valita oikean lähestymis- ja kommunikointitavan kuhunkin tilanteeseen. Nuorisojoukolle pitää olla valmis perustelemaan hyvinkin pitkän kaavan mukaan, miksi tietty toiminta aiheuttaa häiriötä kuitenkin kertoen selkeästi yhden ainoan oikean toimintatavan, mutta romanien on annettava ymmärtää, että he saavat itse päättää, mitä seuraavaksi tapahtuu. Romaneille tiukasti ja suoraan jostakin sanominen aiheuttaa yleensä voimakkaan vastareaktion, joten tehokkaampaa ja helpompaa on mennä riittävän lähelle suorittamaan näkyvää valvontaa, jolloin esimerkiksi metelöimällä häiriötä aiheuttava romaniseurue usein valitsee itse ja omatoimisesti paikalta poistumisen. (Kuusemaa 2019.)

Häiriöihin puuttuminen on samalla hyvä tilaisuus opettaa tilannearvion tekemistä ja pelisilmän käyttämistä uusille järjestyksenvalvoijille. Jos samassa tilanteessa on mukana kokeilempa ja vanhempi järjestyksenvalvoja, hänen on hyvä käydä jälkikäteen rakentavaa keskustelua siitä, miten tilanne sujui ja olisiko tilanteessa voinut sanoa tai tehdä jotain toisin.

Parasta on olla antamatta valmiita vastauksia vaan jättää tilanteessa olleelle järjestyksenvalvojalle tilaa huomata itse keskustelun kautta, miten hän voisi kehittää omaa toimintaansa jatkossa. Myös kokeneille järjestyksenvalvojille on hyväksi arvioida omaa toimintaansa yksin tai työkaverin kanssa. (Kuusemaa 2019.)

Rewell Centerissä on satunnaisesti kaksinkertaistettu järjestyksenvalvojien lukumäärä iltana parin-kolmen viikon ajaksi, mikäli on koettu, että häiriöiden määrä kasvaa liian suureksi. Tällöin resurssit varmasti riittävät jokaisen häiriön ajoissa havaitsemiseen sekä jokaiseen häiriöön puuttumiseen. Spakin mukaan tällä saadaan kauppakeskus rauhoitettua pitkäksi aikaa, jopa puoleksi vuodeksi. (Spak 2019.)

Viranomaisyhteistyössä poliisin rajalliset resurssit ovat haaste, jolloin kauppakeskuksissa on oltava valmius puuttua häiriö-, poikkeus- ja kriisitilanteisiin ja tehdä oikeita toimenpiteitä siten, että tilanne ei ainakaan pahentuisi ennen kuin viranomainen saapuu paikalle. Viranomaisen saavuttua paikalle kauppakeskuksen omalla järjestyksenvalvontaresurssilla pitää olla vaa-dittava osaaminen viranomaisen toiminnan tukemiseen. (Tanskanen 2019.)

Tanskanen (2019) muistuttaa, että häiriöihin puuttumista suunniteltaessa on varauduttava mahdollisiin muutoksiin toimintaympäristössä. Mikäli Ruotsissa ongelmia ja tappeluita aiheut-tava jengiytyminen rantautuu Suomeen, se vaatii nykyistä enemmän suunnittelua ja totutusta poikkeavia työkaluja puuttumiseen.

Tanskasen (2019) mukaan Ruotsissa on havaittu, että tappelijoiden ohi kävely koiran kanssa voi saada tekijät hajaantumaan hyvin nopeasti, ja sen vuoksi hän onkin jo keskustellut vartiointiliike Securitaksen edustajien kanssa koiraa mukanaan pitävän vartijan hyödyntämisen mahdollisuuksista. Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) § 21 sallii vartijan pi-tää tarvittaessa mukanaan koiraa, ”joka on hänen ohjauksessaan hyväksytysti suorittanut Po-liisiammattikorkeakoulun asettamat vaatimukset täyttävän tottelevaisuustarkastuksen”. Kauppakeskuksille tarjottava uudenlainen palvelumalli vakaviin häiriöihin puuttumiseen voisi olla esimerkiksi hälytyksestä paikalle saapuva piirivartija, jolla on koira mukanaan, ja jonka kustannukset jaettaisiin usean, alueella toimivan kauppakeskuksen kesken.

Tehokasta valvontaa voidaan tukea rikosoikeudellisten seuraamusten lisäksi pehmeämmin kei-noin. Pehmeänä keinona puuttua nuorten tekemiin rikoksiin eli pääasiassa vahingontekoihin voidaan pitää Itiksessä käytettävää Aseman Lapset ry:n katusovittelutoimintaa, jossa sovitteli-joina toimivat kasvatusalan ammattilaiset (Lehtomäki 2019). Yhteiseen neuvotteluun osallis-tuvat tekijä, asianomistaja, nuoren huoltaja sekä puolueeton sovittelija, ja siellä tarjotaan molemmille osapuolille mahdollisuus esittää oma näkemyksensä tapahtuneesta ja tulla kuul-luksi. Sovittelun päätteeksi sovitaan korvauksesta, joka voi olla esimerkiksi työkorvaus, käyt-täytymissopimus, rahakorvaus tai osallistuminen konfliktityöpajaan. (Aseman Lapset.)

7.2 Luonnollinen ja epävirallinen valvonta

CPTED-mallissa luonnollinen valvonta tarkoittaa sitä, että pelkkä silminnäkiöiden läsnäolo ja sen myötä kasvava kiinnijäämisen riski vähentää potentiaalisen tekijän halua tehdä rikos. Epävirallisen sosiaalisen kontrollin määrää voidaan lisätä ja toteutumista helpottaa parantamalla näkyvyyttä avoimilla tilaratkaisuilla ja riittävällä valaistuksella (Rikoksantorjuntaneuvosto b).

Kauppakeskusympäristössä luonnollista valvontaa tukevia ratkaisuja ovat vuokralaisten suorittaman epävirallisen valvonnan lisäksi hyvä valaistus, suorat ja esteettömät käytävät, hämäärien nurkkien ja piilojen puuttuminen sekä lasin käyttäminen esimerkiksi kaiteiden materiaalina. Toisaalta on kuitenkin huomioitava, että hyvä näkyväisyys mahdollistaa myös häiriöiden aiheuttajille järjestyksenvalvojen varhaisen havaitsemisen, jolloin he saattavat ehtiä pakenemaan paikalta esimerkiksi seinien tai muiden pintojen töhrimisen jälkeen.

7.2.1 Luonnollisen ja epävirallisen valvonnan mahdollistaminen

Hyvä näkyvyys kauppakeskuksen yleisissä tiloissa mahdollistaa luonnollisen ja epävirallisen valvonnan. Tilan avoimuus on tärkeää myös siksi, että päihteidenkäyttäjät kokevat olonsa vähemmän uhatuiksi, mikäli heillä on mahdollisuus tarkkailla ympäristöään sivusta ja havaita, että kauppakeskuksessa liikkuvat muut ihmiset menevät omia menojaan, eikä kukaan heistä ole moniongelmaista itseään vastaan. Kun päihteidenkäyttäjä kokee olonsa vähemmän uhatuksi, hän ei reagoi ainakaan niin aggressiivisesti jokaiseen asiaan, jonka hän saattaa kokea provosoivana tai ärsyttävänä. (Heikkilä 2019.)

Erään haastateltavan mukaan Suomen kokoisessa maassa harvalla on resursseja ryhtyä systemaattisesti testaamaan, miten häiriöiden määrä muuttuu, jos muutetaan kauppakeskuksen valaistusta tai sisustusta. Ratkaisut perustuvat usein yleiseen kokemukseen ja arvioon sekä siihen, että kauppakeskuksen infran asettelussa tarkoituksellisesti vähennetään sivukäytäviä, loukkoja ja piiloja, joiden valvominen on hankalaa.

Karlssonin (2019) mukaan jo kauppakeskus Sellon perussuunnittelussa on pyritty huomioimaan, että sinne ei jäisi heikosti valaistuja tiloja tai käytäviä, jotka päättyvät liiketilan tai ulko-oven sijaan esimerkiksi huoltokäytävän oveen.

Hyvällä valaistuksella luodaan turvallisuuden tunnetta ja edesautetaan valvontaa, mutta Vyyryläinen (2019) muistuttaa, että valaistuksessa pitäisi silti olla jonkin verran vaihtelua, sillä se tekee kauppakeskuksesta kävijöille mielenkiintoisemman ja herättää uteliaisuuden, joka saa kävijän kulkemaan kauppakeskuksessa pidemmän reitin kuin hän ehkä oli alun perin suunnitellut.

7.2.2 Vuokralaisyritysten työntekijät valvonnan tukena

Valaistuksella ja rakenteellisilla ratkaisuilla voidaan tukea luonnollista valvontaa, mutta haastattelututkimuksessa kävi ilmi, että myös vuokralaisyritysten työntekijöillä on merkityksellinen rooli. Vaikka heillä ei olisi osaamista tai mahdollisuutta lopettaa häiriöitä tai ennaltaehkäistä niitä oman liikkeensä välittömässä läheisyydessä, heidät on hyvä perehdyttää ja heitä on kannustettava ilmoittamaan kaikista kauppakeskuksen yleisissä tiloissa havaitsemistaan häiriöistä turvavalvomoon aikaisessa vaiheessa ja matalalla kynnyksellä. Rikoksantorjuntaneuvosto (Rikoksantorjuntaneuvosto b) nimeää tämän epäviralliseksi valvonnaksi, jolla tarkoitetaan ensisijaisesti muita tehtäviä hoitavien työntekijöiden suorittamaa valvontaa.

Tanskasen mukaan turvallisuusjohtamisen näkökulmasta tärkeää on ottaa alusta saakka huomioon vuokralaisten ja käyttäjien näkemykset, sillä turvallisuuden pitää tukea liiketoimintaa, eikä olla mikään erillinen tai jopa liiketoimintaa haittaava tekijä. Alusta alkaen vuokralaiset on saatava omaksumaan matalan ilmoittamiskynnyksen kulttuuri, jotta järjestyksenvalvojat pystyvät mahdollisimman pian puuttumaan kauppakeskuksessa syntyviin häiriöihin. Vuokralaisyritysten ja niiden työntekijöiden ajoittainen vaihtuminen edellyttää, että kulttuurin tukemiseksi tehdään pitkäjänteistä työtä ja asiaa nostetaan esille sekä sen merkitys perustellaan säännöllisesti erilaisissa vuokralaisille suunnatuissa tilaisuuksissa ja koulutuksissa. (Tanskanen 2019.)

Osassa kauppakeskuksista vuokralaisyritysten työntekijät ilmoittavat herkästi myös oman liikkeensä ulkopuolella, kauppakeskuksen yleisissä tiloissa tapahtuvista häiriöistä, mutta eivät kaikkialla. Turvallisuusjohtamisen kannalta olennaista on saada kaikki toimijat hahmottamaan, että vaikka häiriö ei juuri sillä hetkellä olisi heidän omassa liiketilassaan, se voi siirtyä heidän omaan liiketilaansa tai vaikuttaa heidän asiakkaiden asiointikokemukseen, mikäli järjestyksenvalvojat eivät saa tietoa häiriöstä ja pääse puuttumaan siihen ajoissa.

Kuusemaan mukaan kauppakeskuksen toimijoiden yhteistyössä olennaista on, että kukaan ei ajattele olevansa töissä tietyssä yrityksessä, vaan kaikki ajattelevat olevansa töissä kauppakeskus Forumissa: vaikka päävastuu on omassa toimialassa, on tärkeää, että eri toimijat haluavat auttaa ja tukea toisiaan aina kun mahdollista. Hieman kehittämistä Forumissa olisi kuitenkin siinä, miten kehitysehdotukset tai puutteet dokumentoidaan, vastuutetaan nimetylle henkilölle tai toimijalle ja miten niiden kehittämistä tai etenemistä seurataan. Kun asiat viettäisiin tehokkaasti kerralla päätökseen - vaikka päätös olisikin, että tiettyä kehitysehdotusta ei viedä eteenpäin - säästettäisiin aikaa ja resursseja. (Kuusemaa 2019.)

Varsinkin isoihin ketjuliikkeisiin kuuluvilla vuokralaisilla on yleensä omat turvallisuusorganisaatiot, jotka järjestävät työntekijöilleen koulutuksia liittyen häiriöihin puuttumiseen omassa liiketilassa, mikä hyödyttää kauppakeskuksen kaikkia toimijoita. Usein isot ketjuliikkeet haluavat myös ostaa vartiointipalveluita oman liiketoimintansa turvaamiseksi. Esimerkiksi

Forumissa ja Itiksessä monien liikkeiden omaa vartiointia hoitaa Securitaksen Citypatrol-vartija, mikä helpottaa tiiviin yhteistyön tekemistä kauppakeskuksen järjestyksenvalvonnan kanssa, jonka työntekijät ovat myös Securitaksen työntekijöitä. Kuusemaan mukaan tämä mahdollistaa luottamuksellisemmat välit ja varmistaa samanlaisen toimintakulttuurin sekä tukee järjestyksenvalvojien työtä kauppakeskuksessa. (Kuusemaa 2019.)

Kauppakeskusten vuokralaisyriyten turvallisuus ei kuitenkaan voi olla vain oman turvallisuusorganisaation ja vartiointin varassa, joten esimerkiksi Itiksessä on Lehtomäen (2019) mukaan panostettu vuokralaisten turvallisuuskoulutukseen järjestämällä työ- ja henkilöturvallisuuteen liittyviä luentoja ja koulutuksia, joissa käydään läpi myös häiriöiden ennaltaehkäisyä, varhaista puuttumista ja häiriöistä ilmoittamista sekä potentiaalisen häiriön syntymiseen viittavan käytöksen tunnistamista.

Kauppakeskus Myllyssä puolestaan järjestetään uusien vuokralaisten turvallisuuskoulutusten lisäksi kuukausittain infotilaisuus, johon kaikki vuokralaiset ovat tervetulleita ja jossa käydään läpi myös ajankohtaisia turvallisuusasioita, esimerkiksi jos on jokin uuden tyyppinen häiriö, jonka suhteen vuokralaisyriyten työntekijöiden on syytä olla erityisen hereillä ja raportoida kaikki mahdolliset havainnot turvavalvomoon. (Kivimäki 2019.)

Kauppakeskus Goodmanissa paitsi järjestetään turvallisuuskoulutuksia, myös kartoitetaan vuosittain Webropol-kyselytutkimustyökalulla tehtävällä kyselytutkimuksella kauppakeskuksen turvallisuuden tasoa vuokralaisyriyten työntekijöiden näkökulmasta. Kyselyssä selvitetään muun muassa, kokevatko vastaajat Goodmanin turvalliseksi paikaksi työskennellä, mikä aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja ovatko he mielestään saaneet riittävästi turvallisuuteen liittyvää koulutusta. Kyselytutkimuksessa ei ole ainakaan toistaiseksi ilmennyt mitään erityistä, mutta se auttaa täydentämään tilannekuvaa vuokralaisyriyksiltä ja kävijöiltä saatavan palautteen sekä järjestyksenvalvojien raporttien lisäksi. (Jauro 2019.)

Rewell Centerissä puolestaan vuosittain järjestettäviin, puolen päivän mittaisiin turvallisuuskoulutuksiin kutsutaan yleensä ulkopuolinen asiantuntija puhumaan, jotta kuulijoille voidaan tarjota uutta näkökulmaa päivittäiseen työhön: muutama vuosi sitten puhujana oli suljetussa sairaalassa työskentelevä mielenterveyshoitaja. Lisäksi kauppakeskusjohto, järjestyksenvalvojat ja vuokralaisyriykset pitävät aktiivisesti yhteyttä turvallisuuteen liittyvistä havainnoista ja uusista trendeistä. Spak korostaa, että kommunikoinnin on oltava avointa, suoraa ja kaudenistematonta, jotta tilannekuva välittyy varmasti samanlaisena kaikille. Yhteistyötä on syytä tehdä myös muiden lähialueen toimijoiden kanssa, jakaen kaikki hyvät käytänteet koko alueen turvallisuustason parantamiseksi. (Spak 2019.)

7.3 Yhteisöllisyys

CPTED-mallissa yhteisöllisyydellä tarkoitetaan kauppakeskusympäristössä kauppakeskuksen henkilökunnan, sen vuokralaisyrytysten ja muiden toimijoiden työntekijöiden sekä kävijöiden välistä sosiaalisuutta ja luottamusta. Niitä voidaan lisätä tuomalla osallistumismahdollisuuksia vaikkapa erilaisiin tapahtumiin tai kauppakeskuksen kehittämiseen, ja niiden avulla tehostetaan aiemmin mainittua alueen kokemista omaksi sekä motivoidaan luonnolliseen valvontaan (Rikoksantorjuntaneuvosto b). Samalla voidaan parantaa työntekijöiden ja kävijöiden sosiaalisten ihmissuhdeturvallisuuden kokemusta.

Erityisohjaaja Heikkilän (2019) mukaan on kuitenkin syytä huomioida, että moniongelmaisilla ei ole muille ihmisille tyypillistä, luontaista tarvetta huolehtia omaksi koetusta alueesta, sillä suurin osa moniongelmaisista ei päihteiden käytön takia muista tai koe asioita siten kuin muut, tai käyttäytymiselle ominaista on epäluottamuksesta ja itsetuhoisuudesta kumpuava tarve turmella kaikki hyvä, ennen kuin joku muu ehtii sen tehdä tai muuten viedä heiltä pois. Tällä tavoin moniongelmainen kokee myös säilyttävänsä itsemääräämisoikeutensa, kun kukaan muu ei voi pilata hänen elämässään olevaa hyvää asiaa loukaten samalla moniongelmaisen egoa.

7.3.1 Yhteisöllisyys kannustaa toimimaan oikein

Cityconin turvallisuuspäällikkö Tanskanen (2019) on omassa työssään havainnut, että hyvällä keskusteluyhteydellä ja tekemällä yhteistyötä nuorten kanssa, voidaan saada kauppakeskuksessa säännöllisesti aikaansa viettävät nuoret opastamaan oma-aloitteisesti muita nuoria kauppakeskuksen kirjoitettujen tai kirjoittamattomien pelisääntöjen noudattamisessa. Nuorten on usein helpompi omaksua hyviä käytöstapoja muilta nuorilta, kuin auktoriteettiasmassa olevan henkilön käskemänä.

Kivimäen näkemyksen mukaan nuorison kanssa toimiessa liika kieltäminen johtaa helposti kissa ja hiiri -leikkiin, jossa nuoret provosoivat järjestyksenvalvojaa puuttumaan heidän toimintaansa. Tämän vuoksi Myllyssä on järjestetty nuorten kanssa yhteisiä tapaamisia, joissa on kartoitettu, miten kauppakeskusta voisi nuorten näkökulmasta kehittää ja mitä he toivovat järjestyksenvalvojilta. (Kivimäki 2019.)

Kauppakeskus Myllyssä ennalta ehkäisevänä keinona käytetään myös sitä, että järjestyksenvalvoja käy tervehtimässä ja jututtamassa nuoria positiivisessa hengessä, kuulumisia kysellen, mikä usein luo hyvän keskusteluyhteyden ja helpottaa häiriöihin puuttumista pelkällä ystävällisellä muistutuksella sallituista toimintatavoista. Positiivista vaikutusta on havaittu myös hyvästä käytöksestä palkitsemisella: järjestyksenvalvojilla on mahdollisuus palkita hyvin käyttäytyviä nuorisoporukoita jäätelökupongeilla. Tälle syntyvää kerrannaisvaikutusta on vaikea tutkia tai mitata luotettavasti, mutta on mahdollista, että nuoret jakavat keskenään ja

sosiaalisen median tileillään tietoa siitä, että Myllyssä voi saada palkinnon hyvästä käytöksestä, mikä saattaa kannustaa muitakin nuoria toimimaan pelisääntöjen mukaisesti. (Kivimäki 2019.)

Itiksessä puolestaan nuoria osallistetaan järjestämällä nuorten omia turvallisuuskävelyjä, joilla kauppakeskuksen edustajat saavat arvokasta tietoa siitä, miltä kauppakeskus näyttää nuorten silmin, ja miten viihtyvyyttä ja turvallisuutta voitaisiin heidän mielestään parantaa. Viimeisin turvallisuuskävely järjestettiin syksyllä 2018 (Lehtomäki 2019).

Rewell Centerissä häiriöitä pyritään vähentämään tekemällä tiivistä yhteistyötä muiden, nuorten kanssa tekemisissä olevien toimijoiden kanssa. Kerran kuukaudessa tai kahdessa järjestetään tapaaminen, johon osallistuvat kauppakeskuksen, vartiointiliikkeen, kaupungin nuorisotoimen sekä poliisin ennalta ehkäisevän toiminnan edustajat, ja jossa käydään läpi ajankohtaisia, nuoriin liittyviä teemoja. (Spak 2019.)

7.3.2 Häiriöihin puuttuminen yhteisöllisyyden avulla

Haastattelututkimuksen perusteella suurta hyötyä on siitä, että järjestyksenvalvojat oppivat tuntemaan kauppakeskuksessa päivittäin aikaansa viettävät nuoret niin hyvin, että ilmapiirin ja liikkumisen perusteella pystyvät aavistamaan, mikäli välit ovat kiristyneet ja tulossa on esimerkiksi jokin tappelu. Usein nuorisoporukassa on selkeä johtohahmo, jota muut seuraavat, ja jonka toimintaan järjestyksenvalvojien pitää voimakkaimmin vaikuttaa, jotta tilanne saadaan rauhoittumaan. (Spak 2019.)

Samoin Jauron näkemyksen mukaan häiriöihin puuttumista helpottaa se, jos järjestyksenvalvojat tuntevat kohteessa usein häiriöitä aiheuttavat henkilöt. Esimerkiksi kauppakeskus Goodmanissa suurin osa päihtyneistä tai aikaansa viettävistä nuorisoporukoista on vakioasiakkaita, jolloin toimintatavoista sopiminen on onnistunut hyvin. Mikäli nuoret aiheuttavat häiriötä roskaamalla, heille annetaan vaihtoehtoiksi roskien siivoaminen välittömästi tai paikalta poistuminen, joista nuoret pääsääntöisesti valitsevat ensimmäisen. (Jauro 2019.)

Nuoriso puolestaan tuntee toisensa ja on pienten keskustelujen jälkeen halukas yhteistyöhön järjestyksenvalvojien kanssa. Kun kauppakeskuksen sohvia turmeltiin, nuorille kerrottiin, että sohvat viedään pois kokonaan, mikäli tekijää ei saada selville ja edesvastuuseen, minkä seurauksena nuoret olivat halukkaita kertomaan tekijän nimen ja puhelinnumeron. Kauppakeskus on nuorille tärkeä paikka ja hekin haluavat pitää ympäristön viihtyisänä, sillä valvottu, siisti ja turvallinen ympäristö on myös nuorten oma intressi. Vakavissa tapauksissa on oltu yhteydessä poliisin lisäksi myös tekijän vanhempiin, jotka usein ovat kiittäneet yhteydenotosta ja toivoneet, että heidän nuortaan pyydetäisiin poistumaan, mikäli hän vielä pyrkii asioimaan kauppakeskuksessa. (Jauro 2019.)

Tanskasen mukaan poliisin kanssa on tärkeää tehdä myös pitkäjänteisempää turvallisuuden kehittämisen yhteistyötä. Tampereella on jo kahdeksan vuoden ajan toiminut Kettu-ryhmä, jonka tarkoituksena on verkostoitua ja vaihtaa tietoja. Kukin osallistuja kertoo tapaamisissa omasta näkökulmastaan, mikä tilanne on nuorten kanssa ja millaisia haasteita on noussut esiin, jonka jälkeen ryhmänä pohditaan ratkaisuja ja keinoja nuorten auttamiseen. Ryhmään kuuluu kauppakeskuksen ja vartiointiliikkeen edustajia, nuoriso- ja huumeepoliiseja, sosiaaliviranomaisen edustaja sekä muita nuoriso- ja huumetyötä tekeviä toimijoita, ja se kokoontuu pari-kolme kertaa vuodessa. (Tanskanen 2019.) Yhteistyö auttaa myös järjestyksenvälvojiä tulemaan paremmin kuulluiksi, kun he ilmaisevat huolensa viranomaisille tai nuorisotyöntekijöille.

Sellossa puolestaan toimii Seppä-ryhmä, jossa ovat mukana kauppakeskuksen edustajat, kaupungin sosiaalitoimi, Walkers-vapaaehtoistyöntekijät, poliisi ja lähikoulut. Ryhmän tarkoituksena on luoda kontaktia nuorisoon, poliisiin ja yksityisiin toimijoihin sekä vaihtaa tietoja ja keskustella kulloinkin pinnalla olevista ilmiöistä. Poliisin kanssa avointa keskustelua käydään muutenkin lähes viikoittain alueen turvallisuuteen liittyvistä ilmiöistä. Lisäksi Sellossa tehdään riskianalysejä, joita päivitetään kuukausittain. Analyseissä tarkastellaan yhdessä kiinteistön ylläpidon ja järjestyksenvälvonnan kanssa kuluneen kuukauden tapahtumat ja selvitetään, voisiko tapahtumia ennaltaehkäistä tai onko toimintaa tarpeellista kehittää. Osa kauppakeskuksesta on vapaa-ajan keskus, jolla on muuta kauppakeskusta myöhäisemmät aukioloajat, mutta se ei silti ole aiheuttanut ylimääräisiä häiriöitä. (Karlsson 2019.)

Erilaisiin tapahtumiin osallistuminen kehittää kauppakeskuksen yhteisöllisyyttä, mutta Kuusemaan mukaan erilaisia tapahtumia järjestettäessä on varauduttava myös häiriöihin. Osa häiriöistä saattaa alkaa jo päiviä ennen varsinaista tapahtumaa nimekkään esiintyjän innokkaiden fanien kerääntyessä kauppakeskukseen tai sen lähiympäristöön. Tuolloin muut kävijät saattavat kokea suuret fanijoukot kulkemista haittaavina tai muuten häiritsevinä, lisäksi eväiden syömisen jäljiltä roskia jää lattioille. Olennaista tapahtumiin liittyvien häiriöiden vähentämisessä on etukäteen varautuminen lisäämällä siivouksen ja järjestyksenvälvonnan resursseja sekä hyvä etukäteissuunnittelu, jossa muun muassa arvioidaan, minkälaista ihmisjoukkoa esiintyjä kiinnostaa ja kuinka paljon ihmisiä on saapumassa paikalle. Suunnittelussa on huomioitava turvalliset puitteet yleisölle, yleisöalueen rajausta ja mahdollisimman hyvä näkyvyys esiintymislavalle, mikä vähentää tungosta ja siitä aiheutuvia yhteenottoja. Esiintyjän osalta hänelle on varmistettava turvallinen esiintymislava kalusteineen sekä turvallinen saapuminen kauppakeskukseen ja poistuminen sieltä. (Kuusemaa 2019.)

Kauppakeskusjohtaja Jauro (2019) kertoo, että kun kauppakeskukseen on tulossa jokin iso tapahtuma, järjestyksenvälvojat keskustelevat muutamaa päivää aikaisemmin tuttujen päih-teidenkäyttäjien kanssa ja kertovat tapahtumasta, mikä yleensä johtaa siihen, että tapahtumapäivänä päih-teidenkäyttäjät pysyvät poissa kauppakeskuksesta.

7.4 Territoriaalisuus

Territoriaalisuudella tarkoitetaan selkeää, rakennetun ympäristön ratkaisulla toteutettavaa viestintää siitä, kenellä on pääsy alueelle ja millainen käyttäytyminen alueella on sallittua, sillä ihmisillä on luontaisesti tarve pitää huolta omaksi koetusta alueesta (Rikksentorjunta-neuvosto b). Kauppakeskustympäristössä tällaisia ratkaisuja ovat esimerkiksi sisäänkäyntien rakentaminen houkutteleviksi, selkeä viestintä aukioloajoista sekä kauppakeskuksen henkilökunnalle ja vuokralaisyriyten työntekijöille tarkoitettujen tilojen helposti havaittava erottaminen kauppakeskuksen kävijöille tarkoitetuista tiloista.

7.4.1 Kauppakeskuksen rakenteellinen suunnittelu

Kauppakeskusta rakennettaessa jo pohjaratkaisut ja valaistus pitäisi miettiä siten, että kauppakeskukseen ei jäisi pimennossa olevia paikkoja, joiden valvominen on hankalaa, vaan kauppakeskus olisi mahdollisimman avointa tilaa, sillä usein kustannussyistä ei ole mahdollista asentaa valvontakameroita kuvaamaan jokaista neliösenttimetriä (Tanskanen 2019).

Kun pohjakuva on muodostumassa, on syytä ottaa järjestyksenvalvonnasta vastaava yritys mukaan ja käydä luonnos läpi myös järjestyksenvalvojien kanssa. Viimeistään pohjakuvan lopullisen version valmistuttua järjestyksenvalvojien kokemusta ja näkemystä kannattaa hyödyntää turvatekniikan suunnittelussa, sillä heiltä voi saada erittäin arvokasta tietoa muun muassa kameroiden sijoittelusta, ja he ovat päivittäisessä työssään järjestelmien loppukäyttäjiä. Näin saadaan myös motivoitua ja sitoutettua järjestyksenvalvojia, kun he kokevat, että suunnitelma on osittain heidän omansa ja heidän ammattitaitoaan ja osaamistaan arvostetaan. Samoista syistä järjestyksenvalvojat on syytä ottaa mukaan tehtäessä remontteja tai uusittaessa turvatekniikan järjestelmiä. (Tanskanen 2019.)

Cityconilla on määritelty, mitä turvateknisiä järjestelmiä käytetään ja mitä niillä tavoitellaan. Esimerkiksi kulunvalvontajärjestelmällä eriytetään asiakastilat henkilökunnan tiloista siten, että asiattomat henkilöt eivät pääse huoltokäytäviin tai muihin ainoastaan henkilökunnalle tarkoitettuihin tiloihin, joissa asiattomat pystyvät tekemään paljon vähintäänkin aineellista vahinkoa niin halutessaan. Mikäli näitä tiloja ei valvota ja kulkua ei estetä tehokkaasti, niissä voidaan Tanskanen kokemuksen mukaan tehdä jopa huumekauppaa tai raiskauksia. Järjestelmien ja laitteiden asennuksen lisäksi on suunniteltava tarkkaan, kenellä, miksi, milloin ja minne on kulkuoikeus ja kulkemisen mahdollisuus. Kulunvalvontajärjestelmien suojaamia, ulkokuoren yhteydessä sijaitsevia tiloja voi ja kannattaa suojata myös ajoesteillä. (Tanskanen 2019.)

Haastateltujen yhtenevä näkemys oli, että istuinalueiden suunnittelussa on tasapainoitettava eri tarpeiden välillä, sillä kauppakeskusten kävijöitä varten on oltava jonkin verran istuinalueita, mutta liian suuri määrä niitä aiheuttaa häiriötä, mikäli niille kokoontuu iso ja äänekäs ihmisjoukko. Olennaista on sijoittaa kalusteet siten, että niillä istuvien toimintaa voidaan valvoa

jokaisesta suunnasta kameroihin tai järjestyksenvalvojen toimesta. Kalusteet on myös syytä valita siten, että niiden pinnat eivät ole helposti turmeltavissa eikä niihin voi vaivatta piilottaa mitään, samoin välttämällä istuinten asettelua ryhmiä vältetään suurten ihmisjoukkojen kokoontuminen niiden ympärillä.

Opinnäytetyön kirjoittajan näkemyksen mukaan roskaamisen vähentämistä voidaan tukea sijoittamalla riittävä määrä riittävän usein tyhjennettäviä, helposti havaittavia ja houkuttelevan näköisiä roska-asioita istuinalueille, joilla ihmiset useimmiten nauttivat pientä evästä tai juotavaa, tai uudelleen järjestelevät ostoksiaan muovipusseista laukkuihinsa.

Vyyryläisen (2019) mukaan perinteisesti on ajateltu, että kaupallisessa mielessä toisiaan tukevat liikehuoneistot on hyvä sijoittaa lähekkäin kauppakeskuksissa, mutta viime vuosina Ruotsissa on pyritty kohentamaan vuokralaisyritysten työntekijöiden turvallisuuden tunnetta siirtämällä tietyn tyyppisiä vuokralaisia ulkokuorelta tai ulko-ovien vieressä olevista tiloista syvemmälle kauppakeskuksen sisälle. Näin hankaloitetaan esimerkiksi näpistyksiä, jotka lisäävät levottomuutta ja vaikuttavat kävijöiden sekä vuokralaisyrityksen työntekijöiden mielikuvaan kauppakeskuksen häiriöalttiudesta.

Kauppakeskuksissa voi myös harkita nuorisoa houkuttelevien vuokralaisten, kuten pelihallien ja pikaruokaravintoloiden, sijoittamista muualle kuin sisäänkäyntien ja pääkäytävien yhteyteen. Näin saadaan ohjailtua mahdollisesti joidenkin kävijöiden mielestä liian suuret tai äänekkäät nuorisojoukot hieman syrjempään, mikä voi tehdä kauppakeskuksesta rauhallisemman tuntuisen varsinkin iäkkäämpien kävijöiden mielestä. Luomalla nuorille omia tiloja, joissa on heille mieleisiä aktiviteetteja, poistetaan verukkeet suurten nuorisojoukkojen kokoontumisille kauppakeskusten muissa tiloissa. (Scott, M. 2001.) Kun äänekkäät nuorisojoukot eivät kerääny kauppakeskuksen sisäänkäynneille, samalla kerrotaan muille kävijöille kauppakeskuksessa hyväksyttävästä käytöksestä toisenlaista viestiä, kuin silloin jos jo ovella on metelöiviä nuoria.

Rewell Centerissä eräs sisäänkäynti oli aiemmin sisäänvedetty, mikä houkutteli nuorisoa istuskelemaan, juomaan alkoholia ja tupakoimaan, mutta edellisen remontin yhteydessä se muutettiin kokonaan sisätilaksi häiriöiden hillitsemiseksi. Ennen remonttia sisäänkäynnissä vähennettiin häiriöitä soittamalla klassista musiikkia, mikä teki tilasta vähemmän houkuttelevan kokoontumispaikan nuorille. Spakin mukaan säveltäjistä raskas Brahms havaittiin tarkoitukseen sopivimmaksi, iloinen Mozart ei tehonnut yhtä hyvin. Musiikkia käytetään myös parkkihallissa, sillä riittävän kovalla äänenvoimakkuudella soitettuna se ehkäisee asiatonta oleskelua. (Spak 2019.)

7.4.2 Näkemyksiä kauppakeskussäännöistä

Joissakin kauppakeskuksissa on laadittu säännöt kävijöille selkiyttämään sitä, mikä määritellään häiriöksi ja kauppakeskukseen sopimattomaksi käytökseksi, sekä tukemaan kauppakeskuksen järjestyksenvalvojia heidän päivittäisessä työssään. Rikoksentorjuntaneuvosto (Rikoksentorjuntaneuvosto b) on määritellyt yhdeksi tilannetorjunnan keinoksi rikoksenteon verukkeiden poistamisen, jolla tarkoitetaan muun muassa sääntöjen käyttöönottoa ja niistä ilmoittamista.

Vaasassa paikallinen poliisi on suositellut järjestyssääntöjen tekemistä, mutta niiden suhteen on määrättyjä haasteita, kun pitäisi tasapainotella tilanteessa, jossa tulkitsijasta riippuu, kuinka paljon ja missä muodossa laki nykyisellään sallii sääntöjen laatimisen yksityisessä omistuksessa mutta yleisessä käytössä oleviin tiloihin. Tiukimman laintulkinnan mukaan kauppakeskuksissa ei voisi kieltää mitään sellaista, mitä ei ole rikoslaissa määritelty rikokseksi tai järjestyslaissa järjestysrikkomukseksi, mutta määritelmien ulkopuolelle jää paljon sellaista, mikä uhkaa kauppakeskusten turvallisuutta, häiriöttömyyttä ja viihtyisyyttä tai aiheuttaa suoranaisia vaaratilanteita. (Spak 2019.)

Itiksen turvallisuuspäällikkö Lehtomäen mukaan kauppakeskuksissa pitää olla ja onkin mahdollisuus laatia järjestyslakia tiukemmat säännöt omistajan oikeudella, sillä laki ei voi koskaan kieltää kaikkea sitä, mitä kauppakeskuksissa ei turvallisuussyistä voida sallia, kuten vaikka tasapainolautoilla temppuilua. Hän myös kaipaa enemmän avointa keskustelua järjestyksenvalvojien oikeuksia koskevan lain tulkinnasta ja hengestä - onko tarpeen muuttaa lakia, vai keventää sen tulkintaa vastaamaan paremmin kauppakeskusten turvallisen ja viihtyisän käytön tarpeita. Toisaalta Lehtomäki näkee, että suomalaisesta yhteiskunnasta kertoo hyvää se, kuinka pienten asioiden sallimisesta tai kieltämisestä ja sen perusteista käydään keskustelua, sillä joissakin maissa keskustelua ei käydä lainkaan, vaan yleinen mielipide sallii ryhtymisen saman tien mielivaltaiseen voimakeinojen käyttöön. (Lehtomäki 2019.)

Myös Kerttula pohti väitöskirjassaan yksityisessä omistuksessa mutta yleisessä käytössä olevien rakennusten tarvetta selkeälle sääntelylle. Hän esitti mahdollisuutena tarkentaa lainsäädäntöä siten, että kauppaliike voisi rajoittaa asiakkaaksi pääsyä järjestyksenpidollisista syistä, mikä vähentäisi julkisrauhan ulottuvuuteen liittyvien tulkintaongelmien määrää (2010, 271). Samalla kannalla on Elinkeinoelämän Keskusliitto, joka johtavan asiantuntija Mika Suden mukaan toivoisi lainsäädäntöä täydennettävän yrityslähestymiskiellolla. Yrityslähestymiskiellon tarkoituksena olisi mahdollistaa tietyn perustein yrityksen tiloissa oleskelun kieltäminen tietyiltä henkilöiltä, jotka aiheuttavat häiriöitä ja uhkaa (Yritysuhritutkimuksen tuloksista selkeä johtopäätös - yrityslähestymiskiellolle on tarvetta 2019).

Lehtomäki pohtii, onko erillisille ja nettisivuilla julkaistuille kauppakeskussäännöille tarvetta, sillä jo tapakulttuurin ja lakien myötä suurelle enemmistölle on itsestään selvää, että missään

kauppakeskuksessa ei saa ajaa polkupyörällä, roskata, polttaa tupakkaa tai juoda alkoholia. Lehtomäen mukaan ne, jotka rikkovat kauppakeskusten kirjoitettuja tai kirjoittamattomia sääntöjä, tekevät sen tietoisesti eivätkä tietämättömyyttään. Vain ne tapaukset, kuten poliittisen toiminnan tai koirien salliminen tai kieltäminen, joissa on kauppakeskuskohtaisia eroja, olisi tarpeen tuoda nettisivuilla tai muuten julkisesti tiedottamalla esille. Lehtomäki mainitsee esimerkkinä koiran omistajan, joka saattaa hyvinkin tarkistaa etukäteen kauppakeskuksen sivuilta, onko koiran tuominen kauppakeskukseen sallittua. (Lehtomäki 2019.)

Kauppakeskus Goodmanin kauppakeskusjohtaja Jauro puolestaan näkee kauppakeskussääntöjen heikkoutena sen, että niilläkään ei välttämättä voitaisi kieltää kaikkea häiritseväksi käyttäytymiseksi luokiteltavaa, jolloin häiriötä aiheuttava osapuoli voisi vedota siihen, että juuri tätä hänen nimenomaista toimintaansa ei ole kielletty. Jauron mukaan järjestyslaki ja laki yksityisistä turvallisuuspalveluista ovat riittävän hyviä työkaluja. (Jauro 2019.)

Forumien palveluesimies Kuusemaa uskoo, että säännöistä ei olisi haittaa, mutta hän pitää kävijöiden kannalta riittävänä ohjeistuksena ovissa olevia mm. rullalautailun ja tupakoinnin kieltäviä merkkejä, sillä yleisesti ottaen ihmiset tietävät kyllä, miten julkisissa tiloissa tulisi toimia ja millainen toiminta ei ole hyväksyttyä. Kuusemaa pitää epätodennäköisenä, että sosiaalisessa mediassa tai kauppakeskuksen omilla nettisivuilla julkaistavia sääntöjä luettaisiin tai sisäistettäisiin siten, että se aiheuttaisi muutoksia kävijöiden käyttäytymisessä. (Kuusemaa 2019.)

Kauppakeskus Myllyssä on olemassa kauppakeskussäännöt, jotka on uudistettu vähän aikaa sitten. Niiden tarkoituksena on positiivisessa hengessä edistää kauppakeskuksen viihtyvyyttä ja turvallisuutta sekä kävijöiden että työntekijöiden näkökulmasta. Kivimäki muistuttaa, että sääntöihin on hyvä vedota silloin, jos jonkun henkilön käyttäytymiseen puuttuttaessa tulee erimielisyyttä siitä, onko tietty toiminta kauppakeskuksessa sallittua. (Kivimäki 2019.)

7.5 Häiriöt sosiaalisessa mediassa

Sosiaalisesta mediasta on paljon hyötyä kauppakeskuksille, sillä se mahdollistaa välittömän palautteen antamisen ja sen kautta on helppo seurata, mitä ihmiset kokevat häiriöksi tai viihtyvyyttä heikentäväksi tekijäksi. Joskus tieto tulee niin myöhään, että tiettyyn yksittäiseen tilanteeseen puuttuminen ei enää ole mahdollista, mutta silti kaikki palaute on arvokasta ja voi auttaa suunnittelemaan toimintaa tulevaisuudessa. Tutkimuksen perusteella sosiaalisen median häiriköinnistä suurin osa on hyvin pienimuotoista, erästä haastateltavaa lainaten ”vähemmän ajan tasalla olevien henkilöiden satunnaista kommentointia”. Toinen haastateltava puolestaan uskoo, että nykyään ihmiset ovat yleisesti ottaen niin valveutuneita, että he osavat jo kirjoitusasusta erottaa väärän tiedon levittämisen.

Kahdessa haastattelututkimukseen osallistuneista kauppakeskuksista oli kuitenkin kohdattu myös laajempaa tahallista häiriköintiä sosiaalisessa mediassa, kuten väärän tiedon levittämistä ja sosiaalisen median alustan sotkemista siten, että väärän tiedon levittäminen on niin laajaa, että oikea tieto ei enää pääse läpi. Yksi kauppakeskus puolestaan joutui uuden päällysteen tehneen urakoitsijan virheen vuoksi kipakan sosiaalisen median keskustelun kohteeksi, kunnes urakoitsija korjasi päällysteen.

Raisiossa sijaitsevassa Kauppakeskus Myllyssä, noin kahdeksan kilometrin päässä Turun keskustasta, ei ole toistaiseksi kohdattu merkittävää, tahallista häiriköintiä sosiaalisessa mediassa. Tahaton, kauppakeskukseen toimintaa haittaava väärin tietojen leviäminen tuli kuitenkin tutuksi kesällä 2017. Kun Turun keskustassa sattui puukotus, jonka tekijä tuomittiin myöhemmin kahdesta terroristisesta tarkoituksessa tehdystä murhasta ja kahdeksasta samassa tarkoituksessa tehdystä murhan yrityksestä, sosiaalisessa mediassa levisi huhuja, että myös Myllyssä olisi tapahtunut väkivallantekoja, joiden takia kauppakeskus olisi evakuoitu. (Kivimäki 2019.)

Toimitusjohtaja Kati Kivimäen mukaan tilanne tuli sillä tavalla yllättäen, että vaikka kauppakeskuksessa oli kriisiviestintäsuunnitelmat olemassa, tämänkaltaiseen tapaukseen liittyviä perättömiä huhuja suitsivaan kriisiviestintään ei oltu varauduttu. Kivimäki sai kuitenkin nopeasti median edustajille tiedon siitä, että mikään levinneistä huhuista ei pidä paikkaansa, vaan kauppakeskuksessa on rauhallista ja toiminta jatkuu täysin normaalisti. Tapahtuneen jälkeen Myllyssä on myös käyty läpi, miten vastaavissa tilanteissa toimitaan jatkossa ja esimerkiksi millaisilla kuulutuksilla voidaan kauppakeskuksen sisällä rauhoitella tilannetta ja viestiä, että kaikki on hyvin. (Kivimäki 2019.)

Citycon Oyj:n turvallisuuspäällikkö Mika Tanskanen yhtyy näkemykseen siitä, että merkittävä osa turvallisuusjohtamista on kriisiviestinnän suunnittelu siten, että todellisten tapahtumien lisäksi on valmius reagoida sosiaalisen median aikakaudella sekunneissa leviäviin huhuihin. Viime syksynä eri medioiden edustajat soittelivat luettuaan sosiaalisesta mediasta huhun, jonka mukaan Koskikeskuksessa olisi ollut useita kuolonuhreja. Todellisuudessa kyse oli väsyneen päihteidenkäyttäjän kiinniotosta. Toisaalta jokaisen sosiaalisessa mediassa leviävän huhun oikaisemisen yrittäminen saattaa vain kiihdyttää tilannetta. (Tanskanen 2019.)

Kauppakeskus Itiksen turvallisuuspäällikkö Matias Lehtomäki arvioi, että sosiaalisen median seuraaminen alkaa olla nykyään yhtä tärkeää kuin perinteisen median seuraaminen, mutta painoarvojen asettaminen on haasteellista. Perinteisestä mediasta on helppo hahmottaa, että etusivun juttu laajalevikkisessä sanomalehdessä on erittäin tärkeä huomioida, mutta on hyvin vaikea arvioida, kuka on sosiaalisessa mediassa tärkeä vaikuttaja, sillä tilanne elää jatkuvasti. Lehtomäen mukaan nähtäväksi myös jää, onko sosiaalisessa mediassa yrityksiin ja kiinteistöihin kohdistuva häiriköiminen ja maalittaminen ohimenevä trendi vai ilmiö, joka on tullut jäädäkseen. (Lehtomäki 2019.)

Sosiaalisen median häiriköinti ylipäätään on yrityksille merkittävä bisnesriski, sillä aiheutuvan mainehaitan lisäksi palvelunestohyökkäyksillä tai laajamittaisella spammaamisella voidaan estää verkkosivuston tai kauppakeskuksen sosiaalisen median käyttö, mihin esimerkiksi kauppakeskukset eivät perinteisesti ole lainkaan varautuneet (Lehtomäki 2019). Kauppakeskuksissa olisikin syytä kartoittaa, onko heidän viestintänsä liiaksi yhden kanavan varassa.

Kauppakeskus Itiksessä on omat, sosiaalisen median vastuuhenkilönsä, mutta varsinkin järjestyksenvalvojen nuorin sukupolvi seuraa spontaanisti sosiaalisessa mediassa potentiaalisia, kauppakeskuksen häiriöihin liittyviä keskusteluja. Valvomon henkilökuntaa on kehoitettu seuraamaan tiettyjen toimijoiden aktiivisuutta sosiaalisessa mediassa sen mukaan, mitä julkisista alustoista on mahdollista. Seuranta toteutetaan pääasiassa manuaalisesti, mutta lisäksi käytössä on kaupallisia seurantavälineitä eli hakusanavahteja, jotka ilmoittavat, kun seurattavalla sivustolla esiintyy tiettyjä sanoja tai sanapareja. Niiden toimivuus sosiaalisessa mediassa on kuitenkin rajallinen: julkisista twitter-viesteistä ne poimivat hakusanoja hyvin, mutta suljetuissa Facebook-ryhmissä käytyjä keskusteluja niillä ei voi valvoa. Lisäksi yhteistyötä ja tietojenvaihtoa tehdään sosiaalista mediaa seuraavien viranomaisten kanssa. (Lehtomäki 2019.)

Kauppakeskus Goodman rakennettiin ja avattiin vuonna 2014, jolloin sosiaalisessa mediassa ja keskustelupalstoilla ilmeni positiivisen palautteen lisäksi jonkin verran kritiikkiä, kuten useimmiten kaikkien muidenkin, keskeisille paikoille rakennettavien uusien kauppakeskusten osalta tapahtuu. Kauppakeskusjohtaja Eeva Jauron mukaan silloin tehtiin tietoinen päätös siitä, että omiin kanaviin tuleviin viesteihin vastataan kyllä, mutta muualla netissä käytävään keskusteluun ei kommentoida, sillä jokaista keskustelua ei mitenkään pysty seuraamaan tai kommentoimaan, jolloin vastaaminen olisi satunnaista. Kritiikkiin vastaaminen puolestaan usein kiihdyttää keskustelua ja kärjistää mielipiteitä, kun kirjoittajat huomaavat, että kritiikin kohteelta saa huomiota ja reaktion. (Jauro 2019.)

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten häiriöitä voidaan vähentää kauppakeskuksissa. Tavoitteena oli tutkia kauppakeskuksissa esiintyviä häiriöitä ja niiden syitä sekä tarkastella tilannetorjunnan keinoihin ja Crime Prevention Through Environmental Design eli CPTED-malliin vertaillen kauppakeskusten avainhenkilöiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, miten häiriöitä kauppakeskuksissa voidaan vähentää. Häiriöiden ennaltaehkäisyn ja niihin puuttumisen kannalta oli tärkeää hahmottaa konteksti ja ymmärtää, millaisia häiriöitä kauppakeskuksissa esiintyy ja miten lainsäädäntö niihin suhtautuu.

Opinnäytetyössä tutkitut kauppakeskukset valittiin eri puolilta Suomea mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi käytettävissä olevilla resursseilla. Tutkimuksen laajentaminen koskemaan suurempaa määrää kauppakeskuksia toisi todennäköisesti joitakin uusia ideoita, mutta haastateltavien näkemysten linja oli niin yhtenäinen ja täsmäsi hyvin eri rikoksentorjunnan

keinoihin, että pääasiat todennäköisesti koskevat muitakin kuin tutkimukseen osallistuneita kauppakeskuksia. Haastateltavia valittaessa pidettiin mahdollisena, että henkilön työnkuva vaikuttaisi hänen näkökulmaansa, joten valitut haastateltavat edustivat osittain hieman eri rooleja. Mainittavia eroja haastateltavien näkökulmissa ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa havaittu - aihetta pidettiin tärkeänä ja siihen oli paneuduttu käytännönläheisesti haastateltavan työnkuvasta riippumatta.

Kauppakeskusten keskinäisessä kilpailussa ja vuokralaisyritysten houkuttelussa merkitystä on sillä, kuinka viihtyisänä ja turvallisena kävijät kokevat paikan, mikä vaikuttaa ihmisten sosiaalisen ihmissuhdeturvallisuuden kokemukseen. Mikäli Cityconin vuokrauksen johtaja Vyyryläisen (2019) ennustus kauppakeskusten palveluiden laajentumisesta kattaa myös päiväkodit, se saattaa vaikuttaa siihen, että kävijät suhtautuvat häiriöihin vielä nykyistekin vakavammin. Koulut ja eri virastojen palvelut puolestaan voivat lisätä nuorten tai moniongelmaisten määrää kauppakeskuksissa, mikä saattaa vaikuttaa häiriöiden määrään, mikäli niihin ei osata varautua ja puuttua tehokkaasti. Samoin Ruotsissa jo toteutunut jengiytymisen lisääntyminen asettaisi Suomeen rantautuessaan kauppakeskukset uudenlaisten, totuttua huomattavasti vakavampien haasteiden eteen. Sosiaalisen median häiriöt ja siellä nopeasti leviävät uutiset ja huhut puolestaan edellyttävät kauppakeskuksilta paitsi varautumista entistä ripeämpään kriisiviestintään, myös perättömiä huhuja koskevan kriisiviestintävalmiuden laatimista. Viestintän on tavoitettava perinteistä mediaa seuraavien ihmisten lisäksi myös ne, jotka seuraavat uutisia pääasiassa sosiaalisessa mediassa jaettujen uutisten ja kommenttien kautta.

Muuttuvassa toimintaympäristössä tarve selkeälle sääntelylle kasvaa, ja kauppakeskusten onkin syytä nostaa aihetta esille. Kauppakeskusten asemaa helpottaisi, kun jo lainsäädännössä otettaisiin selkeästi kantaa siihen, millaiset säännöt julkisessa käytössä olevaan tilaan saa omistajan oikeudella tehdä. Ilmapiiri lainsäädännön muutokselle saattaisi olla suotuista, sillä Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan tutkimusprojektissa havaittiin, että turvallisuuden mainitseminen hallituksen lakiesityksissä on yleistynyt huomattavasti vuosien 1991-2017 välisenä aikana. Tarkasteluaajakjakson alussa turvallisuus mainittiin vain 16 prosentissa annetuista esityksistä, mutta vuosina 2015-2017 osuus oli kasvanut jo yli 40 prosenttiin (Holkeri, E., Peltoniemi, N. & Alvesalo-Kuusi, A., 2018). Tästä on pääteltävissä, että turvallisuuden merkitys käsitteenä ja perusteluna on kasvattanut painoarvoaan poliittisessa päätöksenteossa, mikä saattaisi luoda kasvualustaa suuremmalle tahtotilalle yksityisessä omistuksessa mutta yleisessä käytössä olevia rakennuksia koskevaa sääntelyn laatimiseen.

Kuten tutkimuksessa ilmeni, kaikki kauppakeskuksissa häiriöiksi koettavat tilanteet eivät suoraan täytä minkään rikoslakirikoksen tai järjestyslaissa määritellyn yleisen järjestyksen häiritsemisen ja turvallisuuden vaarantamisen tunnusmerkistöä. Rikkomusten ja rikosten ulkopuolelle jäävissä tilanteissa järjestyksenvalvojan on Kerttulan mukaan tulkittava, mitä keskiver-toihminen pitää häiriönä (2010, 281). Mikäli kauppakeskuksia koskevaa sääntelyä ei

selkiytetä, yksi vaihtoehto voisi olla se, että kauppakeskukset teettäisivät kyselytutkimuksen, jolla selvittäisiin, mikä on kävijöiden käsitys häiriöistä. Tutkimukseen viittaamalla tiettyjen toimintojen kieltäminen tai salliminen olisi vakaammalla pohjalla, lisäksi kyselyn tuloksesta olisi apua etenkin nuorille järjestyksenvalvojille, joiden voi olla vaikea tulkita, mitä juuri heidän työpaikallaan pidetään häiriönä.

Haastatteluissa ilmenneitä häiriöiden vähentämisen keinoja tarkastellessa havaittiin, että ne kaikki olivat yhdistettävissä johonkin CPTED-mallin rikosentorjunnan keinoon. Keskeisinä CPTED-mallin keinoina esille nousivat valvonnan korkean tason osoittaminen, luonnollinen ja epävirallinen valvonta, yhteisöllisyys sekä territoriaalisuus.

Kauppakeskuksissa olennaista on, että järjestystä valvovat kyvykkäät ja sosiaalisesti taitavat järjestyksenvalvojat, joiden resurssit on oikein mitoitettu ja joiden motivaatiota pidetään yllä lisäkoulutuksilla, monipuolisilla työtehtävillä sekä osallistamalla heitä kauppakeskuksen turvallisuussuunnitteluun. Toistaiseksi kauppakeskuksissa työskentelevien järjestyksenvalvojien palkan on määritellyt työehtosopimus, mutta kauppakeskusten kannattaisi harkita keskustelusta oman palveluntuottajansa kanssa siitä, olisiko paremmalla, kauppakeskukohtaisella palkkauksella mahdollista saada kauppakeskukseen entistä paremmat järjestyksenvalvojat tuottamaan palvelu hieman vähäisemmillä työtunneilla. Näin olisi mahdollista sitouttaa parhaat järjestyksenvalvojat tiettyyn kauppakeskukseen alalla, jolla vaihtuvuus on suurta, mikä voi osaavimman ja kohteen hyvin tuntevan resurssin menettämisen kautta aiheuttaa palvelun laadun heikentymistä.

Valvontaa tukevat helposti valvottavat, avoimet tilat, vuokralaisyriyten työntekijöiden kannustaminen ilmoittamaan häiriöistä varhaisessa vaiheessa sekä helppokäyttöinen ja nopea kanava kävijöille häiriöistä ilmoittamiseen. Ilmoittamiskynnys madaltuu, mikäli ihmiset kokevat tilan omakseen ja haluavat osaltaan pitää siitä huolta, mitä edesautetaan tuomalla mahdollisuuksia kauppakeskuksen kehittämiseen tai erilaisiin tapahtumiin osallistumiseen. Tämä myös tukee ihmisten sosiaalisen ihmissuhdeturvallisuuden kokemusta, kun heidän arkeensa kuuluva ympäristö koetaan turvalliseksi ja kävijöitä osallistavaksi.

Haastavimman kävijäryhmän eli moniongelmaisten osalta on ymmärrettävä ja hyväksyttävä, että heillä ei ole muille ihmisille ominaista tarvetta pitää huolta omaksi koetusta tilasta ja että he hahmottavat ympäristönsä poikkeavalla tavalla nähden esimerkiksi uhkia ja hyökkäyksiä siellä, missä muut ihmiset eivät niitä havaitse (Heikkilä 2019). Tällöin heidän aiheuttamiensa häiriöiden vähentämisessä tehokkainta on suunnitella kauppakeskuksen tilat siten, että ne vähentävät moniongelmaisen kokemaa uhkaa, ja kouluttaa järjestyksenvalvojat moniongelmaisten kohtaamiseen.

Moniongelmaisten saaminen osallistumaan tiettyyn aikaan järjestettävään turvallisuuskävellyyn, kuten nuorille järjestettävät turvallisuuskävelyt, on epärealistinen ajatus, mutta

moniongelmaisten parissa työskenteleviltä sosiaalialan asiantuntijoilta voisi olla mahdollista saada apua tilojen näkemiseen moniongelmaisen silmin. Lisäksi järjestyksenvalvojat voisivat suorittamansa yleisvalvonnan ohella ohimennen kysellä, mitkä ovat moniongelmaisten mielestä kauppakeskuksen miellyttävimmät paikat ja miksi, ja raportoida vastauksista edelleen kauppakeskusjohdolle. Näin olisi mahdollista kartoittaa, millä kauppakeskuksen alueilla moniongelmaiset kokevat olonsa turvallisemmaksi - eli vähemmän herkästi provosoituvaksi - ja millaisia elementtejä alueella on. Tilanteesta ei kuitenkaan pidä luoda haastattelunomaista, vaan pikemminkin rauhallinen ja kevyt keskustelu muun toiminnan ohessa. Tämä kuitenkin edellyttäisi järjestyksenvalvojien riittävää resursointia sekä sellaisten järjestyksenvalvojien hyödyntämistä, joilla on jo entuudestaan selkeästi keskimääräistä paremmat taidot moniongelmaisten kohtaamiseen, muuten tarvittava avoimuus ja keskusteluyhteys jäävät syntymättä.

Toimeksiantaja arvioi, että opinnäytetyössä tehty häiriöiden tarkastelu perustuslain ja muun lainsäädännön näkökulmasta kehittää keskustelua jatkossa, sillä se auttaa yhtenäistämään hyviä käytänteitä sekä käsityksiä lain tulkinnasta ja lainsäätäjien tarkoituksesta. Opinnäytetyö myös tarjoaa muille kauppakeskuksille vertaistukea ja mahdollisuuden huomata, että arkiset haasteet ovat samanlaisia muissakin kauppakeskuksissa. Toimeksiantaja aikoo tehdä opinnäytetyöstä nettijulkaisun omille jäsenilleen tietoisuuden lisäämiseksi ja tulosten pohjalta mahdollisesti suunnitellaan jatkoprojekteja kauppakeskusten turvallisuuden ja viihtyisyyden kehittämiseksi.

Valmis opinnäytetyö esiteltiin kevään 2019 aikana toimeksiantajan koolle kutsumalle turvallisuusryhmälle, josta osa oli saapunut tilaisuuteen pitkänkin matkan päästä. Tämä kertonee siitä, kuinka tärkeänä aihetta pidetään ja miten paljon mielenkiintoa se herättää. Lisäksi toimitusjohtaja Susanna Spak Rewell Centeristä ilmoitti jo opinnäytetyön esittelytilaisuudessa aikovansa hyödyntää opinnäytetyötä kauppakeskuksessa järjestettävässä seuraavassa turvallisuuskoulutuksessa toukokuussa 2019.

Tekijälleen työ oli antoisa tehtävä, sillä siinä pääsi hyödyntämään kaupan alan turvallisuuden osaamista sekä aiempaa kokemusta toimittajan työstä, josta varmasti oli hyötyä haastattelujen suunnittelussa ja toteutuksessa sekä itse kirjoittamisprosessissa. Koin, että pystyin luomaan hyvän luottamussuhteen kaikkiin haastateltaviin, ja sain heidät puhumaan osin arkaluontoisestakin aiheesta hyvin suoraan. Opinnäytetyön kautta opin vielä lisää kauppakeskusmaailmasta ja sen turvallisuudesta sekä ihmisten käyttäytymisestä ja siihen vaikuttamisesta.

Pidän menetelmävalintoja onnistuneina. Puolistrukturoiduilla syvähaastatteluilla haastateltavat sai kertomaan aiheesta laajasti ja avoimesti, ja toimeksiantajalta sekä apulukijoilta saadun palautteen perusteella ryhmittely CPTED-mallin mukaisesti oli selkeä. Haastateltavat olivat erityisen tyytyväisiä siihen, että erilaisia häiriöitä käsiteltiin aineistolähtöisen analyysin kautta yleisenä koontina, josta ei ollut erotettavissa yksittäistä kauppakeskusta, mikä

varmasti sai heidät puhumaan erilaisista häiriöistä avoimemmin. Muiden haastattelujen osalta varsinkin Rikosseuraamuslaitoksen erityisohjaajan haastattelu oli perusteltua toteuttaa teemahaastatteluna, sillä oma sosiaalipsykologinen osaamiseni ei välttämättä olisi riittänyt oikeanlaisen, strukturoidun kysymyspatteriston laatimiseen.

Mikäli tekisin työn uudelleen nyt, aloittaisin perehtymällä syvällisemmin teoriaan ennen haastattelujen tekemistä, jolloin olisi ollut mahdollista suunnitella puolistrukturoitujen haastattelujen kysymykset mahdollisesti vieläkin paremmin. Uudessa työpaikassa aloittamisen vuoksi haastattelut oli kuitenkin tehtävä ennen kirjallisuuskatsausta.

Lähteet

Painetut

Jelizaveta, J.S., Klein, M., Lehtovuori, P., Levald, A., Paaver, T., Proosa, M., van Soomerem P. & Viikmaa, T. 2016. CPTED - käsikirja poliiseille. Euroopan rikosentorjuntaverkosto EUCPN.

Järvinen, R. & Heinonen, J. (toim.) 2010. Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky. Helsinki: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu.

Kauppakeskusyhdistys. 2018. Finnish Shopping Centers 2018, kauppakeskusjulkaisu. Helsinki: Suomen Kauppakeskusyhdistys.

Kivivuori, J., Aaltonen, M., Näsi, M., Suonpää, K. & Danielsson, P. 2018. Kriminologia: rikollisuus ja kontrolli muuttuvassa yhteiskunnassa. Helsinki: Gaudeamus.

Niemelä, P. & Lahikainen, A. (toim.) 2000. Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

10 Ways to use Crime Data in CPTED. N.d. Design Out Crime and CPTED Centren julkaisu rikos-tilastojen hyödyntämisestä. Viitattu 14.4.2019. <https://designoutcrime.org/index.php/resources/61-10-ways-to-use-crime-data-in-cpted>

Aseman Lapset. N.d. Katusovittelu, toimintamuodon kuvaus. Viitattu 21.2.2019. <http://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme/katusovittelu>

Cozens, P & Love, T. 2017. The Dark Side of Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED). Viitattu 12.4.2019. <http://oxfordre.com/criminology/view/10.1093/acrefore/9780190264079.001.0001/acrefore-9780190264079-e-2>

Creating a Plan to Improve Environmental Conditions. N.d. Center for Problem-Oriented Policingin julkaisema työkalu. Viitattu 16.4.2019. <https://popcenter.asu.edu/tools/cpted/4>

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin - European court of human rights (ECHR). N.d. Osa eduskunnan Euroopan neuvosto -tietopakettia. Viitattu 8.4.2019.

<https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kv-jarjestot/euroopan-neuvosto/Sivut/Euroopan-ihmisoikeustuomioistuin.aspx>

Hallintovaliokunnan mietintö 28/2002 vp. 11.2.2003. Hallituksen esitys laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi. Viitattu 8.4.2019.

<https://www.eduskunta.fi/FI/Vaski/sivut/trip.aspx?triptype=ValtiopaivaAsiakirjat&docid=havm+28/2002>

HE 20/2002 vp. 19.3.2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi. Viitattu 17.3.2019. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_20+2002.pdf

Helsingin Sanomat. 6.2.2019. Poliisitutkinta valmistui: Väitettyä HKScanin eläinten kaltoin-kohtelua ei tapahtunut, Facebook-kirjoittajaa epäillään törkeästä kunnianloukkauksesta. Viitattu 19.2.2019. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005991383.html>

Helsingin Sanomat. 18.2.2018. Yhdysvalloissa joka neljäs kauppakeskus saattaa sulkea ovensa lähivuosina, mutta Suomessa niitä rakennetaan jatkuvasti lisää - Voiko edessä olla pudotuspeli? Viitattu 28.3.2019. <https://www.hs.fi/talous/art-2000005572494.html>

Hirvonen, A. 23.9.2011. Kerjääminen perusoikeuksien näkökulmasta. Viitattu 16.3.2019. <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32011/kerjaaminenperusoikeuksien-nakokulmasta.html>

Holkeri, E., Peltoniemi, N. & Alvesalo-Kuusi, A. Turvallisuuspuhe lisääntynyt lainsäädäntötyössä. Haaste 14.12.2018. Viitattu 29.3.2019. <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste42018/turvallisuuspuhelisaantynylainsaadantotyossa.html>

Järjestyslaki 2003/612. Annettu Helsingissä 27.6.2003. Viitattu 2.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612#L2P3>

Kauppakeskus Mylly. 2018. Mylly on saanut ensimmäisenä kauppakeskuksena Suomessa kansainvälisen turvallisuussertifikaatin. Viitattu 14.1.2019. <https://www.kauppakeskusmylly.fi/mylly-on-saanut-ensimmaisena-kauppakeskuksena-suomessa-kansainvalisen-turvallisuussertifikaatin-2/>

Kerttula, T. 2010. Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut. Viitattu 21.2.2019. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/18361/vartijat.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kokoontumislaki 530/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Viitattu 10.3.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L3P9>

Kuluttajaliitto. N.d. Velkaantuminen ja maksuhäiriöt. Ulosotto. Viitattu 29.3.2019.

<https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/ulosotto/>

Kuvaaminen Kansaneläkelaitoksen toimistossa. 7.6.2017. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu. Viitattu 10.3.2019. <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/1577/2016>

Laki rikesakkorikkomuksista 986/2016. Annettu Helsingissä 18.11.2016. Viitattu 29.3.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160986#P14>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015. Annettu Helsingissä 21.8.2015. Viitattu

2.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151085#Pidp447269312>

Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen. 13.4.2011. Sisäministeriön julkaisema työryhmän raportti. Viitattu 28.3.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79706/sm_182011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oikeusrekisterikeskus. 2.1.2019. Sakon muuntorangaistus. Viitattu 29.3.2019.

<https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index/asiakaspalvelu/sakkojenjamuidenseuraamustentaytantonpano/sakonmuuntorangaistus.html>

Pelastuslaki 379/2011. Annettu Helsingissä 29.4.2011. Viitattu 10.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L3P9>

Perustuslakivaliokunnan mietintö 28/2002 vp. 22.5.2002. Hallituksen esitys laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi. Viitattu 8.4.2019.

<https://www.eduskunta.fi/FI/Vaski/sivut/trip.aspx?triptype=ValtiopaivaAsiakirjat&docid=pevl+20/2002%20vp>

Program Logic Models and CPTED. N.d. Love Design and Researchin julkaisu CPTED-mallin implementoinnista. Viitattu 13.4.2019. <https://www.love.com.au/index.php/27-program-logic-models-and-cpted>

Rikksentorjunnan mahdollisuudet lähiympäristön turvallisuuden parantamisessa. 19.3.2019.

Oikeusministeriön julkaisema Rikksentorjuntakatsaus 2018. Viitattu 29.3.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161461/OMSO_2019_10_Rikksentorjuntakatsaus_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rikksentorjuntaneuvosto a. N.d. Tilannetorjunta. Viitattu 26.1.2019. <https://rikksentorjunta.fi/tilannetorjunta>

Rikksentorjuntaneuvosto b. N.d. Rikksentorjunta kaupunkisuunnittelun keinoin. Viitattu 26.1.2019. <https://rikksentorjunta.fi/rikksentorjunta-kaupunkisuunnittelun-keinoin>

Rikksentorjuntaneuvosto c. N.d. Tilannetorjunnan keinoja. Viitattu 26.1.2019. <https://rikksentorjunta.fi/documents/5235988/5433728/Tilannetorjunnan+keinoja/69db13b9-adb5-490d-ba7e-fc8c26fe9452>

Rikoslaki 39/1889. Annettu 19.12.1889. Viitattu 10.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L24>

SAFE ShoppingCenters. 21.2.2019. ITIS Kauppakeskus is showing the way for the industry. Viitattu 13.4.2019. <https://safeshoppingcenters.com/news/itis-kauppakeskus-is-showing-the-way-for-the-industry/>

Scott, M. 2001. Disorderly Youth in Public Places. Center for Problem-Oriented Policing. Viitattu 28.3.2019. https://popcenter.asu.edu/problems/disorderly_youth/

SFS-ISO 31000. 23.2.2018. Suomen Standardisoimisliitto SFS:n julkaisema standardi. Viitattu 14.4.2019. <https://www.sfs.fi/>

Sisäministeriö. 24.6.2010. Työryhmä esittää väliraportissaan: Kerjääminen julkisella paikalla tulisi kieltää järjestyslailla. Sisäministeriön tiedote työryhmän väliraportista. Viitattu 16.3.2019. https://intermin.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyoryhma-esittaa-valiraportissaan-kerjaaminen-julkisella-paikalla-tulisi-kieltaa-jarjestyslailla

Suomen Kauppakeskusyhdistys. N.d. Toimiala ja markkinat. Viitattu 2.1.2019. <https://www.kauppakeskusyhdistys.fi/toimiala-ja-markkinat.html>

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Viitattu 10.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P12>

Tapaus Appleby ja muut vs. Yhdistynyt kuningaskunta. 24.9.2003. Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ratkaisu. Viitattu 7.4.2019. <http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-61080>

Täysistunnon pöytäkirja 28/2002 vp. 19.3.2002. Eduskunnan täysistunnon pöytäkirja, kohta 4) Hallituksen esitys laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi, hallituksen esityksen lähetekeskustelu. Viitattu 8.4.2019. <https://www.eduskunta.fi/FI/Vaski/sivut/trip.aspx?triptype=ValtiopaivaAsiakirjat&docid=PTK+28/2002+ke+p+2>

Täysistunnon pöytäkirja 208/2002 vp. 17.2.2003. Eduskunnan täysistunnon pöytäkirja, kohta 8) Hallituksen esitys laiksi turvallisuuden edistämistä yleisillä paikoilla koskevien säännösten uudistamiseksi, hallituksen esityksen toinen käsittely. Viitattu 8.4.2019. <https://www.eduskunta.fi/FI/Vaski/sivut/trip.aspx?triptype=ValtiopaivaAsiakirjat&docid=ptk+208/2002>

Valokuvaaminen terveyskeskuksen yleisissä tiloissa. 10.3.2008. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu. Viitattu 10.3.2019. <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/3447/2005>

VTT. 2000-2009. Riskien suuruuden arviointi. Viitattu 14.4.2019. <http://virtual.vtt.fi/virtual/pkrh/startti-riskienhallintaan/mita-riskienhallinta-on/riskien-suuruuden-arviointi/riskien-suuruuden-arviointi.html>

Yle Uutiset. 23.11.2017. Huumeidenkäyttö lisääntyy entisestään - Aineita on tarjolla Raaseporista Ranualla. Viitattu 21.1.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-9942940>

Yle Uutiset. 31.07.2018. 6ix9ine Weekend Festivalille - räppäriin rikossyytteet herättävät keskustelua. Viitattu 19.2.2019. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/07/31/6ix9ine-weekend-festivalille-rapparin-rikossyytteet-herattavat-keskustelua>

Yritysuhritutkimuksen tuloksista selkeä johtopäätös – yrityslähestymiskielolle on tarvetta. 31.1.2019. Elinkeinoelämän Keskusliiton julkaisema kannanotto. Viitattu 16.3.2019. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2019/01/31/yritysuhritutkimuksen-tuloksista-selkea-johdopaatos-%e2%88%92-yrityslahestymiskielolle-on-tarvetta/>

Julkaisemattomat

Heikkilä, J. 2019. Erityisohjaajan haastattelu. 26.2.2019. Rikosseuraamuslaitos. Helsinki.

Jauro, E. 2019. Kauppakeskusjohtajan haastattelu. 17.1.2019. Kauppakeskus Goodman. Hämeenlinna.

Karlsson, M. 2019. Toimitusjohtajan haastattelu. 4.2.2019. Kauppakeskus Sello. Espoo.

Kivimäki, K. 2019. Toimitusjohtajan haastattelu. 14.1.2019. Kauppakeskus Mylly. Helsinki / Raisio.

Kuusemaa, S. 2019. Palveluesimiehen haastattelu. 5.2.2019. Securitas / Kauppakeskus Forum. Helsinki.

Lehtomäki, M. 2019. Turvallisuuspäällikön haastattelu. 11.1.2019. Itis Shopping Centre. Helsinki.

Love, T. 2019. Toimitusjohtajan haastattelu. 14.4.2019. Design Out Crime and CPTED Centre. Helsinki / Perth, Australia.

Spak, S. 2019. Toimitusjohtajan haastattelu. 21.1.2019. Rewell Center. Helsinki / Vaasa.

Tanskanen, M. 2019. Turvallisuuspäällikön haastattelu. 7.2.2019. Citycon. Tampere.

Valpola, J. 2019. Kenttäpäällikön haastattelu. 22.1.2019. Securitas. Helsinki.

Vyyryläinen, J. 2019. Vuokrauksen johtajan haastattelu. 5.2.2019. Citycon. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1 Kivivuoren laatima mukaelma julkaisuista Schils & Pauwels 2014 ja Wikström ym 2012.	10
--	----

Taulukot

Taulukko 1 Mukaelma VTT:n julkaisemasta Riskien suuruuden arviointi -taulukosta (VTT 2000-2009).	13
---	----

Taulukko 2 Haastattelututkimukseen osallistuneet kauppakeskukset. Lähde: Finnish Shopping Centers 2018.	23
--	----

Taulukko 3 Kauppakeskuksissa käytettävät keinot häiriöiden vähentämiseen.	38
--	----

Liitteet

Liite 1: Kauppakeskusvaikuttajien haastattelukysymykset	66
---	----

Liite 1: Kauppakeskusvaikuttajien haastattelukysymykset

1. Millaisia häiriöitä kauppakeskuksessa on ollut ja mikä ylipäättään koetaan häiriöksi? Onko jokin tietty ajankohta selkeästi häiriöherkempi?
2. Miten suhtaudutte kuvaamiseen, flaijereiden jakamiseen, mielenilmauksiin, poliittiseen toimintaan tai kerjäämiseen?
3. Onko sosiaalinen media tuonut uudenlaisia häiriöitä? Miten sosiaalista mediaa seurataan?
4. Miten häiriöihin puututaan? Mitkä keinot ovat osoittautuneet toimivimmiksi?
5. Miten häiriöitä ennaltaehkäistään? Mitkä keinot ovat osoittautuneet toimivimmiksi?
6. Millaista yhteistyötä esimerkiksi vartiointiliikkeen, viranomaisten, nuorisotoimen ja kaup-
pakeskuksen toimijoiden kanssa tehdään?
7. Miten järjestyksenvalvojen toimintaa kehitetään?
8. Miten häiriöihin puuttumista käsitellään vuokralaisten kanssa?
9. Onko kauppakeskuksessa järjestyssääntöjä? Miksi, tai miksi ei?
10. Antaako laki järjestyksenvalvojille riittävät valtuudet puuttua häiriöihin?