



Univerza v Mariboru

Fakulteta za varnostne vede

# VAROVANJE GOSPODARSKIH SUBJEKTOV: OD PREPREČEVANJA KAZNIVIH DEJANJ DO ZAGOTAVLJANJA REDA IN VARNOSTI – ŠTUDIJA PRIMERA TRGOVSKO-ZABAVIŠČNEGA KOMPLEKSA

ANDREJ SOTLAR IN  
MIHA DVOJMOČ

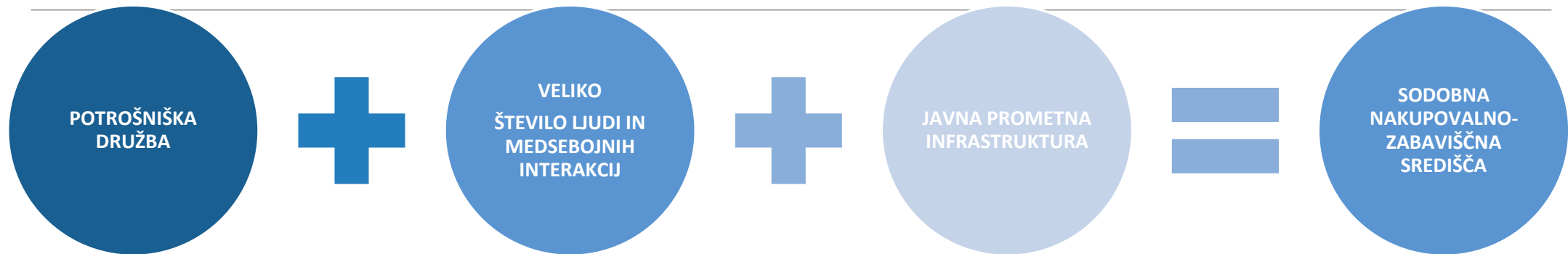


# KLJUČNI KONCEPTI

---

- **PREDMET: varovanje trgovsko-zabavišnega kompleksa.**
- **OKOLJE: zasebni prostor, ki deluje kot javni prostor.**
- **AKTERJI:**
  - **lastniki prostorov**
  - **gospodarski subjekti** (najemniki in ponudniki storitev),
  - **prebivalci** (obiskovalci).
- **FUNKCIJA VARNOSTNIKOV: izvajati (nevsiljivo, ustrežljivo in učinkovito) varnostno funkcijo.**
- **ŠTUDIJA organizacijskega in vsebinskega vidika izvajanja zasebnovarnostne funkcije** (terensko raziskovanje – opazovanje in evidentiranje + primerjava z ugotovitvami podobnih študij).
  - *gospodarski subjekti* • *nakupovalno središče* • *zasebno varovanje* • *varnostnik* • *ukrepi* • *študija primera.*

# KLJUČNE ZNAČILNOSTI



- *Koncentracija trgovin, lokalov, široka ponudba različnega blaga in storitev ter velika koncentracija ljudi, ki stopajo v številne medsebojne stike z večinoma nepoznanimi osebami, na relativno majhnem prostoru, zelo spominja na prava mala mesta, vsekakor pa na urbano okolje, ki zahteva ustrezne varnostne pristope.*
- **Država in lokalna samouprava** s svojimi **policijsko/varnostno/nadzorstvenimi organizacijami** zagotavljata samo splošni varnostni okvir.
- Pri dejavnosti, pri kateri se pojavi povečano tveganje za varnost, si dodatno varnost zagotavljajo **gospodarski subjekti sami**, lahko pa proti plačilu najamejo tudi **zasebnovarnostno podjetje**.

# FUNKCIJE IN OPRAVILA VARNOSTNIKA

(Wakefield, 2005)

---

1. »**GOSPODINJSKA FUNKCIJA**« (ustvarjanje prijetnega in urejenega okolja, ki spodbuja k obisku nakupovalnih središč),
2. »**SKRB ZA STRANKE**« (informiranje strank v nakupovalnem središču),
3. »**PREPREČEVALNA FUNKCIJA**« (preprečevanje kaznivih dejanj, patroljiranje, videonadzor, prenos gotovine, ukrepanje ob zapuščenih paketih in torbah ter »profiliranje« obiskovalcev),
4. »**UVELJAVLJANJE PRAVIL IN UPRAVLJANJE SANKCIJ**« (izvajanje politike lastnikov nakupovalnih središč, ki oblikujejo lastna pravila oziroma red v nakupovalnem središču, ki so lahko strožja od pravil na javnih prostorih),
5. »**REAGIRANJE NA IZREDNE DOGODKE**« (upravljanje s kaznivimi dejanji, prekrški zoper javni red in mir, ukrepanje v primeru požara, poplave ter nudenje prve pomoči obiskovalcem),
6. »**NALOGE ZBIRANJA IN IZMENJAVE INFORMACIJ**« (video nadzorovanje, izpolnjevanje poročil, neformalno druženje s policisti in izmenjava informacij med različnimi službami).

# UGOTOVITVE 1. SLOVENSKE ŠTUDIJE

(Tominc et al., 2016)

---

- **Vloga zasebnega varovanja kot neformalnega družbenega nadzorovalca v nakupovalnih središčih kot privatiziranih urbanih prostorih,**
- študija primera Citycenter Celje,
- **gospodinjska funkcija** → varnostniki s svojim delom prispevajo k urejenemu okolju, v katerem se obiskovalci prijetno počutijo,
- varnostniki kot **podaljšana roka uprave nakupovalnega središča**, še posebej ko gre za **uveljavljanje pravil**, ki veljajo na nekem območju, glede (ne)želenega obnašanja, seveda v okviru zakonskih pristojnosti,
- varnostniki so uporabili **najmilejše ukrepe** (opozorilo in ustna odredba),
- v posameznih lokalih za varnost skrbijo zasebnovarnostne družbe, ki imajo sklenjene **individualne pogodbe** za varovanje posameznega lokala,
- varnostniki so vsakodnevno opravili veliko nalog **zbiranja in izmenjave informacij**.

# UGOTOVITVE MEDNARODNE KOMPARATIVNE ŠTUDIJE (Kim et al., 2017)

---

- Vloga varnostnikov pri varovanju nakupovalnih središč v Angliji, Walesu, Južni Koreji in Sloveniji,
- v Angliji in Walesu ter v Sloveniji je večina varnostnikov ocenila, da prvenstveno opravljajo **varnostno funkcijo**, kjer je poudarek na obravnavi antisocialnega vedenja in zagotavljanju varnosti, prej kot pa opravljanju storitev za obiskovalce.
- Varnostniki, ki so varovali nakupovalna središča v **Južni Koreji** so se predstavili prvenstveno kot storitveno usmerjeni.
- *Tazlogi*, zakaj imajo varnostniki v proučevanih državah različne usmeritve: **različne kulture preživljanja prostega časa; različno usposabljanje in razumevanje vloge varnostnikov; različne delovne strategije**.
- *Obe funkciji varnostnikov sta pomembni*, zato ju je treba **kombinirati**, saj morajo biti varnostniki **večfunkcionalni**, sposobni zagotavljanja varnosti, skrbi za stranke in posredovanja v izrednih razmerah.

# RAZISKAVA V OKVIRU PROGRAMSKE SKUPINE (2018)

- **PROBLEM:** kako poteka zagotavljanje varovanja na prostoru/območju, kjer država in lokalna skupnost nimata vloge glavnega akterja, ampak so to zasebni gospodarski subjekti, ki so v ta namen najeli uslugo varovanja od prav tako zasebnega ponudnika varnostnih storitev, ki so tudi sicer najpogostejši nadzorovalci nakupovalnih središč.
- **PREDMET RAZISKAVE:** študija primera varovanja nakupovalnega središča Planet Tuš Celje:
  - **Celje:** 37.959 prebivalcev; glavno upravno, gospodarsko, izobraževalno, kulturno, športno, trgovsko in drugo središče savinjske regije; občutek varnosti v lokalni skupnosti v letu 2017 izmerjen nad slovenskim povprečjem (4,07); leta 2017 je bilo na območju PU Celje obravnavanih 6.179 kaznivih dejanj (8 % manj v primerjavi z letom 2016).
  - **Planet Tuš Celje:** odprt od leta 2002, 30.000 m<sup>2</sup> površin, supermarket, modne in športne trgovine, drogerija, lokali, osem kinodvoran, kotiček za najmlajše, 1.000 parkirnih mest, organizacija dogodkov.
  - **Sintal Celje d.o.o.:** del Sintal koncerna: 1.860 zaposlenih; 52,71 milijonov evrov prihodkov iz poslovanja (2017); tehnično varovanje: 17.510 objektov; fizično varovanje: 538 objektov; 390 vozil. Koncern deluje od leta 1991, v štajerski oz. savinjski regiji je pričel delovati v obdobju med 1991 in 1995.
- **CILJ:** ugotoviti in analizirati izvajanje varnostne funkcije v praksi: z raziskovanjem vsakodnevnih opravil zasebnih varnostnikov ugotoviti v kolikšni meri gre pri varovanju nakupovalnega središča za tipična varnostna opravila in v kolikšni meri za druga opravila, ki predvsem prispevajo k ustvarjanju prijetnega vzdušja na varovanem območju.
- **METODA:** sistematično kontinuirano opazovanje in evidentiranje + primerjava z ugotovitvami podobnih študij.

# IZVEDBA

- **Terenska raziskava z metodo opazovanja:** v nakupovalnem središču Planet Tuš Celje je bilo izvedeno 21-dnevno kontinuirano opazovanje, med katerim se je spremljalo rutinsko delo varnostnega osebja, ki se je odzivalo na različne dogodke in dogajanja,
- opazovanje je potekalo **med 15. 5. 2018 in 10. 6. 2018**, v enakomernih časovnih intervalih, od tega 17 dni po 3 ure in 4 dneve po 4 ure na dan, v vseh dnevih tedna in delih delovnega/obratovalnega časa.
- **Obrazec za beleženje ukrepov:**
  - dan v tednu,
  - opazovano obdobje,
  - datum, začetek, konec in trajanje opravila,
  - ukrep po ZZasV-1,
  - sprožilec ukrepanja (samoiniciativno ukrepanje ali je bil varnostnik poklican),
  - makro- in mikrolokacija,
  - število varnostnikov, ki so posredovali,
  - uporabniki storitev varnostnega osebja,
  - udeleženci dogodka (vpleteni v dogodek),
  - prostor za opombe in število uporabljenih ukrepov.



# REZULTATI – dogodki in ukrepi

- V analizo smo uvrstili 20 dogodkov, razvrščenih glede na ukrepe, opredeljene v ZZasV-1 (2011), njihovo trajanje, glede na lokacijo, udeležence in sprožilce ukrepanja.

Tabela 1: Število in vrsta ukrepov varnostnikov po ZZasV-1 po dnevih v tednu

Dan Ukrep po ZZasV-1	Ponedeljek (1 x)	Torek (4 x)	Sreda (4 x)	Četrtek (4 x)	Petek (4 x)	Sobota (3 x)	Nedelja (1 x)	Skupaj
Opozorilo (46. člen)	1	2	2	1	8	3	1	18
Ustna odredba (47. člen)	1	1	0	1	2	1	0	6
Površinski pregled (49. člen)	0	0	1	0	0	0	0	1
Skupaj	2	3	3	2	10	4	1	25

- **7 dni** (33,3 %) brez ukrepa varnostnika,
- nikoli niso bili uporabljeni naslednji ukrepi: **ugotavljanje istovetnosti** (48. člen), **preprečitev vstopa oziroma izstopa z varovanega območja** (50. člen), **zadržanje osebe** (51. člen), **uporaba fizične sile** (52. člen) ali **uporaba sredstev za vklepanje in vezanje** (53. člen),
- varnostniki **ukrepali 25-krat**,
- **petek** - 40 % vseh ukrepov,
- **18 opozoril** (46. člen) → 4 min 40 s,
- **6 ustnih odredb** (47. člen) → 10 min,
- **1 površinski pregled** (49. člen) → 20 min.

# REZULTATI – uporabljeni ukrepi glede na uro

- Analiza uporabljenih **ukrepov glede na uro oziroma dele dneva** (skladno z začetkom opravila oz. izvajanja ukrepa) ni pokazala **bistvenih razlik**.
- **Razporeditev ne kaže čezmernih obremenitev**, še najbolj **izstopa obdobje okrog poldneva oz. v času malice in kosila** (med 10.00 in 13.00). V tem obdobju so varnostniki izvedli **20 % vseh ukrepov**, sledi pa ukrepanje v poznem popoldanskem času med 16.00 in 19.00.

**Tabela 2: Dnevni čas začetka izvajanja ukrepa in pogostost izvajanja ukrepa**

Časovno obdobje	Do 7.00	7.01–10.00	10.01–13.00	13.01–16.00	16.01–19.00	19.01–22.00	22.01–01.00
Število izvedenih ukrepov	2	2	5	2	4	3	2

# REZULTATI – značilnosti ukrepanja v primeru ukrepa opozorila

---

- V vseh primerih izrečenih **opozoril** so varnostniki ukrepali **samoiniciativno**.
- 6 (33,3 %) opozoril so izrekli **na hodniku**, 3 **na parkirišču**, po 1 pa **v toaletnih prostorih, gostinskem lokalu, na hitri blagajni v supermarketu in v hipermarketu TUŠ**.
- Opozorila so se v glavnem nanašala **na kršenje reda** (npr. zadrževanje na varovanem območju izven obratovalnega časa; prehajanje preko zaprtega oz. varovanega dela objekta; glasna glasba ipd.).
- 13 opozoril je bilo **samostojnih**, v **5 primerih** pa je opozorilu sledila **ustna odredba**, ko je šlo za naslednje kršitve:
  - zadrževanje in popivanje delavcev v skladiščnih prostorih,
  - nepooblaščno prodajo srečk na hodniku nakupovalnega centra,
  - nepooblaščen vstop v toaletne oziroma garderobne prostore zaposlenih,
  - napačno parkiranje ob vhodnih vratih, ki vodijo iz garaže v nakupovalni center,
  - napačno parkiranje pred vhomom požarnih stopnic na terasi.

# REZULTATI – značilnosti ukrepanja v primeru ukrepa **ustne odredbe**

---

- Ukrep izveden **v drogeriji**,
- varnostnik **na pobudo poslovođkinje** ukrepal v primeru **izginulih proizvodov s polic prodajalne** (edini primer na pobudo zunanjega akterja),
- informacije zbirali s pregledovanjem **varnostnih kamer** in posnetkov prejšnjega dne.

# REZULTATI – značilnosti ukrepanja v primeru ukrepa **površinskega pregleda**

---

- Ukrep izveden **samoiniciativno**,
- ukrep izveden **na hodniku** pri prostoru za informacije,
- varnostnica odredila **pregled vsebine torbe z izdelki in osebne prtljage** izvajalca degustacij.

# REZULTATI – ostale ugotovitve

- Varnostniki so v opaženih dogodkih v kar **96 % primerov ukrepali na lastno pobudo,**
- v večini primerov so bili poleg varnostnika oz. varnostnice udeleženi še:
  - posamezni **obiskovalci,**
  - **dostavljaivec,**
  - **prevoznik,**
  - **dobavitelj,**
  - **izvajalec degustacij,**
  - manjše **skupine obiskovalcev** (2 – 3); skupina **6 obiskovalcev**; skupina **6 zaposlenih**; **večja skupina obiskovalcev,**
  - **druge dejavnosti in zabeležena dogajanja:** vrnitev izgubljene denarnice; urgiranje ob okvarjenih alarmih za polnjenje bazenov in ob poplavah; dokumentiranje poškodbe zaposlene; upravljanje z alarmnim sistemom in zaklepanje/odklepanje izhodov oz. vhodov, zavarovanje območij z varnostnim trakom; pospravljanje zapuščenih nakupovalnih vozičkov v garažni hiši; pregledovanje alarmov in klimatizacije; izklapljanje poteka stopnic ob padcu igrač iz otrokovih rok: obveščanje čistilk in vzdrževalcev o potrebnih čiščenjih na varovanem območju; zagotavljanje seznama za podpisovanje; odpiranje sefov in stranskih zunanjih ramp; sodelovanje s policijo v primeru ukradene denarnice (zagotavljanje video posnetkov); usposabljanje nove varnostnice ipd.

# ZAKLJUČEK

---

- Potrdimo ugotovitev Tominčeve in sodelavcev (2016) → **tudi v Sloveniji varnostniki opravljajo 'gospodinjske' naloge** (skrbijo za urejeno okolje, v katerem se obiskovalci počutijo prijetno in sproščeno),
- varnostniki so **podaljšana roka uprave nakupovalnega središča**, saj predstavljajo orodje uprave pri uveljavljanju pravil glede zelenega obnašanja, ki veljajo na varovanem območju,
- trije od možnih osmih ukrepov po ZZasV-1 so bili uporabljeni **po načelu uporabe najmilejšega sredstva in stopnjevanja ukrepa**, največkrat sta zalegla že **opozorilo ali ustna odredba**,
- varnostniki so izvedli tudi **površinski pregled**, skladno z 49. členom ZZasV-1,
- ukrepi: ugotavljanje istovetnosti, preprečitev vstopa oziroma izstopa z varovanega območja, zadržanje osebe, uporaba fizične sile ter uporaba sredstev za vklepanje in vezanje **niso bili uporabljeni**.

# ZAKLJUČEK

---

- **Varnost in prijaznost nakupovalnega okolja za obiskovalce**, ki lahko uresničujejo svoje potrošniške interese brez večjih pomislekov glede varnosti,
- dogodkov, ki bi zahtevali druge, **ostrejše ukrepe** varnostnikov, **ni bilo**,
- **naloge**, ki jih opravlja varnostno osebje so **skladne s pričakovanji upravljavca nakupovalnega središča** → s svojo prisotnostjo in izvajanjem nalog delujejo »preventivno«, »varnostno« pa ob morebitnih izrednih dogodkih,
- varnostniki so v opazovanem obdobju **s policisti sodelovali zgolj enkrat** (ob predaji informacij in gradiva (video posnetkov) v primeru kaznivega dejanja – kraje denarnice) → sodelovanja med policijo, občinskim/mestnim redarstvom in izvajalci zasebnovarnostnih storitev, ko gre za varovanje nakupovalnega središča, v resnici manj, kot bi bilo mogoče pričakovati.