



Rikoshävikin torjunnan koulutuksen kohdentaminen erikoisliikkeisiin

Jussi Penttala

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Rikoshävikin torjunnan koulutuksen kohdentaminen erikoisliik- keisiin

Jussi Penttala
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Jussi Penttala

Rikoshävikin torjunnan koulutuksen kohdentaminen erikoisliikkeisiin

Vuosi 2020 Sivumäärä 49

Rikollinen hävikki aiheuttaa kaupan alalla myymälöille merkittäviä tappioita. Suoraan liikkeisiin kohdistuvan rikollisuuden lisäksi kustannuksia aiheutuu esimerkiksi rikosentorjuntaan käytetyistä järjestelmistä ja vartiointipalveluista. Tekijöiden ja rikoksen tekemiseen käytettyjen keinojen ollessa aiempaa kekseliäämpiä ja ovelampia, korostuu liikkeiden oman henkilökunnan osaaminen ja kouluttaminen entisestään.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten rikollinen hävikki ilmenee urheiluliikkeiden ympäristössä, ja millaisin toimenpitein myymälässä toteutetaan ulkoisen hävikin torjuntaa. Varsinaisen kehittämistehtävän tavoitteena oli luoda toimeksiantajalle eli Securitas Oy:lle rikollisen hävikin torjuntaan kohdennettu koulutusmateriaali, jota yritys pystyisi jatkossa hyödyntämään osana koulutuspalveluiden myyntiä ja tuotantoa.

Opinnäytetyön tutkimusvaihe toteutettiin laadullisin tutkimusmenetelmin, ja aineiston keruu toteutettiin alan edustajille pidetyillä teemoitetuilla haastatteluilla. Haastattelututkimuksesta kerätyn aineiston ja työn teoreettisen viitekehyksen pohjalta koostettiin kaupan alan työntekijöille suunnattu koulutusmateriaali, joka käsittelee keskeisimpiä, ulkoisen hävikin torjuntaan hyödynnettyjä ratkaisuja, yleisimpiä haasteita sekä toimiviksi todettuja toimintamalleja myymäläympäristössä.

Asiasanat: koulutusmateriaali, myymälävarkaus, rikollinen hävikki, tilannetorjunta

Jussi Penttala

Developing Tailored Training Material for Reducing Shrinkage in Specialized Stores

Year 2020 Pages 49

In the trade sector, shrinkage caused by crimes causes significant losses for retail stores. Besides crimes in the shops, expenses are also caused by systems used for crime prevention and guarding services. Criminals and methods used to commit crimes being more and more innovative and crafty, the store personnel's abilities and training will play a more important role in the future.

The purpose of this functional based thesis was to examine how shrinkage caused by crimes appears in sport stores, and what methods are used to prevent external shrinkage. The objective of the development project was to create tailored training material on shrinkage prevention for Securitas Oy that could be utilized in the future in marketing and production of training services.

This thesis included qualitative research, and data acquisition was executed by using theme interview as the method. Based on data collected from interview research and theoretical framework of this subject, training material targeted at employees in the trade sector was composed to the commissioner company, considering crucial solutions stores use for crime prevention, most frequent challenges, and practical procedures in a shop environment.

Keywords: Shrinkage, shoplifting, situational crime prevention, training material

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työn taustaa	6
2.1	Toimeksiantajan esittely	6
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja aiheen rajausta	7
2.3	Tarve kehittämistehtävälle	8
3	Teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet	9
3.1	Rikollinen hävikki kaupan alan riesana	9
3.1.1	Ulkoisen rikollisuuden ilmenemismuodot	10
3.1.2	Rikollisen hävikin vaikutukset yrityksen näkökulmasta	14
3.2	Tilannetorjunta.....	14
3.2.1	Rutiinotoimintojen teoria	15
3.2.2	Tilannetorjunnan keinoja	16
4	Tutkimusmenetelmät	18
4.1	Haastattelu tutkimusmenetelmänä.....	18
4.2	Opinnäytetyötä varten toteutetut haastattelut	19
4.3	Haastattelujen analysointi ja tulkinta	21
5	Haastatteluiden tulokset	22
5.1	Rikoksentehtäjien tyypillinen profiili ja halutuimmat tuotteet	23
5.2	Ajankohdan ja myymälän sijainnin vaikutus hävikin määrään	25
5.3	Asiakaspalvelun merkitys ja henkilökunnan rooli.....	26
5.4	Kameravalvonta	27
5.5	Elektroninen tuotesuojaus	28
5.6	Tilaratkaisut ja myymälän siisteys ja järjestys	29
5.7	Vartiointipalveluiden hyödyntäminen ja henkilökunnan toimintaoikeudet häiriötilanteissa	30
6	Kehittämistyön kuvaus.....	32
6.1	Toteuttamissuunnitelma	32
6.2	Koulutuksen rakenne	33
6.3	Lyhyt esittely koulutusmateriaalin sisällöstä.....	34
6.4	Koulutusmateriaalin arviointi.....	39
7	Johtopäätökset ja pohdinta.....	40
	Lähteet.....	44
	Kuviot	47
	Taulukot	47
	Liitteet	48

1 Johdanto

Kaupan liiton mukaan rikollinen hävikki aiheuttaa vähittäiskaupoille vuosittain arviolta lähes 500 miljoonan euron kustannukset. Tämän lisäksi kaupat käyttävät hävikin estämiseen tarkoitettuihin laitteisiin, järjestelmiin sekä vartiointipalveluihin yhteensä noin 100 miljoonaa euroa vuodessa, nostaten rikollisen hävikin kokonaiskustannukset vuositasolla yhteensä noin 560 miljoonaa euroon. (Kaupan liitto 2015.)

Securitaksen koulutuspalvelut tuottaa erilaisia turvallisuuskoulutuksia yrityksille, yhteisöille, julkisen sektorin eri toimijoille sekä yksityishenkilöille. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millä keinoin erikoisliikkeet ehkäisevät rikollista hävikkiä ja tavoitteena on luoda toimeksiantajan eli Securitaksen koulutuspalveluiden käyttöön alalle suunnattu hävikintorjuntakoulutus materiaaleineen. Koulutusmateriaalin kohdentaminen on rajoitettu urheiluliikkeisiin, josta opinnäytetyön tekijällä on aikaisempaa työkokemusta. Työn tavoitteena oli jatkokehittää jo olemassa olevaa koulutustuotetta, jota voitaisiin jatkossa käyttää koulutuspalveluiden myynnissä ja tuotannossa. Opinnäytetyö linkittyi vahvasti opinnäytetyön tekijän työnkuvaan yksikön palveluksessa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen, ja aineisto hankittiin alan asiantuntijoille pidetyillä teemahaastatteluilla. Aineiston perusteella, aiheesta tehtyjen tutkimuksien sekä julkisissa lähteissä olevan teorian pohjalta muodostettiin tiivis kuvaus keskeisimmistä rikollisen hävikin torjuntakeinoista myymäläympäristössä. Varsinainen kehittämistehtävä rakentui kolmesta osasta, jotka olivat teemahaastatteluin toteutettu tiedonkeruuvaihe, koulutusmateriaalin koostaminen sekä valmiin tuotoksen arviointi yksikön edustajilta saadun palautteen perusteella. Haastattelujen tulokset kuvataan tarkemmin luvussa 5 ja kehittämistehtävän kulku luvussa 6.

2 Työn taustaa

2.1 Toimeksiantajan esittely

Securitas Oy on vuonna 1959 perustettu turvallisuusalan yritys ja toimii osana kansainvälistä Securitas Ab-konsernia. Suomessa Securitas on johtava turvallisuuspalveluita tarjoava yritys, jonka palveluvalikoimaan kuuluu erilaiset ratkaisut niin yksityishenkilöille, yrityksille kuin julkisyhteisöillekin. Keskeisenä strategiana on palveluiden mitoittaminen aina asiakkaan tarpeiden mukaan ja yksikön kolme perusarvoa, rehellisyys, valppaus ja avuliaisuus ohjaavat toimintaa kaikilla sektoreilla. Securitaksen liikevaihto vuonna 2019 oli noin 175 miljoonaa euroa ja

yrityksessä työskentelee eri tehtävissä noin 3600 työntekijää ympäri Suomen. (Yhtiön sisäinen materiaali 2020.)

Securitas tunnetaan suurimmalta osin vartioimisliiketoiminnastaan, mutta palvelutarjontaan kuuluu myös paljon muuta toimintaa. Securitaksen koulutuspalvelut on Helsingistä käsin toimiva yksikkö, joka tuottaa erilaisia koulutus- ja asiantuntijapalveluita valtakunnallisesti. Vaikka yksikön hallinto, myynti ja markkinointi onkin keskitetty Helsinkiin ja toimintaa harjoitetaan pääsääntöisesti Etelä-Suomen alueella, laajat kouluttaja- ja asiantuntijaresurssit ympäri Suomen mahdollistavat kuitenkin sen, että tuotantoa voidaan lähtökohtaisesti järjestää sijainnista riippumatta.

Yksikön liiketoimintaan kuuluu merkittävänä osana vartijoiden ja järjestyksenvalvojen kouluttaminen. Tarjonta pitää sisällään muun muassa vartijoiden ja järjestyksenvalvojen peruskurssit, kertauskoulutukset ja näiden lisäksi yksikkö vastaa myös yhtiön voimankäytön kouluttamisesta Etelä-Suomen alueella.

Yksityiselle sektorille kohdennetut yritysratkaisut muodostavat myös tärkeän osan yksikön toiminnasta. Koulutusvalikoimaan kuuluu muun muassa toimialakohtaisesti kohdennettujen uhkatilannekoulutusten järjestäminen, erilaiset lupakoulutukset, kuten tulityökortti- ja ensiapukoulutukset, sekä yritysten henkilöstölle personoidut turvallisuuskoulutukset esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuuden ja omatoimisen varautumisen osalta. Tutkintokoulutusten, esimerkiksi turvallisuusalan perustutkinnon osalta yksikkö tuottaa näyttötutkintoihin valmistavia lähipäiviä usealle eri ryhmälle ympäri Suomen.

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja aiheen rajaus

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö. Työn tarkoituksena on selvittää rikollisen hävikin ilmenemismuotoja sekä torjuntakeinoja myymäläympäristössä. Kehittämistehtävän tavoitteena on luoda toimeksiantajalle rikollisen hävikin torjuntaan liittyvä koulutus, jolla vastattaisiin mahdollisimman hyvin potentiaalisen palvelunostajan eli kaupan alan yrityksen tarpeisiin ja toivomuksiin. Tutkimusvaihe rajattiin koskemaan urheiluvälineliikkeitä, koska toimiala on tekijälle ennestään tuttu aikaisemman työhistorian pohjalta, ja näin ollen tuttuja kokonaisuuksia pystyttiin hyödyntämään haastattelujen kysymysten valmistelussa sekä koulutusmateriaalin suunnittelussa. Vaikka tutkimusvaihe ja aineistonkeruu rajattiinkin urheiluliikkeisiin, pätevät samankaltaiset lainalaisuudet hävikin torjunnan suhteen kuitenkin lähtökohtaisesti erikoisliikkeestä riippumatta, joten opinnäytetyöstä saatuja tuloksia ja kehitysideoita voidaan hyödyntää myös muiden kaupan alalle kohdennettujen koulutusten osalta jatkossa.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tutustutaan ulkoiseen rikoshävikkiin, sen ilmenemismuotoihin sekä sen ehkäisemiseen tilannetorjunnan mallin mukaisesti. Koska opinnäytetyön pohjalta laadittava koulutus tullaan kohdentamaan myymälöiden työntekijöille, ei

teoriaosuudessa eikä kehittämistehtävässä käsitellä sisäistä rikoshävikkiä aiheuttavia tekijöitä kuin lyhyesti. Muita hävikkiä aiheuttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi hallinnollisia virheitä tai tuotteiden vanhentumista ei myöskään tarkastella tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyö aloitettiin aiheeseen tutustumalla sähköisistä ja kirjallisista lähteistä. Aineiston pohjalta muodostettiin työlle teoreettinen viitekehys, joka auttoi valmistelemaan alustavan kysymysrunгон haastattelututkimusta varten. Koko prosessin aikana hyödynnettiin vahvasti myös omaa aikaisempaa kokemusta myymäläympäristöstä, sekä Securitaksen koulutuspalveluiden nykyisessä käytössä olevia koulutusmateriaaleja.

2.3 Tarve kehittämistehtävälle

Securitaksen koulutuspalvelut pyrkii koulutussuunnittelussa aina huomioimaan asiakkaan toimialan, jotta koulutus saadaan vastaamaan mahdollisimman hyvin kohderyhmän tarpeita. Haasteeksi saattaa joskus kuitenkin muodostua se, ettei asiakkaan tarpeita ole etukäteen selvitetty riittävän tarkasti, jolloin ongelmana on, että koulutus jää osallistujien mielestä liian yleisluontoiseksi. Juuri tästä syystä koulutusten myyntiprosessissa ja suunnitteluvaiheessa pyritään olemaan säännöllisessä vuorovaikutuksessa kohdeyrityksen kanssa. Toimialakohtaisella räätälöinnillä helpotetaan kouluttajan tehtävää ja varmistetaan, että koulutukseen osallistuvat henkilöt saavat käyttöönsä konkreettisia työkaluja, joita voivat hyödyntää omaan työnkuvaan liittyvissä tehtävissä. Koska tämän opinnäytetyön tutkimusvaihe on rajattu urheiluliikkeisiin, koottiin myös koulutusmateriaali sen mukaisesti. Tehtyjen haastattelujen kautta hankittiin materiaalia varten yleiskuva siitä, miten rikollisen hävikkiin torjuntaan on varauduttu eri-koisliikkeissä, ja mitkä ovat keskeisimmät haasteet ja tilanteet, joita alan työntekijät kohtaavat työssään.

Kehittämistyön tarve syntyi yksikön tarpeesta laajentaa koulutustarjontaa. Virallista koulutusmateriaalia rikollisen hävikin torjuntaan ei ollut ennestään, joten kehittämistehtävä oli siltä osin ajankohtainen. Kehittämistehtävässä hyödynnettiin yksikön nykyisessä käytössä olevia koulutusmateriaaleja ja yhdistettiin niitä kaupan alan edustajien haastatteluista kerättyyn aineistoon, sekä julkisista lähteistä saatavaan teoriaan. Opinnäytetyön myötä laadittua lopputuotosta yksikkö voi jatkossa hyödyntää koulutuspalveluiden myynnissä ja tuotannossa joko itsenäisenä kokonaisuutena, tai mahdollisesti yhdistettynä osaksi jotain muuta koulutustuotetta.

3 Teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet

3.1 Rikollinen hävikki kaupan alan riesana

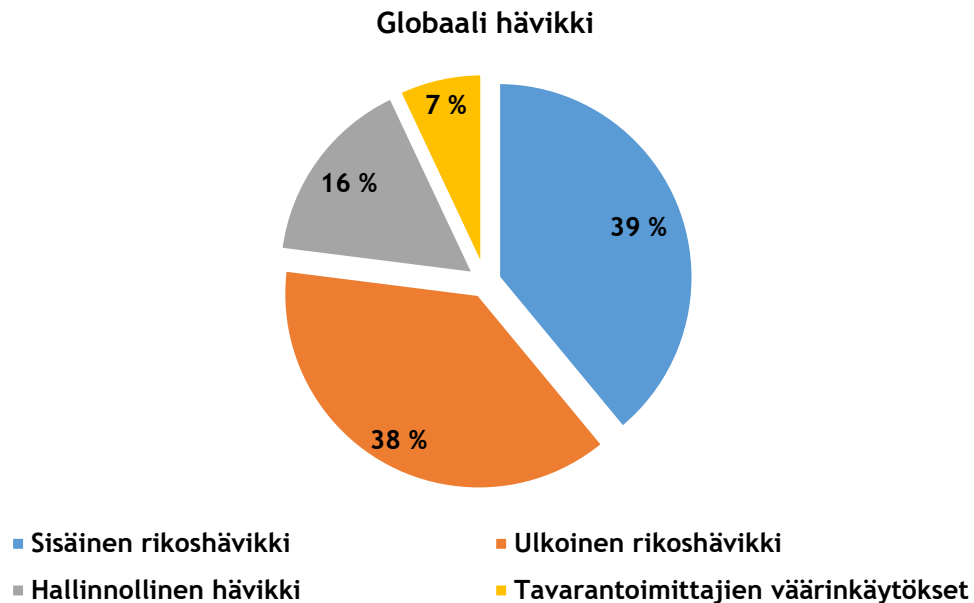
Lyhyesti ilmaistuna hävikillä tarkoitetaan sitä, kun myytävät tavarat katoavat. Päivittäistavarakaupoissa tähän luetaan lisäksi vielä vanhentuneet, rikkoutuneet ja pilaantuneet elintarvikkeet (Heinimäki 2006, 132.). Kaupan alalla rikollinen hävikki aiheutuu sisäisestä ja ulkoisesta rikollisuudesta. Sisäiseen hävikkiin luetaan pääsääntöisesti yrityksen henkilökunnan tekemät väärinkäytökset, kuten varkaudet tai kavallukset (Koskinen & Lalla 2002, 8). Syyt henkilökunnan tekemiin varkauksiin saattavat johtua esimerkiksi työntekijän henkilökohtaisista ongelmista, kuten päihteenkäytöstä, liiallisista menoista ja velkakierteestä, perheongelmista tai muun muassa omasta tyytymättömyydestä yritykseen (Heinimäki 2006, 133).

Ulkoinen hävikki puolestaan aiheutuu yrityksen oman henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden ulkopuolelta tulevista rikoksista. Ulkoisesta hävikistä puhuttaessa keskitytään usein myymälävarkauksiin, mutta se pitää sisällään myös muunlaisia rikoksia kuten vahingontekoja, petoksia tai ryöstöjä. Myymäläympäristön lisäksi rikollisuutta kohdistuu myös esimerkiksi kauppojen takatiloihin tai logistiikkaan ja toimitusketjuihin. (Koskinen & Lalla 2002, 11.) Rikosten tekijöiden keskuudessa halutuimpia tuotteita ovat pienet, helposti varastettavat tavarat kuten elintarvikkeet, jalkineet tai puhelimet (Heinimäki 2006, 133).

Suomessa tuli poliisin tietoon vuonna 2019 yhteensä 47 234 myymälävarkautta (Tilastokeskus 2020). Kaupan liitto arvioi, että rikollisen hävikin torjunnasta aiheutuu kaupalle vuosittain 460 miljoonan euron vuosikustannukset. Tämän lisäksi kaupat hyödyntävät hävikin torjunnassa erilaisia laitteita, järjestelmiä sekä vartiointipalveluja, täten nostaten kokonaiskustannukset noin 560 miljoonaan euroon vuodessa. (Kaupan liitto 2015.) Lisäksi hävikintorjunnasta aiheutuu kaupoille myös epäsuoria kustannuksia, kuten menetettyä työaikaa tai muita hyvinvointitappioita (Koskinen & Lalla 2002, 8).

Global Theft Barometer- tutkimuksen (2015) mukaan rikoksista aiheutuva hävikki oli prosentuaalisesti Suomessa yksi maailman korkeimmista (1,38 %). Suurin osa rikoshävikistä johtuu myymälävarkauksista tai yrityksen työntekijöiden tekemistä väärinkäytöksistä. Maailmanlaajuisesti väärinkäytökset muodostavat 77 % kokonaishävikistä, josta noin 39 % johtuu henkilökunnan tekemistä rikoksista ja 38 % ulkopuolelta tulevista varkausrikoksista. Jäljelle jäävästä osasta 16 % johtuu hallinnollisista virheistä ja 7 % tavarantoimittajien virheistä ja rikoksista. (Checkpoint Systems 2015.) Hävikkiä aiheuttavien tekijöiden jakautuminen globaalisti

kuvataan kuviossa 1.



Kuvio 1. Hävikkiä aiheuttavat tekijät globaalisti (Global Theft Barometer 2015)

Arviolta vain noin 1-5 prosenttia rikoksista ilmoitetaan poliisin tietoon. Onkin arvioitu, että myymälävarkauksia tehtäisiin vuositasolla noin 5 000 000, joista vain 10 prosenttia paljastuu (Koskinen & Lalla 2002, 12). Rikoksia tapahtuu ilmoitettua enemmän, koska yrittäjät eivät raportoisi jokaista yksittäistä tapausta poliisille. Yleisin syy ilmoittamatta jättämiselle on usein se, että rikos koetaan liian vähäpätöiseksi, eikä työlään ilmoitusmenettelyprosessin vuoksi asiaan haluta käyttää aikaa ja vaivaa. Työntekijöiden tekemien varkauksien osalta ilmoittamatta jättämiselle on usein syynä se, että halutaan suojella yrityksen mainetta. (Lehti, Kivivuori & Saarikkomäki 2019, 35.)

Rikosten tapahtumisen ajankohdalle ei ole mitään yleispätevää kaavaa. Vaikka huomattava osa rikoksista tehdään aamu- ja iltatuntien aikaan sekä ruuhkaisina aikoina, tapahtuu niitä kuitenkin koko myymälän aukioloaikoina. Muita rikosherkkiä aikoja saattavat olla esimerkiksi tarjouspäivät, jolloin ihmisiä on paikalla tavallista enemmän, tai esimerkiksi työvuorojen vaihtumisajankohdat, jotka on tekijöiden toimesta selvitetty etukäteen. (Koskinen & Lalla 2002, 14.)

3.1.1 Ulkoisen rikollisuuden ilmenemismuodot

Ulkoisen rikollisuus tarkoittaa yrityksen oman henkilöstön tai yhteistyökumppaneiden ulkopuolelta tulevaa rikollisuutta. Ulkoista rikollisuutta aiheuttavat näpistykset ja varkaudet (myymälävarkaudet), petokset, vahingonteot, sekä ryöstöt.

Näpistys

Näpistys on säädetty rikoslaisissa rangaistavaksi teoksi. Rikoslain (1889/39) 28. luvun § 1:n mukaan ”Jos varkaus, huomioon ottaen anastetun omaisuuden arvo tai muut rikokseen liittyvät seikat, on kokonaisuutena arvostellen vähäinen, rikoksentekijä on tuomittava näpistyksestä sakkoon. Yritys on rangaistava”. Näpistyksellä tarkoitetaan tekoa, jossa tekijä anastaa irtainta omaisuutta eli ottaa sitä oikeudettomasti jonkun toisen hallusta. Näpistys luetaan varkausrikokseksi, mutta se on tekotapana kuitenkin varkautta lievempi ja kokonaisuus huomioon ottaen vähäinen rikos. Tarkkaa määritettävää omaisuuden arvoa näpistysrikokselle ei laissa ole mainittu, mutta yleensä alle 500 euron arvoiseen omaisuuteen kohdistuvaa rikosta pidetään näpistyksenä. Poikkeuksena rikokset, joissa kohde ei ole arvoltaan korkea, mutta jonka arvo on omistajan kannalta katsottuna erityisen suuri, voidaan lukea näpistystä ankarammaksi rangaistussäädökseksi eli varkaudeksi. (Minilex a.)

Varkaus ja törkeä varkaus

Varkaus on tekotapana hyvin yleinen rikos. Samalla lailla kuin näpistyksessäkin, varkausrikoksen tunnusmerkit täyttyvät silloin kun anastetaan irtainta omaisuutta toisen hallusta. Tämän lisäksi varkaudeksi voidaan luokitella myös esineen luvattonta pitämistä, luovuttamista tai muuta oikeudetonta hyväksikäyttöä. Rikoslain (1889/39) 28. luvun ensimmäisen pykälän mukaan ”joka anastaa toisen hallusta irtainta omaisuutta, on tuomittava *varkaudesta* sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi kuudeksi kuukaudeksi. Yritys on rangaistava”. Varkausrikoksen täytyminen edellyttää sitä, että omaisuus on joko itselle tai jollekin toiselle anastettu ja tekijän on myös tiedettävä omaisuuden kuuluvan jollekin muulle. Näin ollen varkautta ei tule sekoittaa esimerkiksi luvattomaan käyttöön, jossa tekijä väliaikaisesti ottaa ja käyttää luvattomasti jonkun toisen nimissä olevaa omaisuutta. (Minilex b.)

Törkeäksi varkaudeksi luetaan rikos, jossa kohteena on erittäin arvokkaaksi luokiteltua omaisuutta tai jossa aiheutetaan erityisen merkittävää vahinkoa rikoksen kohteelle (Laki24.fi). Rikoslain mukaan törkeän varkauden tunnusmerkit täyttyvät seuraavien viiden pykälän ehdoin:

- 1) ”Anastamisen kohteena on erittäin arvokas omaisuus,
- 2) anastamisella aiheutetaan rikoksen uhrille tämän olot huomioon ottaen erityisen tuntuvaa vahinkoa,
- 3) rikoksentekijä käyttää hyväkseen rikoksen uhrin avutonta tai hädänalaista tilaa,
- 4) rikoksentekijä tai osallinen varustautuu teon toteuttamista varten ampuma-aseella, räjähdysaineella taikka muulla näiden kaltaisella vaarallisella välineellä tai
- 5) rikoksentekijä murtautuu asuttuun asuntoon.” (Rikoslaki, 1889/39.)

Rikoksesta seuraa vähintään neljä kuukautta ja enintään neljä vuotta vankeutta. Myös yritys on rangaistava. (Minilex b.)

Petos ja törkeä petos

Petoksella tarkoitetaan oikeudettoman hyödyn hankkimista joko itselleen tai jollekin muulle toista harhauttamalla. Rikoslain 36. luvun § 1:n mukaan petoksesta tuomitaan se, ”joka, hankkiakseen itselleen tai toiselle oikeudetonta taloudellista hyötyä taikka toista vahingoit-taakseen, erehdyttämällä tai erehdystä hyväksi käyttämällä saa toisen tekemään tai jättä-mään tekemättä jotakin ja siten aiheuttaa taloudellista vahinkoa erehtyneelle tai sille, jonka eduista tällä on ollut mahdollisuus määrätä”. Petos johtaa joko sakkoon tai vankeuteen enin-tään kahdeksi vuodeksi. (1889/39.)

Rikoslain 36. luvun § 2:n mukaan törkeästä petoksesta tuomitaan, mikäli ”petoksessa

- 1) tavoitellaan huomattavaa hyötyä,
- 2) aiheutetaan huomattavaa tai erityisen tuntuvaan vahinkoa,
- 3) rikos tehdään käyttämällä hyväksi vastuulliseen asemaan perustuvaa erityistä luotta-musta tai
- 4) rikos tehdään käyttämällä hyväksi toisen erityistä heikkoutta tai muuta turvatonta ti-laa.”

Törkeästä petoksesta voidaan tuomita vankeutta vähintään neljä kuukautta ja enintään neljä vuotta. Myös yrityksestä rangaistaan. (1889/39.)

Kaupan alalla petokset ovat suhteellisen yleisiä. Helsingin yliopiston tutkimuksen mukaan (2010) 11 prosenttia kaupan alan yrityksistä oli maksuvälinepetokset mukaan lukien joutuneet sen kohteeksi (Lehti ym. 2019, 18.) Omasta kokemuksesta yleiseksi havaittu tekotapa on ti-lanne, jossa tekijä yrittää saada itselleen oikeudetonta taloudellista hyötyä vaihtamalla tuot-teiden hintalappuja keskenään. Arvokkaaseen tuotteeseen kiinnitetään halvemman tuotteen hintalappu ja toivotaan, ettei työntekijä huomaa muutosta maksutapahtuman yhteydessä. Ää-rimmäisessä tapauksessa halvalla ostettu saatu tuote yritetään vielä palauttaa ilman kuittia johonkin toiseen myymälään ja saada rahat takaisin, jolloin rikoksen hyöty on entistä suu-rempi.

Vahingonteko

Rikoslain (1889/39) 35:n luvun 1 § mukaan se, ”joka oikeudettomasti hävittää tai vahingoittaa toisen omaisuutta, on tuomittava vahingonteosta sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi. Yritys on rangaistava”. Annetun rangaistuksen kovuus määräytyy vahingonteon tör-keyden mukaan. Lievässä vahingonteossa teko on kokonaisuus huomioon ottaen vähäinen ja tällöin rikoksenteijä tuomitaan enimmillään sakkoon. Mikäli teolla aiheutetaan suurta

taloudellista vahinkoa, erityisen merkittävää vahinkoa rikoksen uhrin kannalta tai vahingoitetaan huomattavasti omaisuutta, jolla on erityistä arvoa historiallisesti tai sivistyksellisesti, tuomitaan rikoksen tekijä törkeästä vahingonteosta vankeuteen vähintään neljäksi kuukaudeksi ja enintään neljäksi vuodeksi. (Rikoslaki 1889/39.) Vahingonteosta voidaan rangaista esimerkiksi tilanteessa, jossa tekijä tarkoituksella rikkoo yrityksen omaisuutta, esimerkiksi tuotteita.

Helsingin yliopiston (2018) tekemän tutkimuksen mukaan vahingonteot aiheuttivat varkauksien jälkeen eniten kustannuksia vähittäiskaupan liikkeille, ja 11 % liikkeistä oli joutunut niiden kohteeksi. Vahingonteoista raportoidaan suhteellisen usein poliisille (noin 50 % tapauksista). (Lehti ym. 2019, 2.)

Ryöstö

Ryöstöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilö väkivaltaa käyttämällä tai väkivallalla uhkailemalla anastaa tai ottaa luvatta haltuun toiselle kuuluvaa omaisuutta. Myös tilanteessa, jossa edellä mainituin keinoin pakotetaan toinen luopumaan taloudellisesta edusta, johon rikoksen tekijällä ei ole oikeutta laillisesti, voidaan tuomita ryöstöstä. Ryöstöstä määrätään vankeutta vähintään neljä kuukautta ja enimmillään kuusi vuotta, ja myös yrityksestä rangaistaan tekijää. Jos kuitenkin väkivalta tai uhkaus on merkitykseltään vähäinen, ei henkilöä tuomita ryöstöstä, vaan muista kyseiseen tekoon liittyvistä rikoksista. (Rikoslaki 1889/39.)

Vuonna 2019 Suomessa tuli poliisiin tietoon 1 823 ryöstöä (Tilastokeskus 2020). Suomessa ryöstörikollisuutta ilmenee eniten pääkaupunkiseudun alueella. Ryöstöistä noin 20 % tehdään liikeyrityksiin, ja enemmistö niistä kohdistuu kioskeihin ja elintarvikemyymälöihin. Yleisin aika teolle on juuri ennen sulkemisaikaa. 80 %:ssa ryöstöistä on kohteena yksityishenkilö ja suurin osa näistäkin tehdään myös ilta- tai yöaikaan. Rikoksentehtijänä ovat useimmiten 15-19 vuotiaat nuoret pojat. (Rikosentorjuntaneuvosto 2017.) Kaupan alalla ryöstöt ovat melko harvinaisia, mutta siitä huolimatta niitä tapahtuu silloin tällöin. Helsingin yliopiston (2018) teettämän tutkimuksen mukaan kaksi prosenttia tutkituista liikkeistä oli vuoden aikana joutunut ryöstön tai sen yrityksen kohteeksi. Ryöstö oli ollut aseellinen 34 prosentissa tapauksia, ja noin joka viides oli aiheuttanut uhrille fyysisen vamman. (Lehti ym. 2019, 49.)

Liikkeiden takatiloihin kohdistuva rikollisuus

Ulkoinen rikollisuus saattaa näkyä myös logistiikkaan tai myymälän takatiloihin kohdistuvana. Lukitsemattomat ovet houkuttelevat ulkopuolisia henkilöitä tutustumiskännylle, ja mahdollisesti myöhemmin myös varastamaan tiloissa säilytettyjä tuotteita, tai tekemään muita suunniteltuja väärinkäytöksiä (Koskinen & Lalla 2002, 22.) Asiattomat henkilöt yrityksen tiloissa saattavat aiheuttaa myös riskin henkilöturvallisuudelle, puhumattakaan tietoturvaan liittyvistä asioista.

3.1.2 Rikollisen hävikin vaikutukset yrityksen näkökulmasta

Rikollisen hävikin vaikutuksia yritysten liiketoimintaan on hankala arvioida yksiselitteisesti. Beckin ja Peacockin (2008) mukaan hävikille voidaan määrittää laskennallinen arvo kolmen eri osatekijän mukaan: Ensimmäisessä tuotteen arvo määräytyy sen mukaan, miten paljon myyjä olisi tienannut myymällä tuotteen normaalilla ulosmyyntihinnalla asiakkaalle. Toinen vaihtoehto on laskea tuotteen arvo sisäänostohinnan mukaan, ja kolmas tapa on laskea sisäänostohintaan lisäksi vielä esimerkiksi varastointi tai työvoimakustannukset. (Beck & Peacock 2008, 39.)

Suorien kustannusten lisäksi yritykset joutuvat miettimään myös rikoksista aiheutuvia välillisiä kustannuksia. Global Theft Barometer-tutkimuksen (2015) mukaan Rikollisen hävikin määrä Suomessa kokonaisymynnistä on lähes 1,4 prosenttia (Checkpoint Systems 2015). Suorien rikoksesta aiheutuvien kustannuksien lisäksi myymälärikollisuudella on myös muita vaikutuksia. Toistuvat liikkeisiin kohdistuvat rikokset luovat esimerkiksi turvattomuutta henkilökunnan ja asiakkaiden keskuudessa, ja tällä saattaa olla vaikutus yrityksen kilpailukykyyn tai mahdollisuuden löytää liikkeeseen osaavaa ja pitkäaikaista henkilökuntaa. Asiakkaat eivät asioi mielellään paikoissa, joissa tiedetään tapahtuvan paljon rikoksia ja henkilökunta käyttää aikaansa ja voimavarojansa turvattomuudesta aiheutuviin huoliin tehokkaan työnteon sijasta. (Koskinen & Lalla 2002, 9.)

Rikosten selvittäminen siirtää henkilökunnan resursseja virallisista työtehtävistä muualle. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen (2010) teettämän tutkimuksen mukaan eniten aikaa veivät asiakkaiden tekemien varkauksien selvittely ja jälkitoimet. Toiseksi eniten työvoimaa sitoi vahingontekojen selvittely. Tutkimuksen mukaan varkauksien selvittelyyn oli käytetty keskimäärin seitsemästä yhdeksään työtuntia yhtä tapausta kohden. (Salmi 2011, 60.) Välillisten kustannusten määrä nostaa rikoksesta aiheutuvien kustannusten määrää entisestään. Isoimmilla yrityksillä tosin saattaa olla palkkalistoillaan turvallisuudesta vastaava henkilö, jonka tehtäviin kuuluu myös rikosten selvittäminen, mutta varsinkin pienet toimipaikat joutuvat hoitamaan tilanteet muun työn ohella. (Salmi 2011, 60.)

3.2 Tilannetorjunta

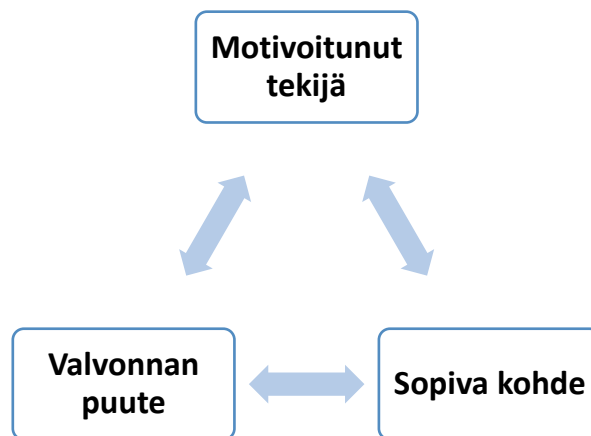
Rikoksantorjunnalla tarkoitetaan keinoja, joilla rikoksia ehkäistään sekä toimia, millä pyritään ehkäisemään se, että henkilö tekee rikoksen tai sellaisen jo tehtyään jatkaa niiden tekemistä. Etenkin jälkimmäisessä korostuu se, miten rikollisuuden riskitekijöihin voidaan vaikuttaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Myymälöiden osalta rikollisuuden ehkäisyssä pyritään usein hyödyntämään tilannetorjunnan strategiaa, jonka perusasetelma on hyvinkin yksinkertainen: Rikoksen toteuttamiseen motivoitunut tekijä tarvitsee siihen myös potentiaalisen tilaisuuden (Rikoksantorjuntaneuvosto a). Tilannetorjunnan strategiassa pyritään vaikeuttamaan rikoksen tekemistä ja kasvattamaan sen riskejä, vähentämään mahdollisia hyötyjä ja

poistamaan asiat, jotka saattavat tekijän mielestä oikeuttaa rikoksen tekemiseen. (Koskinen & Lalla 2002, 27.)

3.2.1 Rutiinotoimintojen teoria

Tilannetorjunnan mallissa hyödynnetään usein rutiinotoimintojen teoriaa. Teorian mukaan rikos tapahtuu, mikäli kolme eri tekijää toteutuu samanaikaisesti: Motivoitunut tekijä ja rikokseen sopiva kohde kohtaavat valvomattomassa paikassa (Kuvio 2). Jos yksikin näistä osatekijöistä puuttuu, ei rikosta voi tapahtua (Kivivuori ym. 2018, 239.) Teorian varsin yksinkertainen, kolmen elementin asetelma riittää hyvin tarkastelemaan toimipaikkoihin kohdistuvaa rikollisuutta. Koska yritysten toimipaikat ovat usein sidottuna johonkin tiettyyn osoitteeseen, sen myötä ympäristössä saattaa toimipaikan ominaisuuksista huolimatta olla tekijöitä, jotka kasvattavat riskiä rikoksen tekemiseen. Esimerkiksi keskeisellä paikalla sijaitsevaan myymälään kohdistuu todennäköisemmin rikollisuutta kuin syrjäisessä paikassa sijaitsevaan toimipisteeseen, koska motivoituneita tekijöitä liikkuu ympäristössä enemmän. Kohteen houkuttelevuutta lisäävät paikat, jotka itsessään luovat sopivat olosuhteet rikoksen toteuttamiseen. Tällaisia paikkoja voivat olla esimerkiksi alueet, joissa sijaitsee paljon esimerkiksi ravintoloita tai alkoholimyymälöitä. Kolmannella elementillä, eli valvomattomalla tilalla ei aina tarkoiteta pelkästään turvajärjestelmiä tai vartiointia, vaan luonnollista valvontaa, joka toteutuu ympäristössä oleskelevien ihmisten kautta. Mikäli alueella toimivat henkilöt puuttuvat häiriöihin tehokkaasti, on paikka vähemmän houkutteleva myös rikoksentekijöille. (Salmi 2011, 38-39.)

Teoria selittää rikosten tapahtuvan tekijöiden normaalin arkirytmien mukaan. Yksinkertaistettuna paikoissa, joissa ihmisten arkiset toimintamallit mahdollistavat rikoksen toteuttamisen, esiintyy rikoksia. Toinen teorian ominainen piirre on rikosten kytkeytyminen rikoksentekijän normaaliin elämänrytmiin: Jos henkilön normaalit ja lailliset rutiinotoiminnot tapahtuvat esimerkiksi päivittäin tai viikoittain, voidaan olettaa, että samanlaisia syklejä esiintyy myös rikollisuudessa. Kolmantena tyypillisenä piirteenä on ”viestivä tila”, jonka mukaan tiloista itsestään voi päätellä, millaisia mahdollisuuksia rikoksen toteuttamiseen on ja miten hyvin niitä valvotaan. Esimerkiksi sekalaisessa järjestyksessä oleva tila saattaa antaa mielikuvan valvonnan puutteesta, ja täten lisätä houkuttelevuutta rikoksen toteuttamiseen. Neljäntenä lähtökohtana on tekijän rajoitettu rationaalisuus. Sen mukaan rikoksentekijä arvioi nopeasti rikoksentekemisen mahdollisuuksia ympäristössä esiintyvien asioiden kautta, eikä niinkään järkipäätösten pohjautuen. Esimerkiksi myymäläympäristössä tekijä tekee usein ennen rikoksen toteuttamista nopean katsauksen siitä, miten tilassa on henkilökuntaa tai muita asiakkaita, ja arvioi tähän pohjautuen rikoksen kannattavuutta. (Kivivuori ym. 2018, 239.)



Kuvio 2: Rutiinitoimintojen teoria. (Kivivuori ym. 2018.)

Rutiinitoimintojen teoriaa hyödynnetään erityisesti tilannetorjunnan strategiassa, koska se sopii hyvin omaisuusrikoksien ennaltaehkäisemiseen. Rutiinitoimintojen teoriassa kohdekohtainen turvallisuus muodostuu luonnollisesta valvonnasta eli ihmisten kyvystä valvoa tilaa ja siitä, miten hyvin aluesuunnittelulla voidaan tukea valvontaa. Näiden pohjalta voidaan muodostaa kolme valvontaan liittyvää tärkeintä toimintoa: sopivilla valvojilla tulee olla aina olla riittävän hyvä näkyvyys ja lyhyt etäisyys valvottavaan tilaan, ja roolit sekä vastuut valvotusta paikasta tulee aina olla heillä selvillä. Kun nämä osa-alueet ovat kunnossa, voidaan rikosten torjuntaa harjoittaa tehokkaasti. (Kivivuori ym. 2018, 245.)

3.2.2 Tilannetorjunnan keinoja

Tilannetorjunnan mallin etuna on sen kustannustehokkuus ja kyky tarjota yksinkertaisia ja edullisia ratkaisuja tiettyihin rikoksiin. Tilannetorjuntatoimien onnistuminen riippuu kuitenkin siitä, miten rikosentekijä arvioi muuttuvan tilanteen tuomat vaikutukset esimerkiksi rikoksesta saatavaan hyötyyn tai kiinnijäämiseen. Onnistuminen on sidonnainen myös potentiaalisen tekijän omiin kokemuksiin vastaavista tilanteista. (Graham & Bennett 1998, 71.)

Tilannetorjunnan keinot voidaan jakaa viiteen eri pääkategoriaan (Kuvio 3). Ensimmäinen toimenpide on rikoksenteon vaikuttaminen ja kohteiden suojaaminen, jolla pienennetään rikoksen toteuttamisen mahdollisuuksia. Käytännössä kyse on kohteen fyysisen turvallisuuden lisäämisestä. Menetelmä sopii hyvin esimerkiksi myymälävarkauksien ehkäisemiseen. (Graham & Bennett 1998, 72.) Myymäläympäristössä tähän voidaan vaikuttaa esimerkiksi asentamalla tuotteisiin hälyttimet. Samaan kategoriaan, voidaan lukea myös henkilökunnalle järjestettävät koulutukset tai turvallisuusohjeistukset, joilla ihmisiä voidaan opastaa toimimaan oikein erilaisissa tilanteissa. (Rikosten torjuntaneuvosto b.)

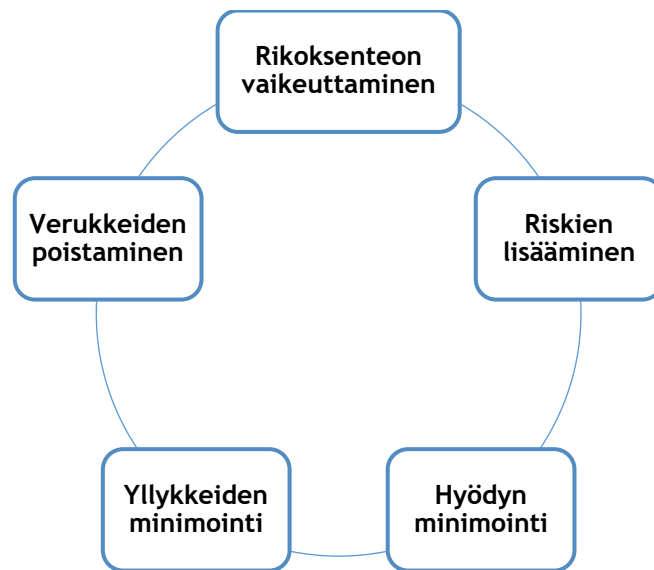
Rikoksen teon riskien lisäämisellä pyritään lisäämään kiinnijäännin mahdollisuutta. Rikoksen teon riskit lisääntyvät silloin, kun esimerkiksi kiinnijäämisen riskiä tai tuomituksi tulemisen

uhkaa voidaan lisätä. Menetelmä poikkeaa muista siten, että valvonnassa varsinaisen pääoman sijasta käytetään henkilöstön resursseja. Valvonta voidaan jakaa kolmeen eri päätyyppiin, jotka ovat muodollinen valvonta, työntekijöiden suorittama valvonta tai luonnollinen valvonta. Muodollisella valvonnalla tarkoitetaan tehtävään palkattujen, kuten vartioimisliikkeen toteuttamaa valvontaa ja luonnollisella valvonnalla normaaleiden kansalaisten päivittäisissä tehtävissä harjoittamaa epäsuoraa valvontaa. Työntekijöiden harjoittama valvonta eroaa muodollisesta valvonnasta pelkästään siinä, että sitä tekevät henkilöt hoitavat lähtökohtaisesti muita työtehtäviä. (Graham & Bennett 1998, 86.) Myymäläympäristössä luonnollisella valvonnalla ja myyjien aktiivisella asiakaspalveluasenteella tekijä saadaan todennäköisemmin kiinni kuin valvomattomassa tilassa. Samaan osa-alueeseen kuuluu myös esimerkiksi vartiointipalveluiden hyödyntäminen, joka omalta osaltaan pienentää rikoksentekoon liittyviä riskejä ja helpottaa tekijöiden kiinniottoa. (Rikoksentorjuntaneuvosto b.)

Kolmantena toimenpiteenä on rikoksesta saatavan hyödyn vähentäminen. Vähentämällä rikoksesta saatavaa etua tai esimerkiksi myytävän tuotteen arvoa voidaan minimoida rikoksesta aiheutuva hyöty. (Rikoksentorjuntaneuvosto b.) Grahamin & Bennettin (1998) mukaan varastetun tavaran arvoa voidaan alentaa neljällä eri tavalla: Poistamalla rikoksen kohteet fyysisesti, omaisuuden merkitsemisellä, poistamalla rikoksenteon yllykkeet tai vahvistamalla olemassa olevia, käyttäytymistä rajoittavia ja säänteleviä sääntöjä. (1998, 97.) Myymäläympäristössä tämä voi näkyä esimerkiksi minimoimalla käteisen rahan määrä kassassa tai pitämällä tuotteesta esillä vain mallikappaleet.

Neljännessä keinossa pyritään poistamaan rikoksen tekoon houkuttelevat yllykkeet. Rikoksenteon yllykkeitä minimoidaan vähentämällä tunnereaktioita ja konflikteja, jotka voivat osaltaan kannustaa rikokseen. Kun omaisuutta merkitsemällä vähennetään riskiä myymälävarkauksien toteutumiseen, keskitytään yllykkeiden minimoinnilla muihin rikoksiin, kuten vahingontekoihin. (Graham & Bennett 1998, 100.) Tällaisia keinoja voivat olla muun muassa riitatilanteiden välttäminen tai turhautumista ja painetta aiheuttavien tekijöiden poistaminen ympäristöstä. (Rikoksentorjuntaneuvosto b.)

Viidentenä tilannetorjunnan keinona poistetaan rikoksen toteuttamisen verukkeet. Tämä tarkoittaa olemassa olevien sääntöjen ja niiden noudattamisen velvollisuuden korostamista. Käytännön esimerkkeinä voi olla esimerkiksi laadituista säännöistä ilmoittaminen julkisesti, lainmukaisen käytöksen ja sen noudattamisen tukeminen tai myymälöissä sopimalla palveluehdot etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa ongelmien välttämiseksi. (Rikoksentorjuntaneuvosto b.)



Kuvio 3: Tilannetorjunnan keinot. (Rikossentorjuntaneuvosto b)

4 Tutkimusmenetelmät

4.1 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on laadullisessa tutkimuksessa yleisesti käytetty menetelmä, joten se tuntui luontevimmalta valinnalta tämän opinnäytetyön tiedonkeruuta varten. Haastattelutilanteessa ollaan suorasti vuorovaikutuksessa haastateltavan henkilön kanssa ja näin ollen se mahdollistaa aineiston keräämisen joustavasti tilannetta mukailien. Haastattelun etuna muihin menetelmiin verrattuna on se, että siinä voidaan myös esittää perusteluita väittämille ja kysyä lisäksymyksiä tilanteen tullen, sekä tutkia haastavia ja arkaluontoisiakin aiheita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 204-205.).

Suunnitteluvaiheessa, kun opinnäytetyössä käytettävää tiedonkeruumenetelmää pohdittiin, tasapainoteltiin haastattelun ja kyselyn välillä. Vaikka haastattelun tiedettiin vievän aikaa, tuntui se järkevämmältä vaihtoehdolta, koska tietoa pystytään keräämään huomattavasti syvällisemmin ja yksityiskohtaisemmin kuin laajalle joukolle toteutetulla kyselyllä. Kuten Hirsjärvi ym. (2013, 195) korostavat, kyselyllä olisi ollut mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto suhteellisen nopeasti ja tehokkaasti kasaan, mutta haittapuolena olisi ollut se, että vastaukset olisivat saattaneet jäädä pinnallisiksi ja lyhyiksi. Kyselyn osalta ei myöskään aina päästä selvyyteen siitä, miten hyvin haastateltavat tuntevat käsiteltävän aiheen ja ymmärtävätkö he varmasti oikein kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.) Haastattelussa puolestaan on mahdollista tarkentaa ja selventää kysymyksiä tilanteen mukaan, ja myös lisäkysymysten esittäminen on helppoa keskustelun edetessä.

Opinnäytetyössä käytettiin pääasiallisena tiedonkeruumenetelmänä teemahaastatteluja, jotka toteutettiin kahdelle urheiluvälineliikkeen edustajalle sekä yhdelle riippumattomalle asiantuntijalle. Teemahaastattelulla tarkoitetaan puolistrukturoitua haastattelua, jossa korostetaan haastateltavien omia näkemyksiä ja subjektiivisia kokemuksia jostain tietystä aihepiiristä. Kysymyksiä ei ole tarkalleen määritelty etukäteen, vaan haastattelutilanne etenee määriteltyjen teemojen mukaisesti. Rakenteeltaan teemahaastattelu sijoittuu strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun välimaastoon, koska kysymysten muoto ja järjestys vaihtelevat tutkittavien henkilöiden mukaan, mutta teema-alueiden vuoksi se ei ole aivan niin vapaamuotoinen kuin esimerkiksi syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, koska se mahdollisti haastattelun etenemisen keskustelunomaisesti, kuitenkin tietyin rajoituksin. Täysin strukturoidussa haastattelussa eli lomakehaastattelussa ongelmana olisi ollut se, ettei se olisi käytännössä mahdollistanut lisäkysymysten esittämistä ja haastattelutilanne olisi ollut sidottuna liian tarkkaan muotiin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44). Kaikkien haastateltavien kanssa haluttiin käydä läpi samat teemat, minkä takia käytännössä täysin keskustelunomainen haastattelu eli strukturoimaton haastattelu ei olisi ollut tarkoituksenmukaista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 46). Strukturoimaton haastattelu olisi saattanut edellyttää myös useita haastattelukertoja, minkä koettiin olevan turhaa saavutettavaan hyötyyn nähden. Kyseinen haastattelutyyppi olisi vaatinut haastattelijalta parempaa tuntemusta menetelmän käytöstä sekä aikaisempaa kokemusta haastatteluiden tekemisestä, mitä opinnäytetyön tekijällä ei ollut. (Hirsjärvi ym. 2013, 210.)

Kuten Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavat, teemahaastattelun onnistuminen vaatii haastateltavalta hyvää perehtyneisyyttä aiheeseen ja tutkittavien henkilöiden tilanteen tuntemista. Haastateltavia ei voida valita satunnaisesti vaan heidän tulee olla henkilöitä, joilla uskotaan olevan parhaiten aineistoa kyseessä olevasta kohteesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Siksi haastateltaviksi valittiin henkilöt, joilla on usean vuoden työkokemus alan eri tehtävistä, ja jotka pystyisivät näkemään metsää puilta. Koska rakennettava koulutus haluttiin suunnata ensisijaisesti myymälätyöntekijöille, valittiin erikoisliikkeiden edustajien osalta henkilöt, joilla on esimiestyön tehtävien lisäksi säännöllinen yhteys myös myymälätyöntekijöiden arkeen. Opinnäytetyön tekijän aikaisemman työkokemuksen myötä urheilukaupassa ja nykyisen turvallisuusalan työn kautta aiheeseen on tullut perehdyttyä jo ennestään, minkä koettiin helpottavan haastattelujen suunnittelua ja toteutusta.

4.2 Opinnäytetyötä varten toteutetut haastattelut

Haastattelujen tavoitteena oli selvittää, millä keinoin urheiluliikkeet torjuvat rikollista hävikkiä omassa toimintaympäristössä ja millaisia asioita koulutusmateriaalissa tulisi sisällöllisesti käydä läpi. Haastattelujen tulokset kuvataan luvussa 5 ja varsinainen kehittämisprosessi luvussa 6.

Opinnäytetyötä varten pidettiin kolme haastattelua (Taulukko 1). Certego Oy:n kehityspäällikkö ja turvallisuuskouluttaja Timo Lähdesmäki kertoi oman näkemyksensä rikoshävikintorjunnan keinoista myymäläympäristössä. Pitkällä kouluttajan kokemuksella hän antoi myös oman näkökantansa laadittavan koulutuksen sisällöstä ja rakenteesta. Intersport Suomenojan myymäläpäällikkö Mika Kinnunen ja Mall of Triplan Top Sportin varamyymäläpäällikkö Elmeri Laakso puolestaan kertoivat hävikintorjunnan ratkaisuista ja haasteista omissa työympäristöissään, ja antoivat mahdollisen palvelunostajan näkemyksen siitä, millaisia aiheita koulutuksen haluttaisiin sisältävän.

Haastattelujen suunnittelussa hyödynnettiin vahvasti tilannetorjunnan viittä osatekijää, jotka olivat rikoksenteon vaikeuttaminen, riskien lisääminen, rikoksesta saatavan hyödyn sekä yllykkeiden minimointi ja verukkeiden poistaminen. Kysymysrunko pyrittiin myös jäsentelemään näiden mukaisesti. Tilannetorjunnan mallin lisäksi hyödynnettiin muun muassa Koskisen ja Lallan (2002) kirjoittamaa opasta myymälärikollisuuden torjuntaan. Aihepiirin tarkkan hahmottamisen vuoksi työn kirjoittaja tutustui muun muassa aiheesta kirjoitettuihin opinnäytetöihin, kuten Sjöroosin ja Tapanin (2011) tutkimukseen myymälävarkauksien torjunnasta.

Edellä mainittujen lähteiden sekä työn kirjoittajan aiemman työkokemuksen pohjalta muodostettiin teemat haastatteluja varten ja ne käytiin jokaisen haastateltavan kanssa läpi. Kysymysten järjestys ja asettelu vaihteli kuitenkin teemahaastattelun mukaisesti haastateltavasta riippuen, eikä kaikkia aihealueita käsitelty kaikkien kanssa samassa mittakaavassa. Käsiteltäviä teemoja oli jaettu myös useaan eri apukysymykseen, joita haastattelija hyödynsi tilanteen mukaan. Haastattelujen perusrunko on mukana opinnäytetyön liitteissä.

Haastattelututkimuksessa kyse on aina vuorovaikutuksesta haastattelijan ja haastateltavan kesken, ja usein tilanteessa punnitaan luottamussuhdetta osanottajien kesken. Tämän luomiseksi haastattelijan on kerrottava haastateltavalle haastattelun tarkoitus ja tavoitteet, sekä käsitellä kerättyä aineistoa luottamuksellisesti. Koska haastattelussa saatetaan puhua herkistäkin aiheista, on olennaista mainita, että haastateltava voi olla yhteydessä tutkijaan myös jälkikäteen, mikäli kokee paljastaneen liian salaiseksi luokiteltuja asioita. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 17.) Tästä syystä jokaiselle haastateltavalle tarjottiin mahdollisuutta esiintyä tässä työssä kokonaan nimettömänä tai jättää vastaamatta johonkin kysymykseen, mikäli se olisi koettu liian arkaluontoiseksi. Koska kaikki haastateltavat antoivat luvan esiintyä raportissa omalla nimellään, kerätyn aineiston raportointi suoritettiin etenkin myymäläkohtaisten tietojen osalta mahdollisimman neutraalisti, jotta yksittäiset liikkeet eivät ole niiltä osin tunnistettavissa, ja siksi tarkkoja lähdeviitteitä ei ole kaikissa virkkeissä välttämättä mainittu.

Haastattelut olivat kestoltaan noin tunnin mittaisia. Kullekin haastateltavalle lähetettiin kysymykset muutamaa päivää aikaisemmin luettavaksi, jotta heille jäi riittävästi aikaa

valmistautua haastatteluun ja kaikki aihekokonaisuudet saataisiin käytyä haastattelutilanteessa halutulla laajuudella läpi. Kukin haastattelu nauhoitettiin kahdelle eri laitteelle tiedon säilymistä varmistamiseksi. Nauhoituksella varmistetaan se, että haastattelusta saatu aineisto voidaan raportoida tarkasti ja haastattelutilanteeseen on mahdollisuus palata jälkikäteen. Menetelmällä voidaan myös tarkastella myöhemmin esimerkiksi haastateltavan suhtautumista tiettyihin aiheisiin tai sitä, onko tutkija huomamaattaan johdatellut toista vastaamaan juuri tiettyntyyppisesti kysymykseen (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 15). Nauhoittamisella taattiin myös puhutun aineiston säilyminen sanatarkassa muodossa, ja mahdollisuus hyödyntää tarkkaa aineistoa jälkikäteen koettiin helpottavan etenkin tulosten analysoinnin vaiheessa.

Koska haastatteluihin valittiin henkilöitä erilaisista toimintaympäristöistä, saattoivat heidän näkemyksensä asioista erota keskenään. Hirsjärvi ym. (2013,207) toteavat, että haastattelu on sidottu aina tiettyyn tilanteeseen ja kontekstiin. Haastattelun onnistumisessa onkin kyse siitä, miten hyvin tutkija pystyy tulkitsemaan haastateltujen vastauksia. Tutkimuseettisistä syistä sekä luottamuksellisuuden varmistamiseksi jokainen haastateltava sai ennen työn julkaisua luettavaksi ne osuudet, jotka on koottu kultakin henkilöltä saadun aineiston perusteella. Tällä haluttiin varmistaa se, ettei tutkija ollut ymmärtänyt väärin sitä, mitä haastateltava oli tarkoittanut, ja että haastateltava puolestaan oli ymmärtänyt oikein sen, mitä kysymyksellä haettiin.

Haastateltavan nimi	Ammattinimike	Yritys/liike	Päivämäärä
Lähdesmäki Timo	Kehityspäällikkö/turvallisuuskouluttaja	Certego	27.2.2020
Kinnunen Mika	Myymläpäällikkö	Intersport Suomenoja	28.2.2020
Laakso Elmeri	Varamyymläpäällikkö	Top Sport, Mall of Tripla	5.3.2020

Taulukko 1: Opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut.

4.3 Haastattelujen analysointi ja tulkinta

Haastattelujen jälkeen aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi. Puhtaaksi kirjoittaminen on mahdollista tehdä koko aineistosta tai vaihtoehtoisesti jaotteleamalla sisältö erilaisiin teemoihin. Varsinaisen aineiston käsittely ja analysointivaihe olisi hyvä aloittaa mahdollisimman pian tiedonhankintavaiheen jälkeen (Hirsjärvi ym. 2013, 222-223.) Siksi hankittu materiaali

litteroitiin jo samana päivänä haastattelun jälkeen, jotta aineisto saatiin nopeasti kirjalliseen muotoon ja tulosten analysointi voitiin aloittaa riittävän aikaisessa vaiheessa. Usein laadullisessa tutkimuksessa tutkija joutuu keräämään ja analysoimaan aineistoa samanaikaisesti (Hirsjärvi ym. 2013, 223), mutta opinnäytetyön tekijän eduksi kaikki haastattelut saatiin toteutetuksi lyhyen aikaikkunan sisään, ja tulosten analysoinnin vaiheessa kaikki haastattelut oli jo tehty.

Opinnäytetyön tutkimusvaihe toteutettiin teemahaastatteluin, joten luontevin keino aineiston analysoimiseen oli teemoittelu, jossa haastateltavien vastaukset jaotellaan aiheiden perusteella teemoihin. Tämän jälkeen alustavasti muodostettujen aihepiirien alle luokitellaan tarkasti kutakin teemaa koskeva sisältö. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.) Litteroidun tutkimusaineiston jaottelu luokkiin saatiin suoritettua suhteellisen nopeasti, koska haastattelun runko oli valmiiksi jaoteltu tiettyihin aihepiireihin, ja litteroinnin jälkeen tiettytyyppiset vastaukset oli helppo pilkkoa samoja kokonaisuuksia käsitteleviin kategorioihin.

Analysointivaiheen jälkeen tuloksista tehdään johtopäätökset, joissa lukijalle selitetään ja tulkitaan saadut tulokset. Tässä vaiheessa tutkijan olisi kyettävä selittämään keskeisimmät ratkaisut määriteltyihin tutkimuskysymyksiin. Erytisen tärkeäksi seikaksi nouseekin se, miten hyvin tutkija on onnistunut tulkitsemaan haastateltujen vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2013, 229-230.) Tulkintavirheiden minimoimiseksi kaikki haastateltavat saivat omaa haastattelua käsittelevän osuutensa luettavaksi ennen opinnäytetyön julkaisua.

Tutkimuksissa tulisi aina arvioida myös sen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa mitataan usein tutkimuksen reliabeliutta sekä validiutta. Reliaabelius mittaa sitä, miten hyvin tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa. Sen todentamiseen käytetään useita eri keinoja, mutta esimerkkinä voidaan mainita kahden eri tutkijan päätyminen samaan lopputulokseen. Validius puolestaan mittaa tutkimuksen pätevyyttä. Se ilmaisee, onnistuiko valittu tutkimusmenetelmä mittaamaan sitä, mitä alun perin oli haluttu mitata. Luotettavuutta voidaan lisätä raportoimalla koko tutkimusprosessi mahdollisimman tarkasti. Raportti tulisi kirjoittaa siten, että tutkimus olisi annetuilla tiedoilla toistettavissa päätyen samaan lopputulokseen. (Hirsjärvi ym. 2013, 231-232.) Siksi tutkimuksen kulku pyrittiin raportoimaan tarpeellisten tietojen osalta yksityiskohtaisesti myös tässä opinnäytetyössä. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan viimeisessä luvussa.

5 Haastatteluiden tulokset

Tässä luvussa tullaan käsittelemään teorian, etenkin tilannetorjunnan mallin sekä haastateluista kerätyn aineiston pohjalta rikollisen hävikin torjunnan keinoja myymäläympäristössä. Koska kehittämistyönä tehty koulutus pyrittiin sisällöllisesti rakentamaan

urheiluvälineliikkeiden työntekijöiden työnkuva huomioiden, on raportoinnissa korostettu etenkin yksittäisen myyjän vaikuttamismahdollisuuksia ja huomioon otettavia asioita omassa työssään. Tästä syystä esimerkiksi turvallisuustekniikan osalta aiheeseen ei ole syvennytty kuin yleisluontoisella tasolla, koska yksittäinen työntekijä ei saa siitä muuten juurikaan lisäarvoa.

Toimet myymälävarkauksien ennaltaehkäisemiseksi ja rikostilaisuuksien houkuttelevuuden vähentämiseksi ovat usein varsin pieniä ratkaisuja (Koskinen & Lalla 2002, 29). Turvallisuustason nousu ei tarkoita aina merkittävien investointien tekemistä, vaan monet ongelmat voidaan korjata parantamalla olemassa olevia keinoja ja ohjeistuksia. Kuten turvallisuuden suhteen yleensäkin, myös rikoshävikin torjunnassa korostetaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, koska ne ovat usein halvimpia ja tehokkaimpia ratkaisuja. Henkilökunnan rooli korostuu tässäkin: Mitä yhtenäisemmin henkilökunta toimii ja tiedostaa turvallisuuteen liittyvät haasteet, sen paremmin saadaan viestittyä asiakkaille, että kyseisessä paikassa on turvallista asioida ja täten viestiä myös rikosentekijöille, että paikka ei ole otollinen kohde rikoksen tekemiselle. Tehokkaiksi miellettyjä keinoja rikosten torjumiseksi on lisätä kiinnijäämisriskiä, vähentää rikoksista saatavaa hyötyä sekä pienentää rikosentekomahdollisuuksia. (Koskinen & Lalla 2002, 30-31.) Prosessissa voidaan hyödyntää seuraavissa kappaleissa kuvattuja toimenpiteitä, mutta kuten haastatteluissakin korostettiin, mikään osatekijöistä ei toimi yksinään vaan kokonaisuuden on oltava aina kunnossa.

5.1 Rikosentekijöiden tyyppillinen profiili ja halutuimmat tuotteet

Haastatteluista päätellen tyyppillisimmät tunnistetut tekijäryhmät urheiluliikkeissä olivat satunnaistekijät ja opportunistit, ammattirikolliset sekä päihteidenkäyttäjät. Luvussa on kuvattuna lyhyesti kullekin ryhmälle todettuja ominaispiirteitä, sekä mahdollisia ennakoivia merkkejä, minkä perusteella henkilökunnalla on mahdollisuus tunnistaa epäilyttävät henkilöt.

Opportunistivargaat eli sopivan tilaisuuden tullen varastavat eivät valmistele rikosta etukäteen vaan tekevät sen sopivan mahdollisuuden ilmentyessä. Ryhmään kuuluvat henkilöt eivät usein ole tottuneet rikoksen tekemiseen, vaan tekevät sen satunnaisesta mielihalusta. Joukossa saattaa kuitenkin myös olla kokeneita tekijöitä, jotka suunnittelevat tekoa etukäteen. (Koskinen & Lalla 2002, 16). Haastattelujen perusteella kyseinen rikosentekijäryhmä on usein hankala tunnistaa, koska he monesti näyttävät ulkoiselta olemukseltaan ja pukeutumiseltaan täysin normaaleilta asiakkailta. Tekijät käyttävät yleensä suhteellisen paljon aikaa myymälässä tuotteita katsellen ja keräillen. Mahdollisten epäilysten ilmaantuessa heillä on usein sopiva tarina valmiina ja he osaavat kertoa syyn, minkä takia ovat tulleet paikan päälle. Koska ihmisillä on usein luontainen taipumus uskoa muiden ihmisten hyvyyteen, keksityt tarinat menevät usein myös läpi henkilökunnalle. Lähdesmäki (2020) korosti, että epäilyksen

iskiessä työntekijöiden tulisi luottaa enemmän itseensä ja jos tilanne koetaan jossain määrin epäilyttäväksi, osoittautuu olettamus usein myös oikeaksi.

Haastateltavat mainitsivat ammattirikolliset hankalimmaksi ryhmäksi hallita, koska heidän toimintansa on systemaattista, ja varastettujen tuotteiden arvo ja määrä on korkea. Ammattirikolliset ovat pienirikollisia haastavampi ryhmä, koska he käyttävät huomattavasti enemmän aikaa rikoksen suunnitteluun ja tiedusteluun, eikä heidän toimintatavoistaan olla aina täysin selvillä. Vaikka valmisteluun käytetään paljon aikaa, itse rikoskeikka on monesti nopea ja hyvinkin tehokas. Kyseinen ryhmä toimii tiiviissä yhteistyössä keskenään käyttäen paljon aikaa myymälässä ympäristön tarkkailuun ja läpikäymiseen, ja usein sisällä olevat henkilöt ovat myös teknisin välinein kosketuksessa myymälän ulkopuolelle. Henkilökunnan on usein helppo tunnistaa kyseiset ryhmät potentiaalisiksi rikosentekijöiksi, mutta haasteita aiheuttaa se, että usein itse rikoksen tulevat tekemään täysin eri ryhmä kuin tiedustelukäynnillä olleet henkilöt. Ammattirikollisten osalta luonnollisen valvonnan ja asiakaspalvelun merkitys korostuu entisestään, koska heillä on usein keskimääräistä parempi ymmärrys henkilökunnan sekä turvallisuusjärjestelmien toiminnasta.

Päihteidenkäyttäjien tunnistaminen ei haastattelujen mukaan ole tuottanut vaikeuksia henkilökunnalle ja heidät todettiin myös yhdeksi selkeäksi ongelmaryhmäksi urheiluliikkeissä. Laakso (2020) mainitsi, että kauppakeskusympäristössä kyseinen ryhmä tuottaa todennäköisimmin päänvaivaa työntekijöille. Päihteiden alainen henkilö kuluttaa henkilökunnan resursseja viemällä heidän aikaansa kokeillen ja sovittaen useita eri tuotteita yhdellä kertaa. Kyseiset henkilöt vaativat luonnollisesti enemmän huomiota, jolloin muiden asiakkaiden palveleminen ja tarkkaileminen jää usein taka-alalle. Kommunikointi on myös ongelmallista ja usein tilanteet on vaikea selvittää pelkästään oman henkilökunnan kesken, jolloin joudutaan turvautumaan turvallisuushenkilöstön apuun (Laakso 2020.)

Haastateltavat mainitsivat, että kokeneille myyjille epäilyttävien henkilöiden tunnistaminen ei yleensä tuota ongelmaa, koska he ovat vuosien saatossa tottuneet normaaliasiakkaiden oleukseen ja toimintatapoihin myymälässä. Sen sijaan uudelle työntekijälle, jolle asiakkaiden käyttäytymismallit eivät ole vielä kovinkaan selkeitä, voi tilanne olla huomattavasti monimutkaisempi. Tilanteen haastavuutta lisää monesti se, että aina ei ole yksinkertaista arvioida, onko kyseessä aidosti kiinnostunut asiakas vai mahdollinen rikollinen. Henkilökunnan tulee ymmärtää, että epäilyttäviäkin henkilöitä tulee palvella yhtä lailla kuin muitakin, mutta tiedostaa samalla, että tilanne saattaa päättyä paitsi henkilön poistumiseen tai kiinniottoon, myös mahdolliseen reklamaatioon tai kauppojen purkamiseen.

Haastateltavilta tiedusteltiin myös, millaisia keinoja myymälävarkaat käyttävät asioidessaan myymälässä. Vastaukset eivät poikenneet merkittävästi toisistaan: Usein myymälään rikosmiellellä tuleva henkilö pyrkii heti sisään tultuaan pysymään näkymättömissä, yrittäen kiinnittää

mahdollisimman vähän huomiota itseensä. Henkilökuntaan ei oteta kontaktia ja jos heille mennään tarjoamaan apua, vastataan tähän usein kieltävästi tai esitetään puhuttavan vierasta kieltä. Kulkureitit ovat epätavallisia ja hyllyjen väleissä ja sovituskopeissa vietetään paljon aikaa. Poikkeuksiakin sääntöön tosin löytyy: Esimerkiksi Laakso (2020) mainitsi, että joskus yksi seurueen jäsenistä ottaa myyjiin kontaktia yrittäen kiinnittää huomion toisaalle, samaan aikaan kuin muut kiertävät myymälää tuotteita keräillen.

Potentiaalisia tekijöitä voi tunnistaa paitsi eleistä ja toimintamalleista, myös joskus ulkoisesta olemuksesta. Yleensä tekijät pyrkivät näyttämään toiminnallaan ja habituksellaan mahdollisimman normaaleilta. Käytännössä tämä tarkoittaa eräänlaista alibin luomista, jossa esimerkiksi asustusvalinnoilla pyritään viestimään mahdollisimman normaalilta ja rehelliseltä näyttävä kuva itsestä. (Lähdesmäki 2020.)

Ylivoimaisesti suurin osa ulkoisesta rikoshävikistä aiheutuu myymälävarkauksista. Rikollisalttiimpia tuotteita ovat arvokkaat ja helposti eteenpäin myytävissä olevat tuotteet, joissa on korkea jälleenmyyntiarvo. Urheiluliikkeiden ympäristössä puhutaan pääosin hieman keskitasoa kalliimmista muodissa olevista takeista tai kengistä. Mitä enemmän on kyse lajikohtaisista tuotteista, sitä vähemmän varkaushävikkiä esiintyy. Kinnunen (2020) mainitsi kuitenkin poikkeuksena esimerkiksi tennismailat ja jääkiekkoluistimet, jotka ovat suhteellisen helppoja myydä eteenpäin. Lähdesmäki (2020) puolestaan esitti yleisluontoisen säännön, jolla on usein suora vaikutus tuotteen hävikkialttiuteen: Mitä piilotettavampi ja arvokkaampi tuote on kyseessä, sen houkuttelevampi tuote on rikosentekijöille.

5.2 Ajankohdan ja myymälän sijainnin vaikutus hävikin määrään

Haastateltavilta tiedusteltiin, miten eri ajankohdat, kuten sesonki- ja ruuhka-ajat vaikuttavat hävikin määrään. Vastaus onkin usein aina liikekohtainen ja mielikuva yrittäjälle muodostuu omien kokemusten perusteella, eikä asiaan ole suoraan yleispätevää vastausta. Kinnunen (2020) esimerkiksi totesi, että hiljaisesta myymälästä saattaa usein muodostua tekijälle mielikuva, että kyseisessä paikassa on vähän työntekijöitä valvomassa, jolloin rikos on helppo toteuttaa jäämättä kiinni. Tällöin myös henkilökunta saattaa käyttää enemmän aikaa muihin tehtäviin, kuten tuotteiden hyllyttämiseen tai myymälän siivoamiseen, jolloin itse asiakaspalvelu jää vähemmälle huomiolle. Ongelmaan on yritetty ratkaista nimeämällä jokaiselle osastolle työvuoroon henkilö, joka tekee ainoastaan aktiivista myyntityötä ja asiakaspalvelua, jolloin luonnollinen valvontakin toteutuu samalla. (Kinnunen 2020.)

Ruuhkaisena päivänä rikosentekijän on helpompi alusta alkaen pysyä näkymättömissä ja sulautua muiden ihmisten joukkoon. Varsinkin ammattivargaat tiedostavat, että hyvin harva muista asiakkaista kiinnittää huomiota rikollisten tekemisiin ja toimintaa voi näin ollen ruuhkaisessakin myymälässä suorittaa täysin vapaasti. Kokenut rikollinen ei kuitenkaan valitse yleensä mitään tiettyä ajankohtaa, vaan rikos tehdään silloin kun itselle parhaiten sopii.

(Lähdesmäki 2020.) Kiireiset päivät saattavat aiheuttaa myös haasteita myymälöiden työntekijöille: Koska asiakkaita on paljon, on vaikeaa palvella jokainen asiakas tasapuolisesti ja samaan aikaan pitää silmät auki mahdollisten rikoksenteijöiden varalta (Laakso 2020).

Myymälän sijainti saattaa vaikuttaa myös siihen, minkä tyyppiset rikoksenteijät liikkeessä asioivat. Julkisen liikenteen ja hyvien kulkuyhteyksien varressa sijaitseva myymälä on otollinen paikka kelle tahansa rikoksenteijälle. Nämä liikkeet saattavat houkutella myös esimerkiksi päihteiden käyttäjiä, jotka eivät välttämättä omista omaa autoa tai jaksaa matkustaa kerrallaan kovin pitkiä matkoja. Haastatteluista kävi ilmi, että kauppakeskuksissa olevissa liikkeissä esiintyy vähemmän ammattimaista rikollisuutta, koska kiinnijäämisriski on näissä paikoissa usein suurempi tehokkaamman valvonnan vuoksi ja keskuksen tiloista poistuminen on hidasta. Liikkeissä, jotka eivät sijaitse vilkkaissa kauppakeskuksissa liikkuu vain harvakseltaan satunnaisia ohikulkijoita, ja lähes kaikki paikalle saapuvat tulevat jonkin tietyn syyn takia myymälään. Kinnunen (2020) totesi, että heidän liikkeessään esimerkiksi iso nuorisjoukko saatetaan kokea haastavaksi ryhmäksi, koska heitä ei ole myymälässä totuttu usein näkemään, ja tilanne saattaa aiheuttaa varautuneisuutta ja hämminkiä työntekijöiden keskuudessa. Kauppakeskuksessa puolestaan liikkeissä vierailevat useamman henkilön kokoiset ryhmät ovat arkipäivää, jolloin henkilökuntakin on tottunut asioimaan heidän kanssaan. (Kinnunen 2020.)

5.3 Asiakaspalvelun merkitys ja henkilökunnan rooli

Kaikki haastateltavat näkivät aktiivisen asiakaspalvelun tärkeimpänä yksittäisenä tekijänä ulkoisen hävikin torjumisessa. Työntekijöiden tulee huomioida kaikki liikkeeseen sisään tulevat asiakkaat ja pystyä luomaan heihin kontakti. Mitä nopeammin myyjät huomioivat myymälään saapuvan asiakkaan, sen paremmin saadaan ehkäistyä rikollista toimintaa. Tämä korostuu etenkin ammattirikollisten kohdalla, jotka huomioivat tavallista paremmin sen, että henkilökuntaa on jatkuvasti lähellä palvelemassa. (Kinnunen 2020.)

Nopealla puuttumisella voidaan myös pienentää rikoksenteon houkuttelevuutta. Lähdesmäki (2020) mainitsi aikoinaan toteuttaneensa erään kauppiaan kanssa yhteistyössä epävirallisen tutkimuksen, jossa tutkittiin kiinniotettujen henkilöiden rikollisen toiminnan toistuvuutta samassa myymälässä puolen vuoden ajalta. Puuttumiseen käytettyjä toimintamalleja oli kahdenlaisia: Toisessa tekijän toimintaan puututtiin heti liikkeen sisällä, ja toisessa tuotteita anastaneen henkilön annettiin kävellä ulos myymälästä ennen kiinniottoa. Ne henkilöt, joiden toiminta oli keskeytetty saman tien, palasivat takaisin liikkeeseen vasta useiden viikkojen päästä, kun taas ne, joille annettiin jo mahdollisuus päästä ulos ja joiden kiinniotto tapahtui vasta viimeisellä mahdollisella hetkellä, palasivat useimmiten takaisin jo seuraavien päivien tai viikkojen aikana. Vaikka tutkimus olikin vain myymäläkohtainen ja tulokset näin ollen

melko subjektiivisia, osoitti se kuitenkin sen, että nopealla puuttumisella vähennetään rikoksentekijän houkuttelevuutta ja vähennetään uusintarikollisuuden riskiä. (Lähdesmäki 2020.)

Asiakaspalvelun kehittämiseksi nähtiin tarvetta myös koulutuksellisesta näkökulmasta. Etenkin epäilyttävien henkilöiden kohtaamiseen toivottiin selkeää toimintapolkua, koska kyseiset tilanteet tuottavat yleensä päänvaivaa myymälöiden työntekijöille. Tärkein asia näissä tilanteissa olisi se, että uskalletaan pysyä henkilön lähellä ja tarjota järjestelmällisesti apua, vaikka rikoksen tekijä sitä tuskin haluaakaan ottaa vastaan. Toinen vaihtoehto on jäädä viereen mahdollisimman lähelle hoitamaan muita työtehtäviä, kuten siivousta tai hyllyttämistä. Huonona ja epätoivottuna mallina mainittiin tilanne, jossa työntekijä tarjoaa apuaan, mutta todennäköisen kielteisen vastauksen saatuaan lähtee tilanteesta pois, jolloin tekijä jää kokonaan yksin. Tällaisessa tilanteessa rikoksentekijä pääsee voitolle ja valvonnan puutteen vuoksi hänelle annetaan mahdollisuus toteuttaa intressejään kaikessa rauhassa.

Toisena haastavana esimerkkinä mainittiin useamman henkilön kokoiset ryhmät, jotka sisään saapuessaan levittäytyvät ympäri myymälää. Vaikka kyseiset henkilöt tunnistettaisiinkin hyvin mahdollisiksi myymälävarkaiksi, on hajaantuneen ja toisistaan erillään liikkuvan ryhmän seuraaminen kuitenkin hankalaa. Tämä korostuu etenkin niinä aikoina, jolloin henkilökuntaa on paikalla tavallista vähemmän ja muitakin asiakkaita tulisi palvella samanaikaisesti. Paikallisvartioiden avuksi kutsuminen auttaa osittain, mutta liikkeillä, joilla sitä ei ole joutuvat selviämään tilanteesta omin neuvoin.

5.4 Kameravalvonta

Kameravalvonta kuuluu teknisiin turvasuojausmenetelmiin ja toimii yhtenä osana yrityksen toimitilaturvallisuutta. Sen tarkoituksena on ennaltaehkäistä tiloissa esiintyviä poikkeamia ja auttaa selvittämään jo toteutuneita ongelmia ja rikoksia. Tämän lisäksi kaupat voivat hyödyntää kameravalvontaa esimerkiksi asiakasmäärien ja asiakasvirtojen tarkastelussa (Kameravalvontaopas 2010, 6.), ja hyödyntää tätä esimerkiksi laittamalla myyvimmat tuotteet niihin osiin myymälöissä, joissa nähdään liikkuvan suurinta asiakasmassaa. Kameravalvontaa voidaan myös hyödyntää esimerkiksi tuotteiden esillepanossa varkauksien ennaltaehkäisemiseksi, kun arvokkaimmat tai helpoiten vietävät tuotteet sijoitellaan valvonnan alle.

Myymälät käyttävät pääsääntöisesti kameravalvontaa rikosten estämiseen ja rikoksesta epäilyttävien tunnistamiseen, sekä tuomaan lisäturvaa myös kaupan henkilökunnalle. Kameravalvontajärjestelmän ylläpitäjän täytyy kuitenkin ymmärtää, miten ja mihin tarkoitukseen halutaan käyttää: Jos järjestelmää käytetään ensisijaisesti rikosten selvittämiseen, ei välttämättä tarvitse kuvata kovin laajaa aluetta, vaan riittää että kameroita on sijoiteltu tärkeimpiin paikkoihin, kuten sisääntulo- ja ulosmenoporteilta siten että tärkeimmät tunto-merkit saadaan otettua huomioon. Jos taas tehdään aktiivista seurantaa, tulee kameroilla olla

mahdollisimman hyvä kattavuus ja niin sanottuja kuolleita kulmia tulee asetelussa välttää. (Lähdesmäki 2020.)

Vaikka kameroilla on monesti myös ennaltaehkäisevä vaikutus, ei sen kuitenkaan nähdä korvaavan luonnollista valvontaa. Haastateltavat kokivat kameravalvonnan suurimmaksi hyödyksi tilanteiden jälkiselvittelyn. Lähdesmäki (2020) korosti, että aktiivinen kameroiden seuranta vaatisi henkilökunnalta kohtuuttomia resursseja ja useiden tuntien yhtäjaksoisen seurannan, koska luonnollisesti ei voida tietää, milloin potentiaalinen rikollinen saapuu myymälään sisään. Sen lisäksi epäilyttävää henkilöä pitäisi seurata koko ostoprosessin ajan ja osata suorittaa vielä oikeanlaiset toimenpiteet, mikäli rikoksen nähdään tapahtuvan. Kuten sekä Laakso että Lähdesmäki (2020) hyvin totesivat, että mikäli liikkeellä on resursseja laittaa henkilö tarkkailemaan tilannetta kameroista, niin yhtä hyvin voidaan sijoittaa sama työntekijä myymälän puolelle seuraamaan ja palvelemaan asiakasta henkilökohtaisesti.

Kameravalvontajärjestelmän käytön isoksi haasteeksi haastateltavat mainitsivat sen käytön hitauden. Useassa paikassa on tapana silloin, kun epäilyttävä henkilö havaitaan, laittaa yksi tai useampi työntekijä tarkkailemaan tilannetta kameroista. Tällöin tarkkailija joutuu paikantamaan henkilön myymälästä, kelaamaan mahdollisesti tilannetta taaksepäin nähdäkseen onko rikosta tapahtunut ja olemaan samalla yhteydessä myös muihin työntekijöihin. Monesti siinä kohtaa, kun tarkkailija pääsee tilanteeseen kiinni, saatetaan jo olla auttamattomasti myöhässä. Juuri tästä syystä luonnollisen valvonnan ja asiakaspalvelun merkitys nähtiin ratkaisevampana tekijänä rikoshävikin ennaltaehkäisyssä kuin videovalvonta.

5.5 Elektroninen tuotesuojaus

Elektroninen tuotesuojaus tarkoittaa myytävissä olevien tuotteiden suojaamista myymälävarkauksien varalta. Tuotteet varustetaan hälyttimillä, jotka otetaan pois tai mitätöidään kassalla maksutapahtuman yhteydessä. Usein myymälöiden uloskäyntien tai kassojen yhteyteen on asennettu tuotesuojaportteja, jotka antavat hälyttimellä varustettu tuote viedään maksamatta niiden läpi. (Koskinen & Lalla 2002, 38.) Vaihtoehtoisesti hälytysignaali voidaan laukaista, mikäli hälytin irrotetaan asiattomasti tuotteesta. Erilaisia hälyttimiä on markkinoilla lukuisia useaan eri tarkoitukseen, mutta niiden toimintamalleihin ei ole tässä opinnäytetyössä tarkoituksenmukaista perehtyä.

Elektronisten tuotesuojien käyttö saattaa vaihdella eri myymälöissä. Yleisenä nyrkkisääntönä pidettiin, että ne tuotteet hälytetään, mitkä koetaan kiinnostavimmiksi myymälävarkauden keskuudessa. Riskialttiimmat ja arvokkaimmat tuotteet on kytketty usein useaan eri hälytysjärjestelmään, mikä on itsessään jo kallis investointi. Jotkut hälyttimet, kuten aktiiviset vaijerihälyttimet saattavat maksaa useita kymmeniä euroja, jolloin tuotteessa on aina enemmän rahaa kiinni kuin pelkästään tuotteen arvo. Ammattirikollisilla on erilaisia välineitä hälyttimien poistamiseen ja rikkomiseen, ja tämän vuoksi hälyttimille joutuu miettimään

laskennallisen arvon ja harkitsemaan, mitkä tuotteet ovat kaikista kriittisimpiä vaatien kalliimman investoinnin. (Kinnunen 2020.) Halvemmat tuotteet suojataan usein perinteisillä tarra- tai kovahälyttimillä, jotka ovat hinnaltaan suhteellisen edullisia.

Hälyttimien poistaminen tehdään yleensä hyllyjen välissä piilossa tai sovituskopeissa. Suosituja paikkoja ovat myös paikat, joissa ei ole kameravalvontaa sekä myymälän syrjäiset ja pimeät nurkat. Tämän ehkäisemiseksi riskialttiimmat tuotteet pyritään sijoittamaan paikkoihin, joissa sekä henkilökunta että asiakkaat liikkuvat. Varkailta on käytössään useita eri keinoja tuotteiden poistamiseen ja kuljettamiseen, mutta perinteisimpinä keinoina mainittiin muun muassa kovat pihdit tai foliovuoratut laukut, jotka eivät laukaise hälytystä mennessään tuotesuojaporttien läpi. Vaatteiden osalta hälyttimen kohdalle kantaan saatetaan tehdä pieni reikä, josta hälyttimen saa kätevästi vedettyä pois. Keinoja on lukuisia, ja siksi niiden valvominen ja torjuminen saattaa joskus tuottaa vaikeuksia. (Laakso 2020.)

Kuten asiakaspalvelun ja kameravalvonnankin osalta, tuotesuojaus nähtiin yhtenä osana kokonaisuutta. Elektronisen tuotesuojauksen todettiin toimivan parhaiten pienrikollisia vastaan. Kuten mainittu, ammattirikollisilla on käytössään laajempi repertuaari ja heidän osaltaan järjestelmät toimivat lähinnä hidasteena ja asia on tuotava esille myös koulutuksessa.

5.6 Tilaratkaisut ja myymälän siisteys ja järjestys

Suunnitelmallisella tilasuunnittelulla nähtiin olevan vaikutusta hävikin määrään yhtenä osana kokonaisuutta luonnollisen valvonnan ja turvallisuustekniikan ohella. Tilasuunnittelua voidaan hyödyntää kokonaisturvallisuuden luomisessa muun muassa kalustuksilla ja henkilökunnan ja asiakkaiden kulkureittien suunnittelulla. Mitä sokkeloisempi ja epäsiistimpi myymälä on, sen enemmän siellä on otollisia paikkoja rikoksentekijöille.

Myyvälän siisteys pienentää rikollisen hävikin määrää. Siisti myymälä viestii asiakkaille, että kyseisestä paikasta huolehditaan hyvin ja henkilökuntaa on paikalla, täten nostaa kynnystä rikoksen tekemiseen. Kinnusen (2020) mukaan sekaisesta myymälästä saa helposti kuvan, että henkilökuntaa ei ole riittävästi paikalla tai heidän keskuudessaan esiintyy välinpitämättömyyttä omia työtehtäviä kohtaan. Siisti myymälä viestii mahdollisille rikollisillekin, että asiat ovat kunnossa muidenkin tekijöiden osalta. (Kinnunen 2020.)

Tuotteita ei kannata asettaa liikaa esille kerralla vaan huolehtia, että tärkeimmät mallit ja koot ovat saatavilla. Tuotteet tulisi asetella myös selkeään järjestykseen, jotta nähdään heti, mikäli jostain tuotteesta puuttuu kokoja. Paikassa, jossa tuotteet on aseteltu selkeään järjestykseen, niiden mukaan ottaminen vie myös enemmän aikaa kuin paikassa, jossa esillepano on suoritettu epämääräisesti. Joidenkin arvokkaiden tuotteiden osalta myymälässä kannata pitää esillä kuin mallikappale, jolloin tuotteet saa sovitettavaksi ainoastaan ottamalla yhteys

henkilökuntaan. Helposti vietävissä tuotteissa, kuten esimerkiksi arvokkaissa kengissä pidetään ainoastaan toinen pari esillä, millä pienennetään rikoksesta saatavaa hyötyä. (Laakso 2020.)

Vaikka usein siisteys ja järjestys vaikuttaakin yhtenä osatekijänä myymälävarkauksien ennaltaehkäisyssä, ei asia aina ole niin mustavalkoinen. Siisteyttä ja järjestystä ei välttämättä nähdä suorana vaikutuksena hävikin vähentämiseen, vaan kyse on enemmänkin siitä, millaisia rikoksentekijöitä se kohteeseen houkuttelee. Satunnaistekijä, joka etsii muutaman kymppin arvoista hyötyä löytää todennäköisesti tiensä helpommin epäsiistiin myymälään sillä oletuksella, että kohteessa ei todennäköisesti ole paljon henkilökuntaa paikalla. Korkean luokan rikolliset, jotka saattavat tehdä varkauksia tilaustyönä ja hakevat kymmenittäin tuotteita asioivat paikoissa, joissa myydään arvokkaita merkkituotteita ja jotka ovat tällöin lähtökohtaisesti siistimmässä järjestyksessä kuin edullisen maineen omaavat liikkeet.

Rikollisen hävikin ennaltaehkäisemiseksi tulisi suosia avoimia tiloja, pitkiä käytäviä ja matalia hyllyvälejä, mikä mahdollistaisi tehokkaan luonnollisen valvonnan. Haasteeksi kuitenkin muodostuu se, että myynnilliset ja markkinoinnilliset asiat ajavat aina luonnollisesti hävikintorjunnan yli. Lähdesmäki ja Kinnunen (2020) korostivat, että tuotesijoittelun osalta yritykselle on tärkeämpää se, miten kyseinen tuote myy kuin se, millaisia vaikutuksia sillä mahdollisesti on rikolliseen hävikkiin. Yksittäisten tuotteiden sijoittelun osalta ei yleensä mietitä mahdollista hävikkiin liittyviä vaikutuksia, vaan torjuntakeinoja mietitään isojen kokonaisuuksien osalta, kuten systemaattisella tilasuunnittelulla ja kalustusratkaisuilla.

Riittävä valaistus läpi myymälän vaikuttaa myös osaltaan hävikin määrään, koska rikoksentekijöille valoisat paikat eivät ole suotuisia kohteita. Kameravalvonnalta katveessa olevat nurkat ja esimerkiksi hyllyjen takaosat ovat otollisia paikkoja varkauksille. Laakso (2020) esimerkiksi totesi, että heidän myymälänsä kaksi pimeintä ja valvomatonta nurkkaa ovat paikkoja, josta löytyy aina eniten irrotettuja hälyttimiä. Lähdesmäki (2020) ehdotti, että vaikeasti valvottaviin paikkoihin aseteltaisiin tuotteita, jotka luovat jo itsessään luontaista liikettä, jolloin paikka tuntuu täten tekijän mielestä epäsuotuisalta kohteelta tehdä rikos.

5.7 Vartiointipalveluiden hyödyntäminen ja henkilökunnan toimintaoikeudet häiriötilanteissa

Vartiointipalveluita voidaan hyödyntää rikosten ennaltaehkäisyssä sekä myymälävarkaiden kiinniotossa. Näkyvällä valvonnalla saadaan vapautettua liikkeen oma henkilöstö omiin työtehtäviin ja antaa koulutetun henkilön vastata omalta osaltaan myymälän turvallisuudesta. (Koskinen & Lalla 2002, 32.) Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (2015/1085) mukaan vartijalla tai järjestyksenvalvojalla on oikeus ottaa kiinni rikokseen syyllistynyt tai sitä yrittävä henkilö, tai vaihtoehtoisesti poistaa häiriköivä asiakas toimialueeltaan.

Haastatteluissa tiedusteltiin näkemyksiä vartijoiden ja järjestyksenvalvojen roolista rikosten ennaltaehkäisyssä. Kaikki haastateltavat kokivat vartiointipalveluiden auttavan rikollisen hävikin vähentämisessä, sekä etenkin toisinaan tapahtuvissa kiinniottotilanteissa, joissa oman henkilökunnan turvallisuutta ei ole syytä vaarantaa. Etenkin ammattirikollisten todettiin huomioivan tavallista paremmin turvallisuushenkilöstön jatkuvan läsnäolon.

Koulutuksellisesta näkökulmasta haastateltavilta kysyttiin, miten hyödylliseksi he näkevät vartijan ja järjestyksenvalvojen toimintaoikeuksien läpikäymisen koulutuksen aikana. Haastateltavat kokivat sen hyödylliseksi tiedoksi, koska usein työntekijöillä saattaa olla sekalaisia käsityksiä turvallisuusalalla toimivien henkilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Ammattilaisten toimintaoikeuksiin saattaa liittyä useita harhaluuloja ja niitä saatetaan sekoittaa esimerkiksi poliisin oikeuksiin. Olennaista onkin painottaa, että vartijat tai järjestyksenvalvojat toimivat periaatteessa samoin oikeuksin kuin siviilihenkilötkin, mutta koulutuksen ja kokemuksen kautta heillä on paremmat työkalut ongelmatilanteiden hoitoon kuin myymälähenkilökunnalla. Siksi oikeuksien ymmärtäminen auttaa toimintatapojen yhtenäistämässä henkilökunnan ja vartioimisliikkeiden kesken vähentäen samalla ongelmatilanteissa tapahtuvia mahdollisia ylilyöntejä.

Yleinen kiinniotto-oikeus on pakkokeinolaissa (2011/806) säädetty oikeus, jonka mukaan ”Jokainen saa ottaa kiinni verekseltä tai pakenemasta tavatun rikoksesta epäillyn, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos.” Käytännössä tämä tarkoittaa siis sitä, että esimerkiksi myymälätyöntekijä voi edellä mainittujen seikkojen perusteella ottaa kiinni rikoksen tehneen tai sitä yrittävän henkilön. Suositeltava toimintamalli se ei kuitenkaan lähtökohtaisesti ole eikä siihen haluta koulutuksissakaan missään määrin kannustaa. Esimerkiksi Lähdesmäki (2020) korosti, että työntekijöiden tulee noudattaa ensisijaisesti työnantajan määrittämää ohjeistusta kyseisissä tilanteissa, eikä omaa turvallisuutta tule koskaan asettaa omaisuuden edelle. Silloin tällöin ilmenee tilanteita, jossa työntekijä on rikostilanteessa hetken mielijohteesta tarttunut rikosentekijään kiinni ja loukannut itsensä siinä kohtaa, kun tekijä riuhtaisee itsensä puolustusreaktiona irti. Vaikka vakuutus saattaakin korvata työntekijälle aiheutuvat vahingot, eivät tilanteet silti ole toivottavia. (Lähdesmäki 2020.)

Ensisijaisesti tilanteissa, jossa epäillään rikosta, tulee ottaa yhteys vartiointipalveluiden henkilökuntaan. Asia ei kuitenkaan aina ole niin yksinkertainen, koska etenkin liike- ja kauppa-keskusten ulkopuolella sijaitsevilla liikkeillä ei välttämättä ole paikallisvartiointia kiinteistössään. Tällaisissa tapauksissa myyjän työkalut ovat aika vähissä ja myyjien tulee ymmärtää, että tilannetta ei välttämättä voi yksin voittaa. Avun saapuminen tilanteeseen voi pahimmassa tapauksessa kestää hyvinkin pitkään, eikä työntekijälle jää muuta vaihtoehtoa kuin

ottaa rikoksenteijästä tuntomerkkejä tai pyytää muuta henkilökuntaa tulemaan avuksi. (Lähdesmäki 2020.)

Kauppakeskuksilla on yleensä toimeksiantosopimukset vartiointiliikkeiden kanssa, mutta heidän toimialueeseensa kuuluvat ensisijaisesti kauppakeskuksen yleiset alueet eivätkä vuokralaisen tilat. Palvelut ovat kuitenkin vuokralaisten käytettävissä. Laakso (2020) mainitsi, että rikostilanteissa tai epäilyissä työntekijät ohjeistetaan aina ottamaan yhteys kauppakeskuksen turvavalvomoon, josta lähetetään järjestyksenvalvojat paikalle hoitamaan tilannetta. Vasteaika on myös lyhyt ja apu saadaan aina paikalle nopeasti. Mikäli rikoksenteijä ehtii poistua myymälästä, yritetään tuntomerkit painaa mahdollisimman tarkasti mieleen ja seurata, mihin suuntaan epäilty lähti, jotta kyseinen tieto saadaan välitettyä kauppakeskuksen järjestyksenvalvojille mahdollista myöhempää kiinniottoa varten. Toimintatavat saattavat kuitenkin vaihdella hieman henkilöstä ja tilanteesta riippuen. Jos rikoksen tekijänä on esimerkiksi nuorihenkilö, saatetaan tilanteesta selvitä henkilökunnan omin toimenpitein. (Laakso 2020.)

Joskus myymälöiden henkilökunnalle on epäselvää, missä menee raja, minkä jälkeen tietty teko muuttuu rikoslaissa rangaistavaksi. Lait ja asetukset eivät itsessään ota kantaa siihen, saako esimerkiksi tuotteita laittaa reppuun myymälässä olon ajaksi. Oletusarvona tietenkin on, että mikäli henkilö kulkee kassalinjan ohi maksamatta, ei hänellä ole ollut aikomusta maksaa tuotteesta tai palvelusta. Lähdesmäki (2020) mainitsi koulutuksissaan aina korostavansa sitä, että myös esimerkiksi näpistyksen tai varkauden yritys on rangaistava, ja tällöin asiaan voidaan puuttua myös kiinniottoperusteisesti. Kyseisessä tilanteessa pitää tosin joillain keinoin pystyä osoittamaan aikomus rikoksen tekemiseen. Toimivana tapana mainittiin esimerkiksi kohdehenkilön maksuvalmiuden tiedustelu keräämiään tuotteita koskien. (Lähdesmäki 2020.) Henkilökunnan kannattaa kuitenkin muistaa aina, ettei ketään saa lähtökohtaisesti syyttää varkaudesta, vaikka epäily osoittautuisikin oikeaksi.

6 Kehittämistyön kuvaus

6.1 Toteuttamissuunnitelma

Tässä luvussa käydään lyhyesti läpi toiminnallisen prosessin eteneminen, sekä tiivistetysti personoidun koulutusmateriaalin sisältö ja tavoitteet. Salassapitovelvollisuuden sekä opinnäytetyön luettavuuden vuoksi ei koko koulutusmateriaalia ollut suotavaa liittää mukaan tähän raporttiin, vaan sisällöstä on seuraavissa kappaleissa kuvattuna ainoastaan keskeisimmät yksityiskohdat. Koulutusmateriaalin rakentamisessa hyödynnettiin työn teoreettista viitekehystä ja tilannetorjunnan strategiaa. Lisäksi materiaalissa on etenkin käytännönläheisten ja työntekijöiden työtehtäviin liittyvien esimerkkien osalta vahvasti hyödynnetty haastatteluista kerättyä informaatiota ja omaa työkokemusta urheiluvälineliikkeiden työympäristöstä.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin tammikuussa 2020 suunnittelupalaverilla työelämän ohjaajan kanssa (Kuvio 4). Tuolloin määriteltiin alustavasti työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja kehittämistehtävän hyödynnettävyys ja käytettävyys toimeksiantajan näkökulmasta. Haastattelututkimuksen kannalta oli keskeistä selvittää, miten koulutus saataisiin vastaamaan mahdollisimman hyvin kohderyhmän tarpeita. Alun perin opinnäytetyö oli tarkoitus toteuttaa laajempina prosessina, johon olisi kuulunut koulutusmateriaalin rakentamisen lisäksi myös pilottikoulutuksen pitäminen erään urheiluliikkeen työntekijöille, ja valmiin työn onnistumista olisi päässyt konkreettisesti arvioimaan. Koulutuksesta kerätty palaute ja kehittämis ehdotukset sekä niistä tehdyt johtopäätökset olisivat olleet raportoituna työn lopussa. Toteuttamisajan kohta saatiin sovittua yhteys henkilön kanssa huhtikuulle, mutta koronavirusepidemian ja siihen liittyvien rajoitusten myötä se jouduttiin perumaan, ja näin ollen kyseinen osuus päätettiin jättää pois tästä opinnäytetyöstä.



Kuvio 4. Alkuperäinen toteuttamissuunnitelma.

Opinnäytetyön tekijä laati koulutusmateriaalin huhtikuun alussa. Tämän jälkeen alustava runko lähetettiin yksikön koulutuspäällikölle sekä turvallisuusasiantuntijalle kommentoitavaksi. Alustavasta materiaalista syntyneet kehitys ideat käytiin läpi huhtikuussa järjestetyssä etäpalaverissa ja koulutusta muokattiin näiden pohjalta haluttuun suuntaan lopullista versiota varten.

6.2 Koulutuksen rakenne

Materiaali tehtiin PowerPoint -alustalle. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että esitysmateriaalin pituus tukisi noin 1-2 tunnin mittaista esitystä. Tuon aikamäärään pituinen koulutus vaatii suurin piirtein 15-20 asiakalvoa. Normaalina käytäntönä on kuitenkin aina se, että järjestettävä koulutus suunnitellaan aina yhteistyössä asiakasyrityksen ja heidän toiveiden mukaan, joten toteutuksen tarkka kesto vaihtelee aina palvelunostajasta riippuen. Tästä syystä toimeksiantajan toiveena olikin, että opinnäytetyön tekijä valmistelee yleispätevän esitysrungon, jota voidaan jatkossa joko lyhentää tai pidentää tarpeen mukaan.

Haastateltavilta selvitettiin, millaisia toiveita palvelunostajalla voisi olla koulutuksen toteuttamismuodon suhteen. Ehdotuksina tarjottiin teoriapohjaista ja turvallisuuskävelyn tyyppistä toteutusta, sekä näiden molempien yhdistelmää. Vastaukset eivät olleet täysin yhteneviä, mutta sekä teorian että turvallisuuskävelyn yhdistävä koulutus nähtiin kuitenkin

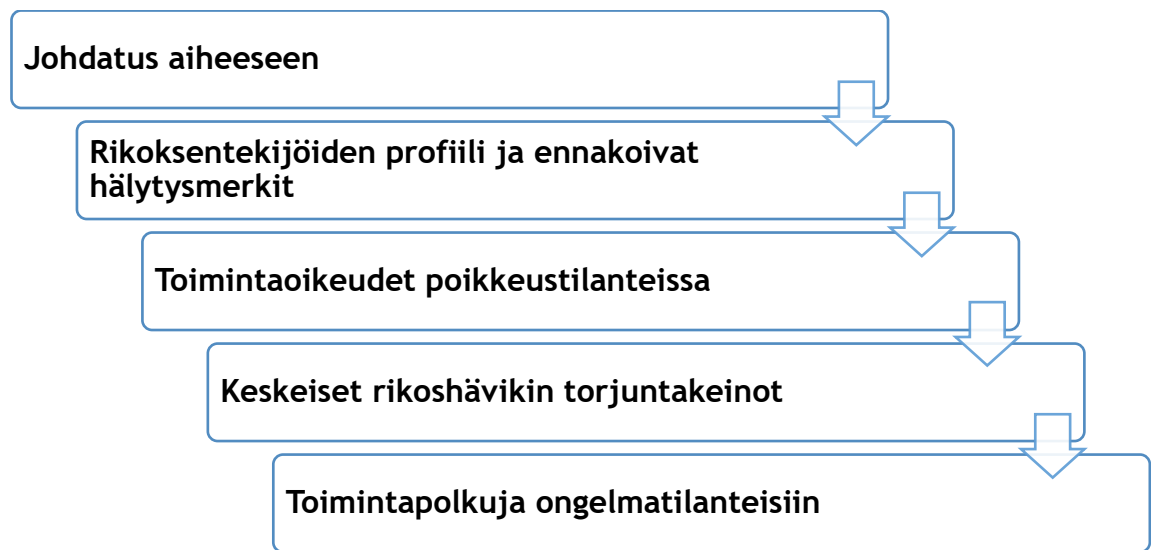
hyödyllisimpänä toteutusmuotona myymälän työntekijöiden työnkuvan kannalta. Esimerkiksi Kinnunen (2020) ilmaisi asian osuvasti: Pelkästään käytännön tasolla toteutetussa koulutuksessa punainen lanka saattaa jossain kohdassa kadota, ja suurin osa asioista jää osallistujilta ymmärtämättä tai kuulematta. Juuri tästä syystä koulutuksellisesta näkökulmasta toivottiin, että kouluttaja pitäisi ensin informatiivisen teoriaosuuden aiheesta käyden keskeisimmän sisällön osallistujien kanssa läpi, ja sen jälkeen siirryttäisiin yrityksen tiloihin harjoittelemaan opittuja asioita konkreettisten esimerkkien avulla. Näin ollen koulutetut asiat jäävät osallistujille paremmin mieleen, ja teoria on helppo jälkepäin yhdistää käytännön esimerkkeihin. Kokonaisuus vaatii kouluttajalta työntekijöiden työympäristön ja työnkuvan tuntemusta, mikä tulee aina ottaa koulutussuunnittelussa ja kouluttajan kohteeseen perehdyttämisessä huomioon.

Kuten mainittu, toteutuksen pituus vaihtelee aina asiakkaan resurssien ja toiveiden mukaisesti. Koulutuksen myynnissä asiakkaalle tulee tarpeen mukaan painottaa, ettei lyhyessä, tässä tapauksessa reilun tunnin mittaisessa koulutuksessa ole mahdollista käydä asioita riittäväällä laajuudella läpi sekä teoriassa että käytännössä. Kahden tai useamman tunnin koulutukseen voidaan ottaa mukaan myös käytännön esimerkkejä ja harjoittelua, ja sisältöä voidaan tarvittaessa laajentaa myös muihin turvallisuuden osa-alueisiin, kuten esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuuteen tai uhkatilanteiden hallintaan.

Materiaali pyrittiin pitämään rakenteeltaan melko yksinkertaisena, ja esityskalvojen ulkoasu selkeänä ja helppolukuisena. Esitysmateriaalin tulee olla ainoastaan verbaalisen viestinnän tukena, ja siksi liiallista tekstiä tulee kalvoissa välttää. Jotta kuuntelijoiden mielenkiinto säilyisi koko koulutuksen ajan eikä esitys menisi liian yksinpuheluksi, on osaan kalvoista laitettu mahdollista keskustelua herättäviä kysymyksiä. Lisäksi konkreettisilla esimerkeillä ja kuvin pyritään varmistamaan se, että kuulijat pystyvät yhdistämään tapauksia omaan työhönsä.

6.3 Lyhyt esittely koulutusmateriaalin sisällöstä

Tähän lukuun on koottu tiivistetysti Securitakselle tuotetun koulutusmateriaalin keskeinen sisältö (Kuvio 5). Kuten aiemmin mainittiin, ei koulutusmateriaalia kokonaisuudessaan ole salassapitosyistä raporttiin tarkoituksenmukaista liittää. Koulutusmateriaalin sisältö on jaettu neljään eri pääotsikkoon: Ensimmäisessä osassa käydään läpi rikollista hävikkiä ja sen ilmenemismuotoja yleisluontoisesti myymäläympäristössä. Lisäksi osuudessa tarkastellaan yleisimpien rikoksentekijöiden profiilia ja eri tahojen toimintaoikeuksia ongelmatilanteissa. Toisessa osassa tarkastellaan tässäkin työssä mainittuja, toimivaksi todettuja keskeisiä keinoja rikollisen toiminnan torjumiseksi. Kolmannessa osiossa koulutus pyritään tuomaan käytännön tasolle haastateltavien toiveiden mukaisesti, antaen konkreettisia toimintamalleja myymälöissä kohdattaviin haastaviin tilanteisiin. Viimeisessä osuudessa annetaan kehittämisehdotuksia myymälöiden toiminnan parantamiseen ja pidetään lyhyt yhteenveto käsitellyistä aiheista.



Kuvio 5. Koulutuksen sisältö.

Johdatus aiheeseen

Koulutuksen alussa kouluttajilla on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa yleisön kanssa. Mikäli kyseessä on teorian ja käytännön yhdistävä koulutus, olisi kouluttajan hyvä tässä kohtaa kysyä osallistujilta heidän toiveitaan ja yhdessä käytäviä esimerkkejä käytännön osuutta varten. Kuten yleisesti on tapana, koulutus lähtee liikkeelle lyhyellä johdatuksella käsiteltävään aiheeseen. Ensimmäisessä osiossa käydään osallistujille läpi koulutuksen sisältö ja tavoitteet. Koulutuksen tavoitteena on valaista myymälätyöntekijöitä tilannetorjuntaan liittyvien keinojen osalta, sekä kouluttaa heitä havainnoimaan työympäristössään esiintyviä riskejä ja vaaroja entistä paremmin.

Tässä osiossa käydään läpi myös hävikkiin liittyvät keskeiset käsitteet sekä ulkoisen hävikin ilmenemismuodot myymäläympäristössä. Aihetta tarkastellaan opinnäytetyön mukaisesti näpistysten, varkauksien, petoksien, ryöstöjen sekä vahingontekojen näkökulmasta.

Osiossa käydään läpi myös haastatteluista ilmenneet tyypilliset rikoksentekijät urheiluliikkeiden ympäristössä. Osuus painottuu neljän tunnistetun ja yleisimmin häiriöitä aiheuttavan rikosryhmän ympärille. Haastattelujen perusteella eniten häiriöitä aiheuttavat rikoksentekijät olivat satunnais- ja opportunistivargaat, ammattirikolliset ja päihteidenkäyttäjät. Osiossa on kuvattu läpi keskeisimmät kullekin rikolliskategorialle tyypilliset ominaispiirteet ja toimintatavat. Jotta rikolliseen toimintaa pystytään varautumaan ja tilanteisiin puuttumaan, on rikollinen kohderyhmä pystyttävä tunnistamaan. Haastateltavat mainitsivat etenkin kokeneiden työntekijöiden tunnistavan rikollisin aikein myymälään saapuvat henkilöt suhteellisen hyvin, mutta alalla vähemmän työskennelleillä ei välttämättä ole vastaavanlaista harjaantunutta silmää, ja siitä syytä kullekin ryhmälle tyypilliset ominaisuudet ja yleiset toimintamallit on hyvä silti käydä tässä osuudessa läpi.

Koulutettavasta ryhmästä ja liikkeen sijainnista riippuen osuudessa voidaan lyhyesti puhua myös, millaisia rikosentekijöitä erilaiset toimintaympäristöt houkuttelevat. Hyvien kulkuyhteyksien äärellä sijaitsevilla kauppakeskusympäristössä liikkuu todennäköisemmin päihteidenkäyttäjiä, jotka eivät jaksakaan matkustaa kerralla kovin pitkiä matkoja. Syrjemässä sijaitsevat liikkeet saattavat puolestaan houkuttaa enemmän ammattirikollisia pienemmän kiinnijäämisen riskin toivossa. Aiheen ymmärtäminen auttaa työntekijöitä varautumaan ja harjoittelemaan ongelmatilanteita varten.

Eri tahojen toimintaoikeudet häiriötilanteissa

Myös lainsäädännöllinen näkökulma rikosentorjunnan suhteen nähtiin tärkeäksi osana koulutusta. Selvyyttä haluttiin saada etenkin henkilökunnan toimintaoikeuksista rikostilanteissa ja epäilyissä. Pakkokeinolaki (2011/806) määrittelee yleisen kiinniotto-oikeuden periaatteet, jonka mukaan jokainen saa ottaa kiinni verekseltä tai pakenemisesta tavatun rikoksesta epäillyn henkilön. Aihetta joutuu käsittelemään harkiten, ja kouluttajan kannattaakin muistuttaa, että oma turvallisuus tulee työpaikalla aina asettaa etusijalle ja fyysistä kontaktia välttää aina tapauksesta riippumatta. Lähtökohtaisesti työnantaja määrittelee säännöt ja määräykset, joita työntekijöiden tulee noudattaa, ja juuri tästä syystä kiinniottaminen kannattaa jättää aina ammattilaisen hoidettavaksi.

Haastattelujen perusteella koulutusmateriaalissa kannattaa käydä lyhyesti myös vartijoiden sekä järjestyksenvalvojen toimivaltuudet. Tarkennuksia haluttiin muun muassa siihen, millä valtuuksilla ammattilainen toimii ja mitkä ovat keskeisimmät erot kaupan työntekijöiden oikeuksiin verrattuna. Oleelliset mainittavat oikeudet myymälöiden toimintaympäristössä lienevät yleinen kiinniotto-oikeus, turvallisuustarkastuksen tekeminen kiinniotetulle, sekä oikeus henkilön poistamiseen vartioimisalueelta. Osuudella pyritään oikaisemaan myös vartijoiden ja järjestyksenvalvojen oikeuksista ja velvollisuuksista liikkuvia harhaluuloja ja epäselvyyksiä. Asian ymmärtäminen parantaa henkilökunnan ja vartioimisliikkeiden välistä toimintakykyä ja yhteystoimintaa ongelmatilanteissa.

Keskeiset rikollisen hävikin torjuntakeinot

Haastatteluissa keskiössä oli rikollisen hävikin vähentämiseen hyödynnetyt torjuntakeinot ja tässä aihekokonaisuudessa käydään läpi tärkeimmiksi tunnistetut mallit. Osuudessa on yksi esityskalvo jokaista torjuntakeinoa kohden, jotta jokainen osa ehdittäisiin käymään aikarajoitusten puitteissa läpi. Kuten turvallisuuden suhteen yleensäkin, kokonaisuus rakentuu pienistä osatekijöistä ja niiden hahmottaminen parantaa turvallisuuskulttuuria laajassa mittakaavassa. Siksi osiota tarkastellaan juuri yksittäisen työntekijän ja hänen vaikutusmahdollisuuksiensa kautta, ja osuus pyrittiin kokoamaan hyvinkin yksinkertaiseksi ja mahdollisimman käytännönläheiselle tasolle.

Asiakaspalvelu

Tärkein ja tehokkain tunnistettu tekijä rikollisen hävikin vähentämisessä oli luonnollinen valvonta eli asiakaspalvelu. Koska yleinen rikolliselle tyypillinen ominaispiirre on kaikenlaisen vuorovaikutuksen välttäminen henkilökuntaan kuuluvien kanssa, nousee oleellisimmaksi tekijäksi työntekijöiden kyky pysyä epäilyttävän henkilön lähellä koko tapahtuman ajan. Tärkeää on tilanteeseen puuttuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Siksi osuudessa painotetaan sitä, miten tärkeää on tarjota järjestelmällisesti apua, vaikka tekijä ei sitä tuskin haluaakaan ottaa vastaan. Tällöin rikolliselle syntyy mielikuva, että hänet on huomattu myös henkilökunnan puolesta, eikä tila välttämättä tunnu enää otolliselta paikalta rikoksen tekemiseen.

Kameravalvonta

Osuudessa ei keskitytä kameravalvontajärjestelmän teknisiin ominaisuuksiin, vaan puhutaan järjestelmän suomista mahdollisuuksista rikosentorjunnassa. Tärkeintä olisi saada osallistujat ymmärtämään, että vaikka kameravalvonta saattaa joskus toimia ennaltaehkäisevänä tekijänä rikosten suhteen, etenkin kokeneet tekijät saattavat tuntea myös turvallisuustekniikkaa. Sen vuoksi liiallinen luotto teknisen järjestelmän toimivuuteen saattaa pahimmillaan aiheuttaa sen, että luonnollinen valvonta jää vähemmälle. Siksi kouluttajan kannattaa muistuttaa, että kameravalvontajärjestelmän hyödyt näkyvät usein rikosten jälkiselvittelyssä ja rikollisten tunnistamisessa. Aktiivista näyttöjen seuranta on tärkeämpää on se, miten henkilökunta kohdentaa resurssejaan henkilön palvelemiseen fyysisesti.

Tilaratkaisut ja myymälän siisteys sekä tuotteiden esillepano

Esityskalvoissa käydään läpi myymälän siisteyden ja tilaratkaisujen vaikutusta kokonaisturvallisuuden luomisessa. Koulutettaville tulee mainita, että siisti ja selkeä myymälä tuo mielikuvan siitä, että muutkin käytännön asiat ovat todennäköisesti kunnossa. Epäsiisti myymälä viestii, että henkilökunnan resursseissa on puutteita tai he laiminlyövät työtehtäviään, mikä itsessään voi lisätä houkuttelevuutta rikoksen tekemiseen. Asiaa pyrittiin havainnollistamaan materiaalissa aiheeseen liittyvin kuvin esimerkiksi tuotteiden esillepanoon tai valaistukseen liittyvin esimerkein.

Elektroninen tuotesuojaus

Elektronisen tuotesuojauksen osuudessa kerrotaan lyhyesti järjestelmällä saavutettavista eduista ja haasteista. Kouluttajan kannattaa mainita, että kokeneille tekijöille järjestelmät toimivat lähinnä hidasteena, eikä sillä voida korvata näkyvää valvontaa. Henkilökunnan olisi tärkeä ymmärtää, että hälyttimien osalta tulee aina miettiä investoinnin kannattavuutta saavutettavaan hyötyyn. Halpaa tuotetta ei esimerkiksi välttämättä kannata varustaa saman

hintaishalla hälyttimellä, vaan keskittyä arvokkaimpien ja anastusherkimpien tuotteiden suojaukseen.

Henkilökunnan tilat

Jotta koulutus ei keskittyisi pelkästään myymälän turvallisuuteen, on henkilökunnalle tarkoitettujen tilojen turvallisuus myös olennainen koulutuksellinen asia, koska asiattomat henkilöt yrityksen tiloissa aiheuttavat riskin paitsi varkauksille myös henkilöturvallisuudelle. Osiossa pyritään kannustamaan henkilöstöä huolehtimaan, että kulunvalvotut ovet pysyvät lukittuina ja sulkeutuvat perässä. Koska tiloihin saattaa joskus pyrkiä sisään myös esimerkiksi huolto- tai kunnossapitopalveluiden henkilökuntaa, kannattaa mahdollisten peitetarinoiden vuoksi asia tarkistaa aina esimieheltä tai työnantajalta, eikä päästää ketään kyseenalaistamatta sisään. Edellä mainitut asiat saattavat kuulostaa itsestäänselvyyksiltä, mutta saattavat unohtua esimerkiksi kiireen keskellä.

Toimintamallit ongelmatilanteisiin

Koulutuksen toiminnallisen vaiheen keskiössä on epäilyttävien tilanteiden tunnistaminen ja tilannearvioinnin tekeminen, sekä selkeä toimintapolku, jossa kouluttajalla on mahdollisuus käydä, mielellään käytännön esimerkkejä hyödyntäen vaihe vaiheelta läpi työntekijöitä toivottu toiminta mahdollisissa rikosepäilyissä aina tilanteen alkamisesta sen päättymiseen asti. Osuuden kalvoissa korostuu ennakoivat toimenpiteet ja myyjän tilannearvion tekeminen.

Osuudessa sivutaan yleisluontoisella tasolla uhkaavia tilanteita, koska rikoksentehtäjät saattavat joskus käyttäytyä myös aggressiivisesti. Uhkatilanteiden hallintaan ei tässä koulutuksessa ole järkevää syventyä, mutta muutamasta keskeisestä periaatteesta on kuitenkin hyvä osallistujia muistuttaa. Osion keskiössä on jälleen oman turvallisuuden huomioiminen, ja tärkeimpiä yksittäisiä keinoja ovat esimerkiksi etäisyyden säilyttäminen, poistumisen mahdollisuuden huomiointi sekä avun, joko työtoverin tai vartijan kutsuminen jo ennaltaehkäisevästi paikalle.

Toimintaohjeet ryöstötilanteessa käydään myös läpi. Ryöstö on tapahtuma, josta harvalla on kokemusta ja siksi tilanteesta saattaa monella olla ristiriitaisia käsityksiä ja harhaluuloja. Ryöstössä on aina kyse oman henkilökohtaisen turvallisuuden loukkauksesta, ja siksi olennaisin yksittäinen ohje tehdä niin kuin ryöstäjä haluaa. Yleisenä reaktiona saattaa olla kohdehenkilön vaarallisuuden aliarviointi, jolloin uhrille tai sivusta seuraajalle voi nousta halu leikkiä sankaria. Jälleen kerran kouluttajan tulee painottaa oman turvallisuuden asettumista omaisuuden edelle ja muistuttaa, että tärkeintä väkivaltatilanteissa on aina selviytyminen.

Kehittämisideoita ongelmatilanteisiin ja yhteenveto

Koska koulutuksella pyritään aina toiminnan kehittämiseen, haastatteluissa pyrittiin löytämään kehitysideoita ongelmatilanteisiin varautumiseen jatkoa ajatellen. Esimerkiksi

Lähdesmäen (2020) mainitsema, yksi toivottu toimintamalli työntekijöille olisi epätavallisten tapahtumien, kuten epäilyttävien henkilöiden vierailujen tai tiedustelukäyntien säännöllinen raportointi ja kirjanpito. Kuten haastatteluistakin kävi ilmi, rikoksien jälkiselvittelyssä usein huomataan, että tapahtumaa on saatettu valmistella useiden päivien ajan. Säännöllisellä raportoinnilla ja epätavallisten tapahtumien kirjaamisella vastaaviin poikkeamiin pystyttäisiin paremmin varautumaan ja vahinkoja pienentämään, koska viitteitä rikoksista löytyy monesti myös etukäteen.

Materiaalin viimeinen osuus sisältää tiivistelmän keskeisimmistä koulutuksen aikana käsitellyistä aiheista. Yhteenvedossa painotetaan, että mikään omaisuuden suojaamiseen käytetyistä rikostorjunnan keinoista ei toimi yksinään, vaan kokonaisuuden on aina oltava kunnossa. Konseptin toimivuutta voidaan parantaa sopimalla yhteisistä toimintamalleista henkilökunnan ja vartioimisliikkeiden kesken. Lisäksi olisi jälleen kerran hyvä korostaa pienten muutosten merkitystä ja turvallisen työympäristön luomisessa, ja kannustaa henkilökuntaa havainnoimaan työympäristön riskejä ja vaaroja tehokkaasti.

6.4 Koulutusmateriaalin arviointi

Kehittämistehtävä sisältö käytiin huhtikuun puoleessa välissä läpi etäyhteyksin Teams-palaverissa, johon osallistuivat opinnäytetyön tekijän lisäksi yksikön koulutuspäällikkö sekä turvallisuusasiantuntija. Kummallekin osallistujista oli lähetetty alustava materiaali etukäteen tutustuttavaksi kommentteja ja kehitysehdotuksia varten. Palaveri eteni keskustelunomaisesti opinnäytetyön tekijän esitellessä esityksen sisältöä ja muiden osallistujien antaessa parannusehdotuksia niin sisällöllisesti kuin ulkoasun stilisoinnin suhteen lopullista versiota varten.

Alustavan koulutusmateriaalin sisältö todettiin muutamia viilauksia ja lisäyksiä lukuun ottamatta sopivaksi. Muutoksia haluttiin etenkin ulkoasua koskien, ja joidenkin kalvojen todettiin sisältävän liikaa tekstiä. Osallistujien kannalta on tärkeää, että käsiteltävät kalvot olisivat mahdollisimman helppolukuisia, jotta ne eivät veisi liikaa huomiota pois kouluttajalta. Tekstit sisälsivät kuitenkin hyödyllistä tietoa kouluttajaa varten, joten ratkaisuna tähän osa sisällöstä siirrettiin ”muistiinpanot”-osioon, jossa ne toimivat esityksen tukena. Myös konkreettisten esimerkkien määrää pyydettiin lisäämään varsinkin viimeisen osuuden toimintamalleihin liittyen. Lisäksi materiaalia pyydettiin johdonmukaistamaan ja yhtenäistämään graafisten elementtien osalta.

Ensimmäisen version jälkeen materiaali lähetettiin ylämainituille henkilöille useaan otteeseen tarkastettavaksi, ja toimeksiantajan edustajat antoivat säännöllisesti parannusehdotuksia. Lopullisen version osalta päästiin haluttuun tavoitteeseen ja sen todettiin sisältävän tarvittavat tiedot koulutuksen pitämiseen valitulle kohderyhmälle. Yksikkö pystyy jatkossa käyttämään materiaalia pohjana kaupan alalle suunnatuissa koulutuksissa, tai käyttää sitä nykymuodossa aiheeseen johdattelevana kokonaisuutena.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää yleisimpiä rikollisen hävikintorjuntaan hyödynnettyjä torjuntakeinoja urheiluliikkeiden näkökulmasta. Lisäksi toiminnallisen osuuden tavoitteena oli luoda toimeksiantajayritykselle aihetta käsittelevä koulutusmateriaali, joka voitaisiin ottaa käyttöön osaksi asiakkaille myytäviä koulutustuotteita. Aineiston hankinta toteutettiin teemahaastatteluin, ja saadut tulokset raportoitiin luvussa 5. Varsinaisen kehittämistehävän kulku sekä koulutusmateriaalin sisältö raportoitiin pääpiirteittäin työhön ja prosessi on kuvattuna luvussa 6.

Haastattelututkimus pyrittiin suunnittelemaan tilannetorjunnan keinot huomioiden, ja saadut tulokset olivatkin yhteneväisiä strategian osatekijöihin reflektoiden. Kuten oletettavissa oli, kaikki haastateltavat mainitsivat luonnollisen valvonnan ja asiakaspalvelun tärkeimmäksi torjuntakeinoksi. Tilannetorjunnan mallille on ominaista sen kustannustehokkuus saavutettavaan hyötyyn verrattuna, ja pienillä ratkaisuilla saadaan usein aikaan selviä parannuksia. (Rikoksentorjuntaneuvosto a). Joskus ratkaisut saattavat tuntua jopa itsestäänselvyyksiltä. Voidaankin siis todeta, että aktiivisen asiakaspalvelun merkitystä tulisi korostaa myös koulutuksissa, koska se on toimivuudeltaan tehokas, edullinen ja varsin yksinkertainen keino, ja antaa myös yksittäiselle työntekijälle vaikuttamismahdollisuuksia rikollisen hävikin ennaltaehkäisyyn.

Teknisten järjestelmien osalta kameravalvontaa sekä elektronista tuotesuojausta käytetään omana osanaan hävikintorjunnassa. Turvallisuustekniikan osalta mainitsemisen arvoista on kuitenkin se, ettei sillä voida täysin korvata näkyvää valvontaa. Liiallinen luotto järjestelmien toimivuuteen saattaa myös aiheuttaa harhakuvan siitä, että luonnollinen valvonta voidaan jättää vähemmälle huomiolle. Koulutuksissa kannattaakin mainita, että etenkin kokeneille rikollisille järjestelmät toimivat lähinnä vain hidasteena, ja henkilökunnan aktiivisella toiminnalla voidaan puuttua poikkeamiin huomattavasti tehokkaammin.

Luonnollinen valvonta toteutuu myös vartiointin ja järjestyksenvalvojen kautta ja heidän läsnäolonsa todettiin vähentävän ulkoista hävikkiä. Henkilökunnan tulee tiedostaa oma roolinsa ja ymmärtää, että heidän tehtävänä on ensisijaisesti edistää myyntiä ja palvella asiakkaita, ja että rikosentekijöiden kiinniottaminen kannattaa ensisijaisesti jättää ammattihenkilölle. Asia on kuitenkin osaltaan haasteellinen koulutuksellisessa mielessä, koska kaikissa toimintaympäristöissä ei ole paikallisvartiointia. Koulutuksen osalta tulee näissä tapauksissa painottaa ennakoivia toimia ja tilanearviota, sekä korostaa henkilön oman työturvallisuuden menettämisen aina omaisuuden edelle.

Kuten haastateltavat totesivat, että mikään turvallisuuteen liittyvä osa-alue ei toimi yksinään, vaan kokonaisuuden tulee olla niin henkilökunnan, tilasuunnittelun kuin turvajärjestelmienkin osalta kunnossa. Mutta kuten mainittu, työntekijöiden rooli nähtiin olennaisimpana ja

tehokkaimpana yksittäisenä tekijänä hävikin vähentämisessä yksittäisen liikkeen osalta. Asian suhteen esiintyy kuitenkin silloin tällöin haasteita, joten voidaan päätellä, että aihetta käsittelevälle koulutukselle on tarvetta, jotta asianmukaiset toimintamallit saadaan jalkautettua koko henkilökunnalle.

Uskon, että kehittämistehtävän osalta päästiin asetettuihin tavoitteisiin. Lopullinen versio sai positiivisen vastaanoton yksikön työntekijöiden puolesta. Materiaali suunniteltiin rakenteeltaan melko yleispäteväksi, ja sitä voidaan hyödyntää jatkossa muidenkin kuin urheiluliikkeiden osalta. Koulutussuunnittelussa tulee kuitenkin muistaa toimialakohtaisen personoinnin merkitys, ja materiaalia tulisi aina muokata palvelunostajan mukaan ennen varsinaista koulutusta. Seuraavana vaiheena koulutuksen toimivuutta olisi hyvä päästä testaamaan käytännössä, jotta onnistumista voisi analysoida muutenkin kuin pelkän materiaalin pohjalta. Toimeksiantajan kanssa puhuttiinkin alustavasti testikoulutuksen järjestämisestä webinaarina. Osallistujiksi kannattaa valita henkilöitä mieluiten kaupan alan toimintaympäristöstä, jotta nähtäisiin, vastasiko esitys sisällöllisesti myymäläympäristön tarpeisiin.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monella eri mittarilla, mutta usein kvalitatiivisessa tutkimuksessa arviointiin käytetyt menetelmät ovat reliabiliteetti eli tulosten toistettavuus ja validius eli niiden pysyvyys (Hirsjärvi ym. 2013, 231). Reliabiliteetin osalta uskon, että haastattelututkimuksesta saatujen tulosten osalta mahdollisessa uusintatutkimuksessa ei esiintyisi huomattavaa hajontaa. Hävikintorjunnan osalta samat lainalaisuudet pätevät toimintaympäristöstä riippumatta ja haastatteluiden aikana huomasin, että myymälöiden osalta keskeiset toimintamallit ja hävikin torjuntaan käytetyt keinot olivat hyvinkin samankaltaisia keskenään.

Validiteetin osalta tutkijan tulee tuloksia käsitellessään unohtaa oma ajattelumallinsa ja käsitellä niitä tutkittavien mukaan, jotta tulkintavirheitä voitaisiin välttää (Hirsjärvi ym. 2013, 232.) Tulkintavirheiden minimoimiseksi kaikki haastateltavat saivat oman omia osuuksiaan käsittelevän aineiston luettavaksi ennen opinnäytetyön julkaisua. Jokaisen haastatellun mielestä tulokset oli raportoitu asianmukaisesti, joten voidaan todeta, että tutkimuksen osalta onnistuttiin mittaamaan juuri sitä, mitä haluttiinkin mitata.

Vaikka haastattelujen määrä jäikin varsin pieneksi uskon, ettei kattavammalla otannalla olisi saatu merkittävää hyötyä etenkin koulutusmateriaalin laadintaa ajatellen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voi todeta olevan riittävästi, jos menetelmällä saavutetaan kylläntyminen eli saturaatio. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä kohtaa, jolloin menetelmät eivät enää tuota tutkimusongelman kannalta oleellista tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka b. 2006.) Varsinkin viimeisessä pidetyssä haastattelussa huomasin jo selvästi, että haastateltavien antamat vastaukset eivät enää eronneet merkittävästi toisistaan. Tulos selittyi osittain sillä, että opinnäytetyön aihe oli rajattu tarkasti.

Teemahaastattelut sopivat menetelmänä erinomaisesti aineistonkeruuta varten. Jokaisella haastateltavalla oli laaja kokemus kaupan alan työtehtävistä ja siksi koen, että henkilövalinnat olivat onnistuneita opinnäytetyön tuloksia ajatellen. Kuitenkin siitä huolimatta, että näkemykset asioista olivatkin samankaltaisia, pystyi jokainen haastateltava tuomaan runsaasti lisäarvoa tutkimustuloksiin ja koulutusmateriaalin luontiin. Positiivista oli myös huomata, että haastateltavat puhuivat rohkeasti arkaluontoisistakin asioista, mikä auttoi tuomaan enemmän konkreettisia esimerkkejä koulutusmateriaalin sisältöön. Uskon siis, että pystyin luomaan luottamuksellisen suhteen haastateltavien kanssa, koska asioista pystyttiin keskustelemaan vapaasti.

Koska kauppojen rikollinen hävikki aiheutuu suurimmaksi osin myymälävarkauksista, myös tähän työhön raportoidut tulokset ja kehittämistehtävänä laadittu koulutusmateriaali kulminoituivat suurimmalta osin aiheen ympärille. Haastatteluja analysoidessani huomasin, että muitakin hävikkiä aiheuttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi liikkeisiin kohdistuvia petoksia tai vahingontekoa olisi voitu käsitellä nykyistä laajemmin. Tämä kostautui osittain koulutusmateriaalin laadinnan yhteydessä, ja jouduin turvautumaan enemmän julkisiin lähteisiin sekä omiin että muiden alalla työskentelevien henkilöiden näkemyksiin, kuin silloin jos olisin tarkastellut aihetta laajemmin jo haastattelujen aikana.

Opinnäytetyön alkuperäiseen suunnitelmaan kuului koulutusmateriaalin suunnittelun lisäksi testikoulutuksen pitäminen yhden valitun urheiluliikkeen työntekijöille. Näin ollen koulutuksen onnistumista olisi päässyt konkreettisesti arvioimaan, ja saatua palautetta olisi voinut hyödyntää materiaalin viimeistelyssä. Koronavirusepidemian tuomien haasteiden vuoksi koulutus jouduttiin kuitenkin perumaan, ja osuus jätettiin tästä opinnäytetyöstä kokonaan pois. Opinnäytetyön ohjaaja ja työn kirjoittaja kokivat kuitenkin, että työn näkökulmasta muutos ei haitannut, koska raportti saatiin pidettyä hieman yhtenäisempänä ja selkeämpänä kuin mitä alkuperäinen suunnitelma olisi antanut myöten. Vaikka koronavirusepidemia tuotti osaltaan myös vaikeuksia, työn suhteen pysyttiin hyvin aikataulussa. Koska haastattelut saatiin sovitua helmikuun lopulle ja maaliskuun alkupuolelle, jäi tulosten analysointiin ja raportin kirjoittamiseen riittävästi aikaa. Työn valmistumista sovitus ajassa helpotti selkeän aikataulusuunnitelman laatiminen itselle.

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuutena mieluista ja motivoiva, koska aiheen osalta yhdistyi aikaisempi työkokemus urheiluliikkeiden ympäristöstä ja nykyinen toimenkuva turvallisuusalan tehtävistä. Työn aikana pääsi syventämään omaa tietämystä rikosentorjunnan keinojen osalta, ja haastattelut toivat myös osaltaan paljon uusia näkökulmia käsiteltävään aiheeseen liittyen. Haastateltavat näkivät hävikintorjuntaa käsittelevän koulutuksen hyödylliseksi ja ajankohtaiseksi aiheeksi, mikä motivoi panostamaan laaditun koulutusmateriaalin sisältöön. Motivaatiota työtä kohtaan lisäsi myös työkavereiden positiivinen asenne kehittämistehtävän

suhteen heidän antaessa rakentavaa palautetta ja parannusehdotuksia useaan otteeseen työn aikana.

Koska kyseessä oli ensimmäinen laaja tutkimukseni, tuotti raportin sisällön jäsentely ja johdonmukaisuus ajoittain vaikeuksia, mutta koen kuitenkin, että työ saatiin kaikesta huolimatta pidettyä selkeänä lukijalle. Prosessi oli opettavainen ja uskon, että osaltani vastaavanlainen tutkimus olisi opituin taidoin helpompi toteuttaa tulevaisuudessa.

Lähteet

Painetut

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

Beck, A. & Peacock, C. 2009. New Loss Prevention; Redefining Shrinkage Management. Great Britain: Palgrave Macmillan.

Heinimäki, H. 2006. Kaupan toimintaympäristö. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Koskinen, M. & Lalla, M. 2002. Opas myymälärikollisuuden torjuntaan. Kaupan Keskusliitto. Helsinki: Edita Prima.

Tiittula, L. & Ruusuvoori, J. 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Sähköiset

Bennett, T. & Graham, J. 1998. Rikoksantorjunnan strategioita Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisu. Viitattu 12.5.2020 <https://rikoksantorjunta.fi/documents/5235988/5514049/1998+Rikoksantorjunnan+strategioita+Euroopassa+ja+Pohjois-Amerikassa/8489e75c-ca83-4589-ab4f-ac5ae669d82b/1998+Rikoksantorjunnan+strategioita+Euroopassa+ja+Pohjois-Amerikassa.pdf>

Checkpoint Systems. 2015. Global Retail Theft Barometer. The New Barometer. Viitattu 2.3.2020 https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015_web.pdf

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Teemoittelu. Viitattu 23.4.2020 <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/Teemoittelu>

Laki24.fi. Törkeä varkaus. Viitattu 28.2.2020. https://www.laki24.fi/riri-rikokset-varkaus_kavallus_luvaton_kaytto-torkea_varkaus/

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2015/1085. Annettu 21.8.2015. Viitattu 21.4.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085>

Minilex a. Rikoslaki ja näpistys. Viitattu 26.2.2020. <https://www.minilex.fi/a/rikoslaki-ja-n%C3%A4pistys>

Minilex b. Rikoslaki ja varkaus. Viitattu 26.2.2020. <https://www.minilex.fi/a/rikoslaki-ja-varkaus>

Kaupan liitto. 2015. Myymälävarkaudet. Viitattu 13.2.2020. <https://kauppa.fi/palvelut-ja-tietopankki/artikkelit/myymalavarkaudet/>

Keinänen A., Lehti, L. & Salmi, V. 2011. Kauppa ja teollisuus rikosten kohteena; Vuoden 2010 yritystutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitos. Verkkojulkaisu. Helsinki: Hakapaino. Viitattu 12.5.2020. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152422/kauppa_ja_teollisuus%5b1%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kivivuori, J., Lehti, M. & Saarikkomäki E. 2019. Vähittäiskauppaan ja majoitus- ja ravintolaan kohdistuneet rikokset. Toinen kansallinen yritystutkimus 2018. Helsingin yliopisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 12.5. & 13.5.2020 https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298436/Katsauksia_33_Saarikkom%c3%a4ki_et_al_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pakkokeinolaki 2011/806. Annettu 22.7.2011. Viitattu 3.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110806#L2P2>

Rikksentorjuntaneuvosto. 2017. Väkivallan vähentäminen. Ryöstöt. Viitattu 3.4.2020. <http://www.vakivalta.rikksentorjunta.fi/fi/index/vakivaltarikollisuus/ryostot.html>

Rikksentorjuntaneuvosto a. Tilannetorjunta. Viitattu 3.3.2020 <https://rikksentorjunta.fi/tilannetorjunta>

Rikksentorjuntaneuvosto b. Tilannetorjunnan keinoja. Viitattu 2.4.2020 <https://rikksentorjunta.fi/documents/5235988/5433728/Tilannetorjunnan+keinoja/69db13b9-adb5-490d-ba7e-fc8c26fe9452/Tilannetorjunnan+keinoja.pdf>

Rikoslaki 1889/39. Annettu 19.12.1889. Viitattu 27.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. Teemahaastattelu. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Viitattu 28.2.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. Kylläntyminen. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 30.4.2020 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html

Sjöroos, M. & Tapani, A. 2011. Varkauksien torjunta myymäläympäristössä. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.4.2020 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27210/Varkauksien+torjunta+myymalaymparistossa_Sjoroos+ja+Tapani.pdf?sequence=1

Tilastokeskus. 2019. Oikeus. Eräiden rikostyyppien kehitys. Viitattu 2.3.2020 https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_oikeusolot.html

Turva-alan yrittäjät ry & Poliisihallitus. 2010. Kameravalvontaopas. Viitattu 4.3.2020. <https://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/Kameravalvontaopas.pdf>

Julkaisemattomat

Kinnunen, M. Intersport Suomenoja. Myymäläpäällikön haastattelu. 28.2.2020

Laakso, E. Top Sport. Mall of Tripla. Varamyymäläpäällikön haastattelu. 5.3.2020.

Lähdesmäki, T. Certego. Kehityspäällikön haastattelu. 27.2.2020

Securitaksen sisäinen materiaali. 2020. Viitattu 27.4 & 28.4.2020.

Kuviot

Kuvio 1. Hävikkiä aiheuttavat tekijät globaalisti (Global Theft Barometer 2015).....	10
Kuvio 2: Rutiinitoimintojen teoria. (Kivivuori ym. 2018.)	16
Kuvio 3: Tilannetorjunnan keinot. (Rikksentorjuntaneuvosto b)	18
Kuvio 4. Alkuperäinen toteuttamissuunnitelma.	33
Kuvio 5. Koulutuksen sisältö.	35

Taulukot

Taulukko 1: Opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut.....	21
--	----

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun runko..... 49

Liite 1: Teemahaastattelun runko

1. Perustiedot haastateltavasta
2. Keskeiset rikollisen hävikin torjuntakeinot myymäläympäristössä
3. Tilaratkaisujen vaikutus hävikkiin
4. Teknisten ratkaisujen, kuten kameravalvonnan ja tuotesuojauksen vaikutus hävikin määrään
5. Työntekijöiden vastuu ja huomion kohteet hävikintorjunnassa
6. Työntekijöiden toimintaoikeudet sekä vartiointipalveluiden hyödyntäminen
7. Toteutettavan koulutuksen rakenne ja sisältö