
Zasebno varovanje kot nadzorovalec privatiziranih urbanih prostorov: študija primera nakupovalnega središča v Sloveniji

Bernarda Tominc, Miha Dvojmoč, Andrej Sotlar

Namen prispevka:

Namen prispevka je proučiti opravila, ki jih pri varovanju nakupovalnega središča, kot privatiziranega urbanega prostora, izvaja zasebnovarnostno osebje. Avtorji želijo ugotoviti, kakšno je razmerje med tipičnimi varnostnimi/policijskimi/nadzorstvenimi opravili, ki jih najbolj okarakterizirajo zakonsko opredeljeni ukrepi zasebnega varnostnika, in drugimi opravili, ki imajo za cilj predvsem zagotavljanje prijetnega in sproščenega počutja strank ter zadovoljstva naročnikov zasebnovarnostnih storitev.

Metode:

Prispevek temelji na raziskavi, ki je bila opravljena s pomočjo kvalitativnih metod raziskovanja, predvsem z metodo načrtnega neposrednega opazovanja za proučevanje dogajanj v nakupovalnem središču in reakcijo zasebnih varnostnikov na to dogajanje ter metodo intervjuja za pojasnitev organizacije varovanja in upravljanja z nakupovalnim središčem.

Ugotovitve:

Proučevano nakupovalno središče se je v opazovanem obdobju pokazalo za varen in do obiskovalcev prijazen urbani prostor. To dokazuje tudi opravljeno delo zasebnih varnostnikov, ki je obsegalo in zahtevalo predvsem ukrepe opozarjanja in izrekanja ustnih navodil (odredb) obiskovalcem, medtem ko dogodkov, ki bi zahtevali druge, ostrejšje ukrepe varnostnikov (od preprečitve vstopa ali izstopa in zadržanja osebe do uporabe fizične sile ali sredstev za vklepanje in vezanje) v opazovanem obdobju ni bilo.

Omejitve/uporabnost raziskave:

Raziskava vključuje le vidik varovanja skupnih prostorov nakupovalnega središča, ne opredeljuje pa se do razmerij med posameznimi ponudniki/izvajalci zasebnovarnostnih storitev, ki jih najemajo poslovni subjekti znotraj nakupovalnega središča. To ostaja izziv za nadaljnje raziskovanje.

Praktična uporabnost:

Tako zasebnovarnostna podjetja kot tudi naročniki/uporabniki njihovih storitev so z raziskavo dobili nevtralen vpogled v dejanske razsežnosti

opravljanja varnostno-nadzorstvenih in drugih funkcij zasebnih varnostnikov v nakupovalnem središču. Prav tako bodo ugotovitve pomembne za premislek o smotnosti drobitve zasebnovarnostnih storitev med različne ponudnike teh storitev v enem nakupovalnem središču, kakor tudi o (ne)koordinaciji in (ne) sodelovanju med varnostniki v lokalih in varnostniki nakupovalnega središča.

Izvirnost/pomembnost prispevka:

Članek predstavlja rezultate raziskave o dejanski vlogi zasebnega varovanja kot neformalnega družbenega nadzorovalca v privatiziranih urbanih prostorih. Gre za prvo tovrstno raziskavo v Sloveniji.

UDK: 351.746.2:711.552.1(497.4)

Ključne besede: zasebno varovanje, privatizirani urbani prostor, nakupovalno središče, študija primera

Private Security as a Supervisor of Privatized Urban Spaces: A Case Study of a Shopping Mall in Slovenia

Purpose:

The purpose of this paper is to examine tasks of the private security personnel in shopping malls, as privatized urban space. The authors would like to find out the relationship between the typical security/police/supervisory tasks that are best legally defined as measures of private security guards, and other jobs that are aimed primarily to ensure a pleasant and relaxed well-being of customers in the shopping malls and contracting authority's satisfaction with private security service.

Design/Methods/Approach:

The article is based on research that was conducted by using qualitative research methods, particularly the method of systematic direct observation. The goal of the research is to study occurrences in the shopping malls, and the reaction of private security guards at these events. To clarify the organization of the security and management of shopping malls the authors also used the interview method.

Findings:

In the observed period, the examined shopping mall has proved to be safe and visitor-friendly urban space. This is evidenced by the work of private security guards that has involved and required mainly actions of warning and imposing verbal orders to the visitors, while events that would require other, rougher security measures during the observation period were not needed (prevention of entering a protected area, detention of persons, use of physical force and other means of restraint).

Research Limitations/Implications:

The survey includes only the aspect of securing the common areas of the shopping mall, while it does not define the relationships between different providers of private security services hired by owners/managers of various premises within the mall. This remains a challenge for further research.

Practical Application:

This research offers both, the private security companies as well as the users of their services (shopping mall's owners), the neutral insight into the true extent of the provision of security, supervisory and other functions of private security guards in the mall. The findings are also important for considering the rationality/effectiveness and efficiency of the fragmentation of private security services between various providers of these services in the shopping mall, as well as (un)coordination and (non)cooperation between the security guards of the single premises and security guards of the shopping mall.

Originality/Value:

The article presents the results of the study in which the authors attempt to define the role of private security as an informal subject of social control in privatized urban areas. This is the first survey of this type conducted in Slovenia.

UDC: 351.746.2: 711.552.1(497.4)

Keywords: private security, privatized urban space, shopping mall, case study

1 UVOD

Razvoj potrošniške družbe je pripeljal do oblikovanja različnih oblik urbanih prostorov, med katere lahko uvrščamo tudi nakupovalna središča. Bistvena značilnost nakupovalnih središč so koncentracija trgovin, lokalov, široka ponudba različnega blaga in storitev ter velika koncentracija ljudi (tudi na deset tisoče) na relativno majhnem prostoru. Ti ljudje, med katere štejemo tako obiskovalce kot zaposlene v nakupovalnih središčih, stopajo v številne medsebojne stike z večinoma nepoznanimi osebami, kar je sicer značilnost urbanih okolij. Značilnost nakupovalnih središč je tudi, da so prometno dobro dostopna in imajo veliko površin, namenjenih parkiranju. V tujini so nakupovalna središča pogosto povezana z javno prometno infrastrukturo (železniške postaje in postaje podzemne železnice). Pod eno streho zajemajo tudi večje zabaviščne oddelke (kinodvorane, športne objekte, igrišča ...), omogočajo kulturne dejavnosti (knjižnice, muzeji ...), mnogi so povezani s poslovnimi centri in hoteli.¹ V literaturi zasledimo tudi širše pojmovanje, ki med nakupovalna središča uvršča še trgovske pasaže (na primer v mestnem središču, na letališčih in železnikih postajah), industrijske prodajalne ter sejmišča (Drozg, 2001), kar pa tokrat ni predmet naše analize.

V nakupovalnih središčih najdejo prostor za preživljanje časa vsi družbeni sloji in generacije, pri čemer sploh ni nujno, da tja pridejo po nakupih. Wakefieldova (2004) govori o privatizaciji urbanega prostora, kjer prebivalstvo (pretežno obiskovalci) redno preživlja prosti čas na kvazi javnem prostoru, ki je po navadi v zasebni lasti in ga upravlja zasebni (gospodarski) interes. Urbani prostor se od ruralnega loči predvsem po številu interakcij med ljudmi ter po številu in različnosti dogodkov, hkrati pa se je treba zavedati distinkcije privatiziranih urbanih prostorov, kar bi naj nakupovalna središča bila, od drugih javnih prostorov, kot so na primer

¹ V Sloveniji se temu najbolj približuje nakupovalno središče BTC City v Ljubljani kot celota.

mestna središča. Slednja so veliko bolj odprta okolja, brez ali z zelo malo nadzora nad vstopanjem na območje, kamor ljudje prihajajo tako z določenim namenom kot zgolj naključno. To vsekakor ne velja (vsaj ne v tolikšni meri) za nakupovalna središča, ki so dokaj strukturirana, saj tja ljudje prihajajo fokusirani (Beck in Willis, 2006), se pravi z namenom zadovoljitve interesa ali potrebe. Za vsak prostor/okolje so določena specifična pravila obnašanja, kar zahteva premišljen pristop, ko gre za zagotavljanje/upravljanje reda in varnosti.

Zagotavljanje varnosti in ustvarjanje prijetnega okolja je v interesu tako lastnikov in ponudnikov storitev kot tudi obiskovalcev nakupovalnega središča. Skladno s težnjo k višji kakovosti življenja so tudi pričakovanja državljanov z vidika zagotavljanja varnosti vse višja, saj je varnost nepogrešljiva dobrina, hkrati pa moramo upoštevati vse večjo ranljivost, značilno za potrošniške družbe (Meško, Tominc in Sotlar, 2013; Tominc, 2013). Ker gre pri nakupovalnih središčih za prostore, ki so v zasebni lasti, so lastniki odgovorni za zagotavljanje varnosti, kljub temu pa tudi država po uradni dolžnosti ne more biti indiferentna do tamkajšnjega dogajanja. Zato so nakupovalna središča zanimiva tudi zaradi sodelovanja različnih državnih, lokalnih in zasebnih institucij za zagotavljanje varnosti in nadzora. Po pravilu največ nadzora v takšnih privatiziranih urbanih prostorih/območjih izvajajo zasebnovarnostna podjetja. Če izvzamemo policijo, so subjekti danes razvejane policijske dejavnosti tako vseprisotni, da jih pri vsakdanjem življenju v urbanem okolju jemljemo skoraj že za samoumevne (npr. pri varovanju vhoda v poslovne objekte, pri iskanju smeri v nakupovalnem središču, pregledu prtljage in osebnem pregledu ob družabnih dogodkih, pri postopkih na letališčih itd.) (Wakefield in Button, 2014).

Namen članka je skozi ugotovitve raziskave predstaviti zasebno varovanje kot glavnega oziroma najpogostejšega nadzorovalca nakupovalnih središč kot (novih) privatiziranih urbanih prostorov. Raziskava temelji na študiji primera nakupovalnega središča Citycenter Celje. Pri tem nas posebej zanima, kaj nadzorstvena funkcija zasebnega varovanja dejansko obsega oziroma v kolikšni meri gre pri varovanju nakupovalnega središča za tipična varnostna/policijska/nadzorstvena opravila, ki jih najbolje okarakterizirajo ukrepi zasebnovarnostnega osebja, in koliko za druga opravila, ki imajo za cilj predvsem zagotavljanje varnega, prijetnega in sproščenega počutja obiskovalcev na eni strani ter zadovoljstva naročnikov zasebnovarnostnih storitev, se pravi lastnikov oziroma upravljavcev nakupovalnega središča in posameznih lokalov, na drugi strani.

2 ZAGOTAVLJANJE VARNOSTI PRIVATIZIRANIH URBANIH PROSTOROV - NAKUPOVALNIH SREDIŠČ

V sodobni družbi ni več organizacije (kot je na primer policija), ki bi bila sposobna povsem sama, brez sodelovanja drugih deležnikov, zagotavljati varnost v najširšem pomenu besede. Razprava o tem, da se varnost lahko zagotavlja preko mreže akterjev, tako javnih kot zasebnih, ni nova. Tako kot odnos med javnostjo in zasebnostjo, kakor tudi odnos med javnim in zasebnim prostorom se v zadnjih desetletjih pospešeno spreminja, v večini na škodo javnega prostora, ki se privatizira. Prisivaja si ga kapital, ki vsak poseg v ta prostor trži, osnovna

značilnost javnega prostora, ki je dostopnost za vse, pa je ogrožena z naraščanjem kontrole in varovanja (Dešman, 2008).

Če je narava virov ogrožanja v preteklosti narekovala dominacijo države pri zagotavljanju varnosti, smo zaradi družbenih, ekonomskih in kulturnih razmer danes pričča vključenosti številnih gospodarskih, zasebnih in civilno-pravnih subjektov ter posameznikov. Ta vzorec je viden ne samo na varnostnem področju, ampak tudi na številnih drugih področjih zagotavljanja dobrobiti družbe. Policija se je kot organizacija tega (še dovolj zgodaj) zavedela in se reševanja problema lotila z vedno bolj prepoznavno obliko policijskega dela v skupnosti, ki temelji na vzajemnem in enakopravnem partnerskem odnosu pri reševanju varnostne problematike v lokalnem okolju (Zakon o nalogah in pooblastilih policije, 2013). Višje, kot je zavedanje (so)odgovornosti za zagotavljanje varnosti, boljše je sodelovanje in ne nazadnje tudi samo zagotavljanje varnosti kot skupne dobrine.

Še posebej v urbanih okoljih je opaziti porast števila javnih, lokalnih in zasebnih organizacij, ki opravljajo policijske/varnostne/nadzorstvene dejavnosti. Narava sodobnih virov ogrožanja zahteva multiagencijski pristop in to tako državnih agencij kot civilno-pravnih subjektov (organizacij, institucij) ter seveda posameznikov. Brez sodelovanja, skupnega reševanja varnostnih pojavov bi uspeh pogosto izostal, kar priznava tudi policija, saj je pri zagotavljanju varnosti in reševanju problemov manj uspešna, če ni doseženo soglasje o težavah v skupnosti in če ni sodelovanja z drugimi subjekti (Meško et al., 2013; Tominc, 2013). Prav tako pa ljudje, da bi si zagotovili dobro in varno počutje, tem akterjem policijske dejavnosti popolnoma zaupamo zagotavljanje varnosti, in sicer pri nadzoru naših delovnih okolij, bivališč, pri uporabi različnih nadzornih tehnologij, pri vzpostavljanju reda na družabnih dogodkih ali celo pri nadzoru naših sosesk (Wakefield in Button, 2014).

Pluralizacija policijske dejavnosti je prisotna tudi v Sloveniji,² saj poleg državne policije policijske/varnostne/nadzorstvene dejavnosti opravljajo še lokalna policija (imenovana mestno redarstvo), zasebnovarnostne družbe in drugi deležniki. Pri zasebnovarnostnih družbah oziroma zasebnih ponudnikih varnostnih storitev vidimo njihov interes po zagotavljanju varnosti, ki je neposredno povezan s plačilom storitev s strani naročnika, v našem primeru lastnika privatiziranega urbanega prostora. Država z regulacijo gospodarske dejavnosti zasebnega varovanja ohranja vsaj nadzor nad zakonitostjo izvajanja zasebnovarnostnih storitev, torej se odgovornosti za stanje varnosti v okoljih, območjih in prostorih, kjer deluje zasebno varovanje, ne more popolnoma otresti.

Zasebnovarnostna dejavnost pride še posebej do izraza pri varovanju nakupovalnih središč kot privatiziranih oblik urbanih prostorov, saj so glavni nadzorovalci teh »kvazi javnih«² prostorov ravno zasebnovarnostne družbe. Delo zasebnih varnostnikov je mnogo bolj fokusirano kot delo javne policije, katere storitve so večdimenzionalne in zagotavljanje varnosti obiskovalcev javnih prostorov predstavlja zgolj en vidik policijskega dela. Zasebnovarnostna dejavnost pa je izključno namenjena (in najeta) za varovanje kupcev in nakupovalnega okolja (Beck in Willis, 2006).

2 Več o razvoju policijske dejavnosti v Sloveniji glej Lobnikar, Sotlar in Meško (2013) ter Lobnikar, Sotlar in Modic (2015).

Lastniki oziroma upravljavci nakupovalnih središč so odgovorni za zagotavljanje varnosti na svojem območju, zato najemajo zasebnovarnostne družbe. Pri tem pa zagotavljanje varnosti niti ni ključni cilj naročnikov, ampak gre predvsem za zagotavljanje dobrega počutja obiskovalcev, ki vodi v spodbujanje potrošnje, kar je glavni cilj vsakega lastnika kapitala. To pa ni mogoče, če ni zagotovljenega zaupanja v izvajalce zasebnovarnostnih storitev, ki pa v Sloveniji ni vedno na najvišjem nivoju (Meško, Sotlar, Lobnikar, Tominc in Jere, 2012).³

Ko govorimo o delovanju zasebnovarnostnih družb na območju nakupovalnih središč, se moramo zavedati, da gre pri tem za preseganje njihove varnostne oziroma kriminalnoproventivne funkcije, kot jo po navadi prepoznamo v mnogih drugih primerih (na primer varovanje posamičnih, relativno nedostopnih objektov in prostorov, kot so tovarne in tovarniški kompleksi). Vlogo oziroma funkcijo zasebnega varovanja avtorji pojasnjujejo z različnih vidikov/pristopov, ki jih je Sotlar (2008) strnil v štiri skupine: (a) pristopi, ki v zasebnem varovanju vidijo predvsem instrument preprečevanja kriminalitete; (b) pristopi, ki zasebno varovanje vidijo kot obliko privatizacije policijske dejavnosti in kot novo obliko družbenega nadzorstva; (c) pristopi, ki v zasebnem varovanju vidijo predvsem priložnost in način za zmanjševanje stroškov države za policijsko dejavnost; in (d) pristopi, ki v varovanju zasebne lastnine vidijo (dodatni) izvor legitimnosti zasebnega varovanja. V primeru nakupovalnih središč pa zasebno varovanje nastopa predvsem v funkciji zagotavljanja (hišnega) reda na privatiziranem urbanem prostoru (torej sta mu najbližje pristopa a in d). Na to opozarja tudi Wakefieldova (2004), ki je proučevala naloge zasebnih varnostnikov pri varovanju in nadzoru nakupovalnih središč v Veliki Britaniji. Ugotavlja, da je delo varnostnikov v takšnih središčih po navadi zelo raznoliko in le deloma izraža klasično varnostno/policijsko/nadzorstveno funkcijo. Ustvarjanje prijetnega in urejenega okolja, ki spodbuja k obisku nakupovalnih središč, opisuje kot »gospodinjstvo funkcijo«. Informiranje strank v nakupovalnem središču in nudenje informacij označuje kot »skrb za stranke«. Preprečevanje kaznivih dejanj, obhodno službo, videonadzor, prenos gotovine, ukrepanje ob zapuščenih paketih in torbah ter »profiliranje« obiskovalcev prepozna kot »preprečevalno funkcijo«. Izvajanje politike lastnikov tovrstnih središč, ki oblikujejo lastna pravila oziroma red v nakupovalnem središču, ki so lahko strožja od pravil na javnih prostorih, definira kot »uveljavljanje pravil in upravljanje sankcij«. Upravljanje s kaznivimi dejanji, prekrški zoper javni red in mir, ukrepanje v primeru požara, poplave ter nudenje prve pomoči obiskovalcem opiše kot »reagirane na izredne dogodke in kazniva dejanja«. Video nadzorovanje, izpolnjevanje poročil, neformalno združenje s policisti in izmenjavo informacij med različnimi službami pa kot »naloge zbiranja in izmenjave informacij« (Wakefield, 2004: 537–538).

Zgoraj omenjena naraščajoča kontrola in varovanje ali v primeru nakupovalnih središč celo nedržavno institucionalno nadzorstvo, ki ga izvajajo zasebnovarnostne družbe, na eni strani krepi občutek varnosti v samih nakupovalnih središčih, na drugi strani pa ne smemo spregledati, da morda zbuja celo nelagodje pri nekaterih obiskovalcih.

3 V raziskavi (Meško et al., 2012) je bilo izmerjeno zaupanje prebivalcev v zasebnovarnostna podjetja. Za območje Celja, kjer je nakupovalno središče, ki je predmet raziskave, je zaupanje v zasebnovarnostna podjetja na splošno nekoliko višje ($\bar{x}_{CE} = 2,82$), kot to velja za slovensko poprečje ($\bar{x}_S = 2,74$).

3 ZNAČILNOSTI SLOVENSКИH NAKUPOVALNIH SREDIŠČ

V obdobju pred spremembo gospodarskega in družbeno-političnega sistema smo v Sloveniji poznali tako imenovani »nakupovalni turizem«, ki je bil kanal za potrošništvo, ki ga prejšnji socialistični režim, kot takega ni priznaval. Sam način »nakupovalnega turizma« pa je večinoma temeljil na družinsko ali izletniško organiziranih nakupovalnih potovanjih z avtomobili in avtobusi večinoma v sosednje države (Italija, Avstrija), se pravi izven meja tedanje Slovenije oziroma Jugoslavije (Švab, 1998). V Sloveniji so se nakupovalna središča, kot jih poznamo danes, intenzivno začela razvijati na prelomu tisočletja.⁴ Osrednji del nakupovalnih središč zavzemajo megamarketi, trgovine z oblačili, zaslediti je tudi različne storitvene dejavnosti (frizerske in kozmetične storitve, gostinski in prehranski lokali, cvetličarne), zabaviščnih oddelkov je po navadi malo, in so večinoma namenjeni najmlajšim, medtem ko so kinodvorane le v nekaterih središčih. Tovrstne zabavne komponente so značilne za velika nakupovalna središča, vendar bolj kot samostojne enote in ne toliko kot integralni del enega objekta.

Nakupovalna središča so po navadi umaknjena na obrobje mest⁵ v bližino glavnih cestnoprometnih žil,⁶ manjši centri (hipermarketi, specializirane trgovine, blagovnice) pa so bolj ali manj enakomerno porazdeljeni po celotnem mestu. Za največja nakupovalna središča lahko trdimo, da tvorijo neki urbani element, saj predstavljajo zaključene celote nakupovalno-zabaviščnih kompleksov skupaj s pripadajočo infrastrukturo (prometnice, parkirišča in parkirne hiše).

3.1 Nakupovalno središče Citycenter Celje in gospodarske ter varnostne značilnosti njegovega okolja

V primerih nakupovalnih središč, kot je Citycenter Celje, ki je predmet našega proučevanja, lahko ugotovimo, da gre za neke vrste netipično lokalno skupnost. V to skupnost so na eni strani vpeti tisti, ki so tam zaposleni in je njihov interes opravljanje gospodarske dejavnosti v nakupovalnem središču, in na drugi strani obiskovalci, kjer je njihov interes izražen v zadovoljevanju neke potrebe, zaradi katere so tja prišli.

Citycenter Celje je prvo nakupovalno središče v savinjski regiji, ki ima korenine v letu 1995, in danes obsega 34.000 kvadratnih metrov, kar ga po velikosti

⁴ Proti nakupovalni center (kasneje se je razvilo v središče) je nastal v Ljubljani na območju BTC leta 1993 (SPAR, n. d.), v Veliki Britaniji pa so (za primerjavo) prva nakupovalna središča dobili že v 60-ih letih prejšnjega stoletja, in po njihovem vzoru danes nastajajo tovrstna središča povsod po svetu (Wakefield, 2004).

⁵ To se v zadnjem času skuša nekoliko popravljati, saj so s selitvijo nakupovalnih središč na obrobje mestna središča izgubljala svojo gospodarsko in kulturno vlogo.

⁶ V Ljubljani so največja nakupovalna središča v bližini obvoznice in ob glavnih vpadnih prometnicah: Celovška cesta (Mercator Center – LJ Šiška), Tržaška cesta (Interspar center – Vič), Šmartinska cesta (BTC – Ljubljana in Tuš center – Ljubljana) in Dolenjska cesta (Supernova – LJ Rudnik). V Mariboru gre predvsem za Europark, Planet Tuš, Qlandio, TC City, Mercator Center, v Kopru za Planet Tuš in Supernovo ter v Celju za Citycenter in Planet Tuš.

postavlja na drugo mesto v državi in prvo mesto v Severovzhodni Sloveniji (Citycenter Celje, n. d. E). Nakupovalno središče, kjer obratuje 90 prodajal in lokalov (Citycenter Celje, n. d. A), je imelo v letu 2013 okrog 100 milijonov evrov prometa, letno pa jih po ocenah podjetja obišče 5 milijonov obiskovalcev (Citycenter Celje letos pričakuje 100 milijonov evrov prometa, 2013).

Nakupovalno središče Citycenter Celje upravlja podjetje Euromarkt Center d. o. o., katerega vizija je usmerjena v to, da Citycenter Celje postane sinonim za najboljše nakupe in prijetno počutje, ki ga ustvarjajo bogata in pestra ponudba, mirno in urejeno nakupovalno okolje, dostopna in prostorna parkirna hiša, prijazne storitve, varnost in nepozabni dogodki (Citycenter Celje, n. d. C).

Razvoj nakupovalnega središča je povezan s hitrim razvojem mesta Celje, ki je glavno upravno, gospodarsko, izobraževalno, kulturno, družabno, športno, bivalno, storitveno, trgovsko itd. središče Savinjske regije in je s 37.834 prebivalci (Statistični urad RS, n. d.) tretje največje mesto v Sloveniji.

Bruto domači proizvod za Savinjsko regijo za leto 2013 znaša 15.837 EUR (Statistični urad RS, 2014), kar jo postavlja na peto mesto med slovenskimi regijami. Prebivalci Celja v okviru javnomnenjske raziskave, ki je bila izvedena v okviru Ciljnega raziskovanega projekta, ocenjujejo, da Občina Celje v okviru zakonsko opredeljenih nalog uspešno omogoča gospodarski razvoj občine ($\bar{x} = 3,19$) in so na splošno zadovoljni z življenjem. V primerjavi s slovenskim povprečjem pa je zaznati nekoliko slabšo kohezijo oziroma družbeno povezanost, kar lahko pojasnimo tudi kot posledico urbanega okolja in načina življenja sodobne družbe. Občutek varnosti pri prebivalcih Celja je dokaj visok ($\bar{x} = 3,68$), vendar občutno nižji od slovenskega povprečja ($\bar{x} = 3,99$) (Meško et al., 2012).

V letu 2014 so policisti in kriminalisti na območju PU Celje obravnavali 9.411 kaznivih dejanj, kar je 3,4 % manj kot v letu pred tem. Od tega je bilo obravnavanih 7.328 kaznivih dejanj s področja splošne kriminalitete ali 9,5 % manj kot v letu pred tem. Med temi se je občutno zmanjšalo število poškodovanj, drugih tatvin, vlomov, goljufij in drznih tatvin. Sicer so kazniva dejanja zoper premoženje upadla za 13,3 % (Poličijska uprava Celje, 2015). Glede na javno mnenje prebivalci Občine Celje zaznavajo premoženjsko kriminaliteto kot ogrožajočo ($\bar{x} = 3,11$), vendar pa, tako kot ostali prebivalci Slovenije, večjo grožnjo vidijo v socioekonomskih dejavnikih (Meško et al., 2012). Zato vedno bolj realne izzive za upravljanje varnosti predstavljajo dejavniki negotovosti, kot sta revščina in brezposelnost (Sotlar in Tominc, 2012). Brezposelnost med mladimi prebivalci mest lahko vodi v porast kriminalitete med mladimi (Meško et al., 2013). Stopnja registrirane brezposelnosti za leto 2015 v Republiki Sloveniji znaša 12,28 %, za Savinjsko regijo pa je nekoliko višja, in sicer 13,26 % (Statistični urad RS, Podatkovni portal SI-STAT, n. d.).

Za varovanje in nemoteno delovanje nakupovalnega središča Citycenter Celje skrbi zasebnovarnostno podjetje Prosignal d. o. o. Na spletni strani Citycentra Celje stranke usmerjajo na zasebnovarnostno podjetje ob različnih težavah, izgubi osebnih stvari, poškodbi avtomobila ali podobnih neprijetnostih, ki so lahko tudi zdravstvene narave (poškodbe, prva pomoč, defibrilator) (Citycenter Celje, n. d. B). Varnostno osebje je prisotno in izvaja svoje naloge predvsem na dva načina. Po eni strani gre za varnostno osebje, ki je zadolženo za varovanje območje Citycenter

Celje kot celoto v smislu vseh skupnih prostorov in naprav, po drugi strani pa gre za varnostno osebje, ki je vezano na posameznega najemnika znotraj njegovega varovanega območja. Varnostno osebje na svojem delovnem območju izvaja vse ukrepe v skladu z Zakonom o zasebnem varovanju (2011).

Zasebnovarnostno podjetje pod imenom Prosignal d. o. o. deluje od leta 1993⁷ in nudi varovanje ljudi in premoženja (intervencije, varovanje objektov, obhodno varovanje, varovanje prodajnih mest); tehnično varovanje (video nadzor, registracija delovnega časa, sistem za odkrivanje požara, sistem za javljanje vloma, sistem za javljanje tehničnih stanj, sistem za klic v sili, vzdrževanje); požarno varovanje (vzdrževanje gasilnih aparatov, preizkušanje hidrantnih omrežij); prevoz in varovanje denarja in drugih vrednostnih pošiljk; varovanje doma, podjetij; varnostni nadzorni center; varovanje javnih zbiranj in javnih prireditev; varovanje prireditev v gostinskih lokalih itd. Podjetje šteje več kot 200 zaposlenih, ima lasten varnostno-nadzorni center, v katerega je priključenih več kot 4.000 varovanih objektov državnih organov,⁸ finančnih ustanov, vseh vrst javnih zavodov (vrtcev, šol, muzejev, lekarn), proizvodnih in drugih poslovnih objektov, skladišč, trgovskih podjetij, stanovanjskih hiš, stanovanj, počitniških hiš in tudi zunanjih območij (Prosignal, n. d.).

Citycenter Celje kot privatiziran urbani prostor je varovanje z zasebnovarnostnimi družbami uredil na način, ki je skladen z Zakonom o zasebnem varovanju (2011). Celotno območje nakupovalnega središča, t. i. skupne dele in naprave varuje ena zasebnovarnostna družba, ki ima na tem območju pravico uporabe vseh ukrepov skladno s prej omenjenim zakonom, hkrati pa opravlja tudi druge funkcije, kot je na primer gospodinjinska funkcija (odklepanje in zaklepanje itd.). Citycenter Celje je v svojem upravnem delu postavil tudi nadzorno sobo, kamor so napeljani vsi signali nadzornih naprav,⁹ iz katere na sprožene signale reagirajo varnostniki, ki so pristojni za skupne dele in naprave nakupovalnega središča. Posamični deli Citycentra Celje (npr. lokali), v katerih se odvijajo razne dejavnosti,¹⁰ si svoje varovanje uredijo po svojih željah¹¹ in potrebah. Tako znotraj Citycentra Celje v približno 90 posamičnih delih deluje večje število zasebnovarnostnih družb, ki varujejo te dele, njihovo območje delovanja pa je omejeno z območjem posameznega dela. Poleg tega obstaja število delov, ki niso posebej varovani.

7 *Zametki podjetja segajo celo v leto 1975, ko so po takrat veljavnih predpisih izvajali tehnično varovanje kot podjetje Elektrosignal (Prosignal, n. d.).*

8 *Prosignal d. o. o. ima naslednje licence: varovanje ljudi in premoženja; varovanje javnih zbiranj; prevoz in varovanje gotovine ter drugih vrednostnih pošiljk; upravljanje z varnostno-nadzornim centrom; izvajanje sistemov tehničnega varovanja ter varovanje prireditev v gostinskih lokalih (Prosignal, n. d.). Poleg naštetih licenc je možno v Sloveniji pridobiti še licenci za varovanje oseb in načrtovanje sistemov tehničnega varovanja, kar pomeni, da podjetje v svoji dejavnosti sodi med večje v državi.*

9 *Požarno alarmiranje (za celotno nakupovalno središče), vlomno alarmiranje ter videonadzor za območje skupnih delov in naprav nakupovalnega središča.*

10 *Trgovinska, gostinska, storitvena.*

11 *Tu je izključeno požarno varovanje, ki se zagotavlja za celotni Citycenter na enem mestu.*

4 RAZISKOVALNE METODE

V nadaljevanju je predstavljena študija primera nakupovalnega središča, ki je prva tovrstna raziskava v Sloveniji in ki poskuša opredeliti vlogo zasebnega varovanja kot neformalnega družbenega nadzorovalca v privatiziranih urbanih prostorih.

Da bi ugotovili, kakšna je dejanska vloga zasebnih varnostnikov pri varovanju privatiziranih urbanih prostorov, smo spomladi 2015 opravili terensko raziskavo z metodo opazovanja, ki smo jo dopolnili z metodo intervjuja. V nakupovalnem središču Citycenter Celje smo izvedli 20-dnevno kontinuirano opazovanje izvajanja nalog varovanja tako, da smo spremljali rutinsko delo varnostnega osebja, ki je reagiralo na različne dogodke in dogajanja. Opazovanje je potekalo med 14. 4. in 9. 5. 2015, in sicer v enakomernih časovnih intervalih, načeloma po 3 ure na dan, v vseh dnevih tedna in delih delovnega/obratovalnega časa. Natančnejša izvedba opazovanja vključno s številom evidentiranih ukrepov zasebnih varnostnikov je predstavljena v tabeli 1. Intervjuji so bili izvedeni s predstavnikom zasebnovarnostnega podjetja Prosignal d. o. o. in predstavnikom upravljalca Citycentra Celje.

Tabela 1:
Izvedba
terenskega
dela raziskave
s številom
ukrepov
varnostnikov
po posameznih
terminih

	Ponedeljek	Torek	Sreda	Četrtek	Petek	Sobota	Nedelja
6.00–9.00	20. 4. 2015 (ni ukrepa)		15. 4. 2015 (ni ukrepa)				
9.00–12.00				23. 4. 2015 (1 ukrep)		9. 5. 2015 (ni ukrepa)	26. 4. 2015 (1 ukrep)
12.00–15.00		21. 4. 2015 (ni ukrepa)	29. 4. 2015 (ni ukrepa)		17. 4. 2015 (ni ukrepa)	18. 4. 2015 (4 ukrepi)	
15.00–18.00	4. 5. 2015 (2 ukrepa)		22. 4. 2015 (ni ukrepa)	16. 4. 2015 (2 ukrepa)	24. 4. 2015 (2 ukrepa)	9. 5. 2015 (4 ukrepi)	
18.00–21.00	4. 5. 2015 (1 ukrep)	14. 4. 2015 (1 ukrep)		7. 5. 2015 (1 ukrep)		25. 4. 2015 (ni ukrepa)	
21.00–24.00		14. 4. 2015 (ni ukrepa)			8. 5. 2015 (ni ukrepa)	25. 4. 2015 (1 ukrep)	

Za namen opazovanja in enakega obravnavanja posameznih dogodkov je bil na podlagi predhodnega pregleda literature pripravljen obrazec oziroma strukturiran vprašalnik, v katerega se je sproti beležilo celotno dogajanje na varovanem območju. Obrazec za beleženje ukrepov je vseboval naslednje rubrike: datum, dan v tednu, opazovano obdobje (6 terminskih razredov med 6. in 24. uro), začetek in konec ter trajanje opravila, podroben opis dogodka, opredelitev ukrepa skladno z Zakonom o zasebnem varovanju (2011), sprožilec ukrepanja (ali je bil varnostnik poklican ali je reagiral samoiniciativno), mikro in makrolokacija dogodka, število varnostnikov, ki so posredovali, uporabniki (kdo je uporabnik storitve varnostnega osebja), udeleženci dogodka (kdo vse je vpleten v dogodek) ter prostor za opombe.

Kot je opisano zgoraj, je nakupovalno središče Citycenter Celje glede na naravo svoje dejavnosti kombinacija nakupovalnega, kulturno-zabavišnega in sprostitvenega centra. S takšnim izborom smo v raziskavo želeli vključiti čim več različnih potencialnih/morebitnih varnostnih groženj, problemov in dinamiko, ki se pojavlja v različnih tipih nakupovalnih središč. Vsebina in potek

terenske raziskave sta bila že v fazi priprave dogovorjena in usklajena z upravo nakupovalnega središča in vodstvom zasebnovarnostnega podjetja, ki le tega varuje.

5 REZULTATI

V analizo smo uvrstili 20 dogodkov, ki smo jih razvrstili glede na ukrepe, opredeljene v Zakonu o zasebnem varovanju (2011), glede na lokacijo, udeležence in sprožilce ukrepanja.

V opazovanem obdobju so zasebni varnostniki uporabili 20 ukrepov, in sicer opozorilo (8) in ustno odredbo (12), skladno s 46.¹² in 47.¹³ členom Zakona o zasebnem varovanju (2011).

Največ opozoril se je nanašalo na kršenje reda, in sicer na nepravilno parkiranje (6) predvsem na intervencijskih poteh. To se kaže kot običajna kršitev reda, saj se opozorila nanašajo na vse dneve in dele dneva, posledično pa je bil uveden poostren nadzor nad nedovoljenim parkiranjem na intervencijskih poteh. Red v nakupovalnem središču je bil kršen tudi s strani humanitarnih delavcev, ki niso imeli dovoljenja uprave nakupovalnega središča za zbiranje podpisov, ter s strani obiskovalcev, ki so nepooblaščno fotografirali trgovino.

Med ukrepi po 47. členu Zakona o zasebnem varovanju (2011) velja izpostaviti neprimerno oziroma vsiljivo obnašanje v obliki beračenja (trije dogodki), ko je varnostnik zaradi kršitve reda in neupoštevanja opozorila pospremil berače iz nakupovalnega središča.

Navodilo o prenehanju aktivnosti zaradi ogrožanja osebne varnosti ali varnosti obiskovalcev je bilo izrečeno petkrat. Trije ukrepi se nanašajo na promocijo izdelka ene izmed trgovin v nakupovalnem središču, ki so s spuščanjem daljinsko vodene helikopterske makete predstavljali potencialno tveganje za poškodovanje obiskovalcev. Ukrep se je stopnjeval od lokacijske omejitve dejavnosti na okolico razstavne stojnice do opozorila vodji trgovine. En ukrep se nanaša na prepoved uporabe športnih rekvizitov (rolk) v nakupovalnem središču in en ukrep na prepoved tekanja (lovljenja). En ukrep se nanaša tudi na zaščito lastnine, ko se je eden izmed obiskovalcev povzpел na razstavni eksponat (gokart), ki ni bil namenjen testiranju.

Zabeležena sta bila tudi dva primera neprimernega obnašanja in kršenja reda v obliki popivanja oziroma konzumiranja alkohola izven gostinskih lokalov, ki sta se končala z ustno odredbo, naj osebe, ki kršijo red na varovanem območju, s kršitvijo takoj prenehajo.

V opazovanem obdobju pa se je zgodila tudi kršitev javnega reda in miru, kjer je zaradi pretepa varnostnik odredil, da kršitelja reda na varovanem območju in javnega reda nemudoma zapustita varovano območje, kar sta storila, zato ni bilo potrebe po uporabi drugih ukrepov zasebnega varnostnika. Kršitev se je zgodila izven delovnega časa Citycentra Celje (po 21. uri).

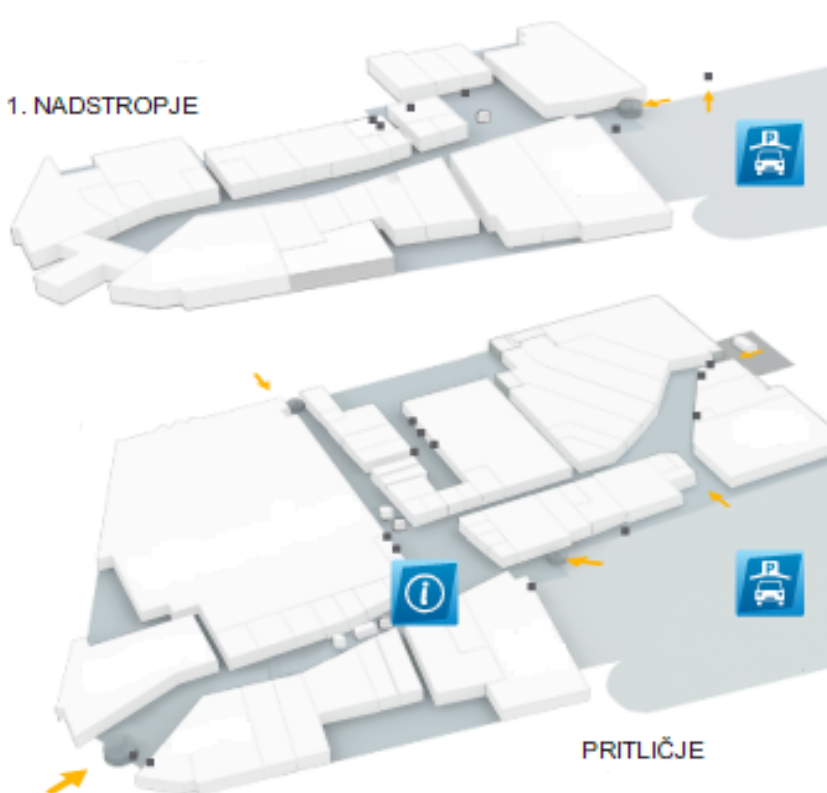
12 Varnostnik sme opozoriti osebo na okoliščine in ravnanje, ki pomeni ali bi pomenilo kršitev reda ali javnega reda na varovanem območju (Zakon o zasebnem varovanju, 2011).

13 Varnostnik sme osebi, ki s svojim ravnanjem krši red ali javni red na varovanem območju, ogroža premoženje, osebno varnost ali življenje ljudi, izreči ustno navodilo ali zahtevo, da s kršitvijo ali ogrožanjem takoj preneha ali da zapusti varovano območje (Zakon o zasebnem varovanju, 2011).

Analiza izvedenih ukrepov glede na termin kaže, da imajo varnostniki največjo obremenitev ob sobotah,¹⁴ saj je bilo izvedenih 9 ukrepov (45 % vseh ukrepov v opazovanem obdobju), sledi četrtek s 4 ukrepi. Opažamo, da je največ ukrepov izvedenih v popoldanskem času (16), od tega 12 ukrepov po 16. uri in 4 ukrepi med 12. in 16. uro. Predvidevali smo, da je v tem terminskem obdobju nakupovalno središče tudi najbolj obremenjeno, kar lahko sklepamo tudi iz tega, da je največ opozoril glede nepravilnega parkiranja prav tako v popoldanskem času.

Želeli smo preveriti tudi, kako pogosto se obiskovalci in zaposleni obrnejo na varnostnika po informacijo ali pomoč ter kdo je najpogosteje tisti, ki zahteva ukrepanje varnostnika. Značilnost nakupovalnih središč v Sloveniji je, da imajo vsi informacijske točke, kamor se obiskovalci najpogosteje zatečejo po različne informacije. To velja tudi za naš primer, saj je informacijska točka v središču samega nakupovalnega središča (slika 1), medtem ko ima sama varnostna služba svoje prostore v upravnem delu Citycentra.

Slika 1:
Lokacija
infotočke (vir:
Citycenter
Celje, n. d. D)



¹⁴ Upoštevati sicer moramo, da je bilo ob sobotah 5 opazovalnih terminov, ostale dneve tedna smo pokrili s po tremi opazovalnimi termini.

To je verjetno tudi glavni razlog, zakaj varnostniki nakupovalnega središča v glavnem ne odigrajo vloge informatorja, kakor v svoji raziskavi ugotavlja Wakefieldova (2004). Po nekoliko več informacij so se obiskovalci obračali na službo za tehnično varovanje megamarketa.

V primeru zgoraj navedenih ukrepov so varnostniki v večini primerov (15-krat) odreagirali samoiniciativno ali ob opozorilu drugega varnostnika, ki dogajanje v nakupovalnem središču opazuje preko video nadzornega sistema. Dvakrat so ukrep varnostnika sprožili obiskovalci, in sicer v primeru, ko je šlo za neprimerno obnašanje in popivanje v nakupovalnem središču ter v primeru vsiljivega beračenja. Dvakrat so bili sprožilci ukrepanja varnostniki megamarketa Interspar,¹⁵ ki so opozorili na kršenje javnega reda in miru (pretep) ter na beračenje. Beračenje pa je bilo prav tako razlog, da so zaposleni (trgovka) zahtevali ukrepanje varnostnika. V intervjujih s predstavnikoma Citycentra Celje ter Prosignal d. o. o. ni bilo zaznati dvoma, da bi prihajalo do prelaganja odgovornosti med varnostniki različnih varnostnih služb niti nista izpostavila morebitnih trenj med njimi, ki opravljajo naloge varovanja znotraj nakupovalnega središča, saj so posamezna varovana območja jasno opredeljena.

Glede na lokacijo so bili ukrepi izvedeni na skupnih prostorih nakupovalnega središča, kot so hodniki, vhodi in prehodi (10), ostali ukrepi na infrastrukturi pa izven same stavbe nakupovalnega središča – na parkiriščih in intervencijskih poteh (9) ter na dostavnem prostoru.

Izven opazovalnega časa, vendar v okviru opazovanega obdobja, se je zgodil še en dogodek, in sicer nesreča pri delu, kjer se je poškodoval eden od delavcev, ki so menjevali steklo na eni izmed trgovin.

Ob intervencijah je torej prihajalo do sodelovanja med varnostno službo in obiskovalci ter zaposlenimi, ni pa bilo sodelovanja s policijo (razen s kriminalistično policijo pri preiskovanju nesreče pri delu), saj na območju, ki jo nadzoruje zasebnovarnostna družba nakupovalnega središča, v času, ko je potekla terenska raziskava, ni bilo prekrškov in kaznivih dejanj, ki bi to zahtevalo.

6 RAZPRAVA IN GLAVNE UGOTOVITVE

Če svoje izsledke primerjamo z izsledki študije v Veliki Britaniji, tudi v Sloveniji varnostniki opravljajo tako imenovane »gospodinjske« naloge, saj z delom, ki ga opravljajo, skrbijo za urejeno okolje, v katerem se obiskovalci dobro počutijo. V tem primeru so prav gotovo podaljšana roka uprave nakupovalnega središča, ki je seveda tržno usmerjena. Prav tako predstavljajo orodje uprave pri uveljavljanju pravil, ki veljajo na nekem območju, glede (ne)želenega obnašanja, seveda v okviru zakonskih pristojnosti. Kljub temu, da to ni bilo zaznano v naši študiji,

15 Skladno z Zakonom o zasebnem varovanju (2011) mora imeti vsakdo, ki želi svoje premoženje varovati, skleniti z izvajalcem zasebnega varovanja (zasebnovarnostno družbo) pogodbo. V nakupovalnem središču Citycenter Celje je tako sklenjena pogodba za varovanje skupnih delov in naprav z enim zasebnovarnostnim podjetjem (Prosignal d. o. o.), vsak najemnik posameznega prostora znotraj varovanega območja pa lahko sklene pogodbo s katerikoli izvajalcem zasebnovarnostnih storitev. Prav tako zasebnovarnostno podjetje, ki varuje skupne dele in naprave, nima zakonskih pooblastil za ukrepanje v lastniških/najemniških lokalih, kajti gre za drugo pravno osebo.

lahko domnevamo, da bi poleg opozorila in ustne odredbe varnostniki reagirali in uporabili tudi druge ukrepe, če bi bilo to potrebno za zavarovanje zdravja in življenja ljudi ter lastnine (ugotavljanje istovetnosti, površinski pregled, preprečitev vstopa oziroma izstopa iz varovanega območja, zadržanje osebe, uporaba fizične sile in uporaba sredstev za vklepanje in vezanje). Vendar zasebnovarnostno podjetje, ki varuje Citycenter Celje kot celoto, drugih ukrepov skorajda ne izvaja, kajti v primeru tatvin ali drugih odklonskih pojavov v posameznih lokalih za to skrbijo zasebnovarnostne družbe, ki imajo sklenjene individualne pogodbe za varovanje posameznega lokala (T. Deberšek, osebni intervju, 24. 2. 2016). Kljub vsemu naloge »zbiranja in izmenjave informacij« opravljajo vsakodnevno, do sodelovanja s policisti pa prihaja ob škodnih dogodkih, ko se policisti odzovejo na klic na številko 113. Ob tem pa dvakrat letno prihaja do srečanj med predstavniki policije in zasebnovarnostnih družb, ki delujejo na določenem geografskem območju.

Ob pripravi raziskave se nam je porajalo vprašanje, ali ne bi bilo smotno, da celotno nakupovalno središče varuje eno samo zasebnovarnostno podjetje, vendar smo po intervjujih s predstavnikoma Citycentra in Prosignala d. o. o., torej naročnika in izvajalca varnostnih storitev, ugotovili, da to zaradi razlogov konkurenčnosti in uspešnosti zasebnovarnostnih družb in ne nazadnje tudi zaradi svobodne gospodarske pobude in določb Zakona o zasebnem varovanju (2011) za enkrat ni potrebno.

Varovanje posameznih lokalov v nakupovalnem središču je prosta izbira lastnikov/najemnikov lokalov. Na področju zagotavljanja »lastne« varnosti Citycenter Celje svojim partnerjem (najemnikom) ob sklepanju pogodbenih razmerij ne postavlja neposrednih pogojev glede zagotavljanja lastne varnosti. Najemnikom tako dopušča možnost, da si zagotavljanje lastne varnosti in varnosti njihovega premoženja uredijo sami, najemniki tako sami sklepajo pogodbe z zasebnovarnostnimi družbami za svoje območje skladno s svojimi potrebami (T. Deberšek, osebni intervju, 24. 2. 2016).

Lastniki ali uporabniki lokalov lahko izberejo za varovanje ljudi in premoženja ponudnika zasebnovarnostnih storitev, ki že nadzira red in pravila, ki veljajo v skupnih prostorih nakupovalnega središča, ali pa izberejo drugega izvajalca za lastne potrebe. Določene trgovske verige imajo sklenjeno pogodbo z eno zasebnovarnostno družbo za vse svoje poslovalnice kjerkoli v Sloveniji. Naletimo pa tudi na primere, kjer lastniki/najemniki posameznih lokalov ne uporabljajo storitev zasebnovarnostnih družb.

Raziskava je tudi pokazala, da je proučevano nakupovalno središče dokaj varno in do obiskovalcev prijazno okolje, kjer lahko uresničujejo svoje potrošniške interese brez večjih pomislekov glede varnosti. To dokazuje tudi analiza opravljenega dela zasebnih varnostnikov v opazovanem obdobju. Delo varnostnikov je obsegalo (zahtevalo) predvsem ukrepe opozarjanja in izrekanja ustnih navodil (odredb) obiskovalcem, medtem ko dogodkov, ki bi zahtevali druge, ostrejšje ukrepe varnostnikov (od preprečitve vstopa ali izstopa in zadržanja osebe do uporabe fizične sile ali sredstev za vklepanje in vezanje), ni bilo.

Iz intervjuja s predstavnikom Citycentra Celje pa tudi izhaja, da so naloge, ki jih opravlja varnostno osebje, skladne s pričakovanji upravljavca nakupovalnega središča (A. Vidmajer, osebni intervju, 26. 2. 2016). S svojo prisotnostjo prav

gotovo delujejo »preventivno« (preprečevalne naloge) v primeru kaznivih dejanj in drugih odklonskih pojavov ter »reševalno« ob morebitnih izrednih dogodkih (poplavalah, požarih, nesrečah, boleznih itd.). Skrb za stranke je torej bolj usmerjena v zagotavljanje »dobrega počutja« in manj v »nudenje informacij«.

V bodoče bi bilo smiselno proučiti še formalne in neformalne odnose med posameznimi zasebnovarnostnimi družbami in neposrednimi izvajalci zasebnovarnostnih storitev (varnostniki), ki opravljajo storitve na celotnem območju nakupovalnega središča, predvsem v luči ugotavljanja, ali bi njihovo medsebojno sodelovanje pripomoglo k višji kakovosti storitev in s tem višjemu zadovoljstvu lastnikov lokalov kot tudi obiskovalcev. Ob zavedanju naraščajoče soodgovornosti ter prizadevanja za vzajemni, enakopravni in partnerski odnos pri zagotavljanju splošne varnosti je naslednji raziskovalni izziv prav gotovo tudi proučitev odnosa oziroma intenzivnosti sodelovanja med policijo, občinskim/mestnim redarstvom in izvajalci zasebnovarnostnih storitev.

UPORABLJENI VIRI

- Beck, A. in Willis, A. (2006). *Crime and security: Managing the risk to safe shopping*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Citycenter Celje. (n. d. A). *Poslovne možnosti in sodelovanje*. Pridobljeno na <http://www.city-center.si/si/o-citycentru/poslovne-moznosti-in-sodelovanje>
- Citycenter Celje. (n. d. B). *V Citycentru skrbimo za vašo varnost!* Pridobljeno na <http://www.city-center.si/si/nakupovanje/varnostna-sluzba>
- Citycenter Celje. (n. d. C). *Vizija in poslanstvo*. Pridobljeno na <http://www.city-center.si/si/o-citycentru/vizija-in-poslanstvo>
- Citycenter Celje. (n. d. D). *Zemljevid centra*. Pridobljeno na <http://www.city-center.si/si/nakupovanje/trgovine/zemljevid-centra>
- Citycenter Celje. (n. d. E). *Zgodovina podjetja*. Pridobljeno na <http://www.city-center.si/si/o-citycentru/zgodovina-podjetja>
- Citycenter Celje letos pričakuje 100 milijonov evrov prometa. (21. 11. 2013). *STA*. Pridobljeno na <https://www.sta.si/1949317/citycenter-celje-letos-pricakuje-100-milijonov-evrov-prometa>
- Dešman, M. (2008). Javni prostor. *AB: Arhitektov bilten*, 38(177/178), 1–3.
- Drozg, V. (2001). Nakupovalna središča v Sloveniji. *Geografski vestnik*, 73(1), 9–21. Pridobljeno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-0T0SS6HF/?query=%27keywords%3dDrozg%2c+Vladimir%27&pageSize=25>
- Lobnikar, B., Sotlar, A. in Meško, G. (2013). Razvoj policijske dejavnosti v Srednji in Vzhodni Evropi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 63(1), 5–18.
- Lobnikar, B., Sotlar, A. in Modic, M. (2015). Do we trust them? Public opinion on police work in plural policing environments in Central and Eastern Europe. V G. Meško in J. Tankebe (ur.), *Trust and legitimacy in criminal justice: European perspectives* (str. 189–202). Cham: Springer.
- Meško, G., Tominc, B. in Sotlar, A. (2013). Urban security management in the capitals of the former Yugoslav republics. *European Journal of Criminology*, 10(3), 284–296.
- Meško, G., Sotlar, A., Lobnikar, B., Tominc, B. in Jere, M. (2012). *Občutek ogroženosti in vloga policije pri zagotavljanju varnosti na lokalni ravni*. Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.

- Policijska uprava Celje. (2015). *Poročilo o delu PU Celje za leto 2014*. Pridobljeno na http://www.policija.si/images/stories/PUCE/PDF/Statistika/PUCE_LetnoPocilo2014.pdf
- Prosignal. (n. d.). *O Prosignalu*. Pridobljeno na http://www.prosignal.si/?page=0_prosignalu
- Sotlar, A. (2008). Policisti in varnostniki v procesu izvajanja policijske dejavnosti – med tekmovanjem, konfliktom, sodelovanjem in partnerstvom. *Varstvoslovje*, 10(1), 129–155.
- Sotlar, A. in Tominc, B. (2012). Zaznava deklarativnih virov ogrožanja nacionalne varnosti v slovenski družbi. *Varstvoslovje*, 14(3), 231–258.
- SPAR. (n. d.). *Spar Slovenija od 1991 do danes*. Pridobljeno na https://www.spar.si/sl_SI/o-podjetju/osebna-izkaznica/zgodovina/spar-slovenija-od-1991-dodanes.html
- Statistični urad RS. (31. 12. 2014). *Regionalni bruto domači proizvod, Slovenija, 2013*. Pridobljeno na <http://www.stat.si/StatWeb/glavnanaavigacija/podatki/prikazi/staronovico?IdNovice=6755>
- Statistični urad RS. (n. d.). *Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah*. Pridobljeno na http://www.stat.si/krajevnaimena/pregledi_naselja_regije_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&txtIme=CELJE&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=309
- Statistični urad RS, Podatkovni portal SI-STAT. (n. d.). *Delovno aktivno prebivalstvo, registrirane brezposelne osebe in stopnje registrirane brezposelnosti po občinah prebivališča in spolu, Slovenija, mesečno*. Pridobljeno na http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0700960S&ti=&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/05_akt_preb_po_regis_virih/01_07009_aktivno_preb_mesecno/&lang=2
- Švab, A. (1998). »To si enostavno morala imeti« – nakupovalni turizem v vzhodni Evropi. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 26(189), 131–143.
- Tominc, B. (2013). Perspektive zagotavljanja varnosti v urbanih okoljih na Zahodnem Balkanu. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 64(1), 19–32.
- Wakefield, A. (2004). The public surveillance functions of private security. *Surveillance & Society*, 2(4), 529–545. Pridobljeno na <http://library.queensu.ca/ojs/index.php/surveillance-and-society/article/download/3362/3325>
- Wakefield, A. in Button, M. (2014). Private policing in public spaces. V M. D. Reising in R. J. Kane (ur.), *The Oxford handbook of police and policing* (str. 571–588). Oxford: Oxford University Press.
- Zakon o nalogah in pooblastilih policije. (2013). *Uradni list RS*, (15/13).
- Zakon o zasebnem varovanju. (2011). *Uradni list RS*, (17/11).

O avtorjih:

Bernarda Tominc, predavateljica na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru. E-pošta: bernarda.tominc@fvv.uni-mb.si

Dr. Miha Dvojmoc, predavatelj na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru. E-pošta: miha.dvojmoc@fvv.uni-mb.si

Dr. Andrej Sotlar, izredni profesor na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru. E-pošta: andrej.sotlar@fvv.uni-mb.si