

---

# Leikkipaikkojen turvatarkastuspalvelun tuotteistaminen

Case: Carousel Oy



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Maisemasuunnittelu

Lepaa, kevät 2015

*Jenna Halminen*

Jenna Halminen



LEPAA  
Maisemasuunnittelu  
Suuntautumisvaihtoehto

---

<b>Tekijä</b>	Jenna Halminen	<b>Vuosi</b> 2015
<b>Työn nimi</b>	Leikkipaikkojen turvatarkastuspalvelun tuotteistaminen, Case: Carousel Oy	

---

## TIIVISTELMÄ

Työn tarkoituksena oli tuotteistaa tilaajayritykselle, Carousel Oy:lle uusi palvelu, jonka myötä yrityksessä voitaisiin tuottaa leikkipaikkojen turvatarkastuksia. Työn aiheen valintaan vaikuttivat työntekijän työskentelytilaajayrityksen maisemasuunnittelijana, tämän keväällä 2014 suorittama Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus -peruskoulutus ja yrityksen tavoite kasvattaa liikevaihtoaan, palveluliiketoimintaansa kehittämällä.

Työn tavoitteena oli tuotteistaa uusi palvelu niin valmiiksi, että sitä voidaan työn valmistuttua alkaa markkinoimaan, myymään ja tuottamaan. Tämän lisäksi tavoitteena oli myös hyödyntää työssä opittuja tietoja ja taitoja sekä sen tuloksina tuotettuja materiaaleja, kun työntekijä alkaa kehittää yrityksen maisemasuunnittelupalveluita. Näihin tavoitteeseen pääsemiseksi työn teoriaosuuteen koostettiin tarvittavaa tietoa sekä palvelujen tuotteistamisesta että leikkipaikkojen turvallisuudesta ja turvatarkastuksista. Tietoa hankittiin aiheita käsittelevistä lehtiartikkeleista, kirjallisuudesta, opinnäytetöistä sekä viranomaisten julkaisuista.

Työn tuloksena syntyi yrityksen palvelutarjontaan uusi palveluryhmä nimeltään Turvatarkastukset. Tämän palveluryhmän alle suunniteltiin tarjottavat ydin- ja lisäpalvelut, tehtiin niiden tuottamiseen tarvittavat materiaalit, kuten asiakirjapohjat ja esitteet sekä suunniteltiin niiden tuottamisen prosessit.

Työn valmistumisen jälkeen tulee suunnitellut palvelut pilotoida ennen palveluiden täyspainoista tuottamista. Lisäksi maisemasuunnittelupalveluiden kehittämisen yhteydessä tulee kehittää seurantajärjestelmä, jonka avulla pidetään kirjaa asiakkaista ja heille tuotetuista palveluista. Myös asiakaspalautteen hyödyntämistä palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden mittaamisessa tulee kehittää.

**Avainsanat** Palvelun tuotteistaminen, leikkipaikka, turvatarkastus

**Sivut** 55 s. + liitteet 39 s.

Lepaa  
Landscape Design (B. Sc.)  
Landscape design

---

<b>Author</b>	Jenna Halminen	<b>Year</b> 2015
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Playground safety inspection services producti- zation. Case: Carousel Oy	

---

## ABSTRACT

The purpose on this thesis was to productize a new service for the subscriber company, Carousel Oy. The new service will relate to playground safety inspection. The topic of this thesis was affected by the writer of this thesis, because she is working for the subscriber company as a landscape designer, and the subscriber's aim to increase its revenue by developing its operations.

The aim of the thesis was to make the new service so ready that it may be started to market, sell and produce. In addition, the aim was also to use the learned knowledge and skills, as well as to utilize the resulting material, when developing a company's landscape design services. To reach these aims, the theoretical part of this work was composed by acquiring the necessary knowledge of productization of services, playground safety and safety inspection in playgrounds. The information was acquired from newspaper articles, literature, thesis and publications of the authorities, dealing with the subjects.

The result of this thesis is a new service group offered by the company. Under this service group was designed the core and additional services that will be provided. For these services necessary materials, such as document templates and marketing brochures, were created. Also the production processes were planned.

The next step will be piloting these planned services before they can be started to produce with full capacity. In addition, the development for the monitoring system will be done when developing the landscape design services. The monitoring system helps in keeping track of customers and the services produced for them. Also the use of customer feedback needs to be developed so that the quality of the services and the satisfaction of the customers could be measured.

**Keywords** Service productization, playground, safety inspection

**Pages** 55 p. + appendices 39 p.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LEIKKIPAikkojen TURVATARKASTUKSET.....	1
2.1	Kuluttajaturvallisuuslaki ja viranomaisvelvoitteet.....	1
2.2	Standardit, sertifikaatit ja CE-merkinnät.....	3
2.3	Riskien arviointi .....	6
2.4	Leikkipaikkojen oheisrakenteet.....	10
2.5	Vanhat standardit ja tuotteet.....	11
2.6	Vastuujako.....	12
2.7	Tarkastajan rooli, pätevyys ja koulutus.....	14
2.8	Turvataarkastustyypit.....	16
2.9	Tarkastuksien välineet ja asiakirjat .....	17
2.10	Huolto -palvelu.....	19
3	PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN.....	20
3.1	Palvelutarjoama.....	21
3.2	Palvelun määrittely.....	23
3.2.1	Palvelupaketit ja -ryhmät .....	23
3.2.2	Palvelukuvaus.....	25
3.2.3	Asiakkaiden segmentointi .....	25
3.3	Palvelun vakiointi ja systematisointi.....	27
3.3.1	Toimintatavat ja menetelmät .....	29
3.3.2	Palveluprosessi .....	29
3.4	Palvelun konkretisointi.....	30
3.4.1	Myynnin apuvälineet .....	30
3.4.2	Hinnoittelu .....	31
3.4.3	Asiakkaan kanssa kommunikointi.....	33
3.5	Palvelun testaus .....	35
3.6	Palvelun seuranta, dokumentointi ja analysointi.....	35
3.6.1	Laadun mittaaminen .....	35
3.6.2	Tuottavuuden mittaaminen.....	36
4	TURVATARKASTUKSISTA YRITYKSELLE UUSI PALVELU .....	37
4.1	Palvelun mahdollisuudet ja markkinat .....	38
4.2	Palvelun ominaisuudet ja kohderyhmät .....	39
4.3	Palvelun vakiointi ja systematisointi.....	42
4.3.1	Käyttöönottotarkastuspalvelu .....	44
4.3.2	Vuositarkastuspalvelu.....	45
4.3.3	Toiminnallinen tarkastus -palvelu .....	46
4.3.4	Turvallisuusasiakirjan laatimispalvelu .....	47
4.4	Palvelusta konkreettinen .....	48
5	TULOKSET JA POHDINTA.....	50
	LÄHTEET .....	52

---

Liite 1	Turvatar kastukset -palveluryhmän palvelukuvaukset
Liite 2	Turvatar kastukset -palveluryhmän palveluprosessit
Liite 3	Käyttöönottotar kastuspalvelun sopimusasiakirjamalli
Liite 4	Käyttöönottotar kastuspöytäkirjamalli
Liite 5	Vuositar kastuspalvelun sopimusasiakirjamalli
Liite 6	Vuositar kastuspöytäkirjamalli
Liite 7	Vuosi- ja toiminnallinen tarkastus -palvelun sopimusasiakirjamalli
Liite 8	Toiminnallisen tarkastuksen pöytäkirjamalli
Liite 9	Turvallisuusasiakirjan laatimispalvelun sopimusasiakirjamalli
Liite 10	Turvallisuusasiakirjan kysymyslomake
Liite 11	Turvallisuusasiakirjan pohjatiedostomalli
Liite 12	Välineluettelo
Liite 13	Leikkipaikkojen turvatar kastukset -esite

## 1 JOHDANTO

Palveluille ominaisia piirteitä ovat aineettomuus ja prosessimaisuus, jotka helposti johtavat liiketoiminnallisiin haasteisiin kuten kysynnän vaihteluun, laadun hallintaan, tehottomuuteen ja kannattamattomuuteen. Tuotteistamisen avulla voidaan välttää näitä ongelmia ja lisätä yrityksen kilpailukykyä. Palvelun tuotteistamisella uudesta tai jo olemassa olevasta palvelusta muodostetaan helposti käsitettävä kokonaisuus sekä asiakkaalle että yrityksen henkilökunnalle. Tuotteistettua palvelua on helpompi alkaa myydä, markkinoida ja tuottaa, kun muun muassa kohderyhmä, hinnoittelu ja tarvittavat asiakirjat ovat valmiina.

Tämän työn tarkoituksena on kehittää tilaajayrityksen, Carousel Oy:n, palvelutarjontaa, tuotteistamalla yritykselle uusi palvelu, leikkipaikkojen turvatarkastuspalvelu. Idea tämän opinnäytetyön aiheen valintaan syntyi kun olin käynyt Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus -peruskoulutuksen. Koulutuksesta hain ensisijaisesti tietoa suunnittelutyöhön, sillä työskentelen Carousel Oy:n maisemasuunnittelijana suunnitellen muun muassa leikkipaikkoja. Koulutuksen myötä olen kuitenkin myös kykenevä tekemään leikkipaikkojen turvatarkastuksia, jonka vuoksi tarkoitukseni on käynnistää yrityksen turvatarkastuspalvelun tuottaminen. Myös tarve kehittää yrityksen palveluliiketoimintaa oli syy aiheen valintaan, sillä turvatarkastuspalvelun käynnistämisen lisäksi minun on tarkoitus kehittää yrityksen maisemasuunnittelupalveluita. Tuotteistamalla ensin turvatarkastuspalvelun, saan työkalut ja rutiinin myös olemassa olevien maisemasuunnittelu- palveluiden kehittämiseen.

Leikkipaikkojen ja niiden välineiden turvallisuudesta on säädetty alan standardeissa, kuluttajaturvallisuuslaissa ja viranomaisten ohjeissa. Leikkipaikkapalvelua tarjoavaa velvoitetaan huolehtimaan siitä, että leikkipaikka on standardin mukainen eli riittävän turvallinen. Riittävän turvalliset olosuhteet eivät suinkaan tarkoita sitä, että leikkipaikkojen tulee olla mielikuvituksettomia ja niiden leikkivälineistä ei saa aiheutua minkäänlaisia riskejä vaan päinvastoin. Tarjoamalla mielenkiintoisia ja leikkiin kannustavia leikkipaikkoja, voidaan välttää mahdolliset kontrolloimattomissa paikoissa leikin yhteydessä sattuvat onnettomuudet. Turvallisuuden varmistamiseksi standardit esittää leikkipaikoilla suoritettavan turvatarkastuksia, joissa arvioidaan leikkipaikan ja sen välineiden turvallisuuden taso sekä mahdollisten riskien vakavuudet.

Jotta leikkipaikkojen turvatarkastuspalvelua voidaan alkaa tuottamaan, on tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi asetettu seuraavat kysymykset: Miten yritykselle kehitetään uusi palvelu? Mitä tietoa ja millaisia materiaaleja tarvitaan, jotta voidaan aloittaa leikkipaikkojen turvatarkastuspalvelun tuottaminen?

## 2 LEIKKIPAikkojen TURVATARKASTUKSET

Sekä uusilla että vanhoilla leikkipaikoilla edellytetään tehtäväksi turvatarkastuksia. Turvatarkastuksien päätavoitteena on havaita mahdolliset vakavan onnettomuuden riskit (katso luku 4.9) ja näin saadaan poistettua ja ennaltaehkäistyä vakavia loukkaantumisia ja kuolemantapauksia. Säännöllisesti tehdyillä ja dokumentoiduilla tarkastuksilla ja niitä seuraavilla huolloilla on merkitystä myös vastuukysymyksissä ja vahingonkorvausvelvollista määriteltäessä. (Mannonen 2003, 57-58)

### 2.1 Kuluttajaturvallisuuslaki ja viranomaisvelvoitteet

Leikkipaikkojen turvallisuudesta säädetään kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011), (tästä edes KuTuL), alan standardeissa ja Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (tästä edes Tukes) ohjeissa. Turvallisuussäädösten toteutumista leikkipaikoilla ja niiden välineissä valvoo Tukes yhteistyössä kuntien terveys- ja ympäristötarkastajien avulla. (Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Leikkikentät ja niiden välineet kuuluvat kuluttajaturvallisuuslainsäädännön soveltamisalaan. KuTuL koskee palveluntarjoajaa, eli luonnollista henkilöä sekä yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka suorittaa, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin luovuttaa tai välittää kuluttajapalveluja. Näin ollen palveluntarjoaja voi olla esimerkiksi kunta, kaupunki, seurakunta, asunto-osakeyhtiö, järjestö, yhdistys ja huoltoaseman kauppias. Lakia ei kuitenkaan sovelleta yhdistyksiin tai muihin yhteisöihin silloin kun se tarjoaa palveluita jäsenilleen muussa kuin elinkeinotoiminnassa. (Tukes 2015b; Eskolainen, kurssimateriaali, 16-18.9.2014)

KuTuL:ssa on asetettu toiminnanharjoittajalle velvoitteita. Näitä velvoitteita ovat muun muassa huolellisuus-, ilmoitus-, ja tiedonantovelvoite jonka lisäksi laki asettaa raamit turvallisuuden arvioinnille (Junttila 2009, 14-15). Ilmoitusvelvollisuuden mukaan palvelun tarjoaja on velvollinen ilmoittamaan kunnan valvontaviranomaiselle palvelun tarjoamisen aloittamisesta, toiminnan olennaisesta muuttamisesta sekä palvelun tarjoajan vaihtumisesta (Tukes 2015b). Tiedonantovelvollisuus velvoittaa palveluntarjoajaa antamaan palvelun käyttäjille riittävät tiedot palvelun turvallisuudesta käytöstä (Junttila 2009, 15).

Yleisestä huolellisuusvelvollisuudesta säädetään KuTuL:n 5 §:ssä ja se koskee jokaista palvelun tarjoajaa. Huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu, että palvelun tarjoajalla on riittävät ja oikeat tiedot tarjoamastaan palvelusta, jotta hän voi arvioida siihen liittyvät riskit ja varautua niihin. Tämän lisäksi huolellisuusvelvollisuuden täyttämiseksi on varmistuttava palvelussa käytettävien välineiden ja laitteiden turvallisuudesta sekä siitä että palvelua käyttäville annetaan kaikki turvallisuuteen oleellisesti liittyvät tiedot. Palvelusta ei saa aiheutua vaaraa käyttäjille eikä heidän omaisuudelleen. (Tukes 2015b; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Huolellisuusvelvollisuuden täyttämiseksi toiminnanharjoittajan tulee pitää onnettomuuskirjanpitoa. Kirjanpitoon tulee merkitä pienimmätkin onnettomuudet ja vaaratilanteet. Jos kuluttajapalvelusta aiheutuu vakava onnettomuus, on toiminnanharjoittajan velvollisuutena ryhtyä välittömästi pelastustoimiin ja hälyttää apua. Lisäksi toiminnanharjoittajan velvollisuutena on myös lopettaa vaaraa aiheuttavan palvelun tarjoaminen, kunnes sitä voidaan jatkaa turvallisesti. (Tukes 2015b) Mikäli toiminnanharjoittaja saa tietoonsa, että palvelusta on aiheutunut vaaraa henkilön terveydelle tai omaisuudelle, kuten onnettomuus tai vakava läheltä piti -tilanne, on hän velvollinen ilmoittamaan siitä sekä korjaavista toimenpiteistä kunnan valvontaviranomaiselle. (Junttila 2009, 15)

Turvallisuusasiakirja on yksi, ja hyvä, keino osoittaa, että huolellisuusvelvollisuus on hoidettu. Lain mukaan turvallisuusasiakirjan laatimisvelvollisuus koskee niitä toiminnanharjoittajia, jotka tarjoavat lain 6.1 §:ssä lueteltuja palveluita:

- huvipuisto, perhepuisto, eläintarha, kotieläinpuisto, tivoli ja sirkus
- kuntosali
- laskettelukeskus ja muu rinnekeskus
- leikkipaikka ja siihen rinnastettava sisäleikkipaikka
- rullalautailupaikka ja vastaavanlainen pyöräilypaikka
- seikkailu-, elämys- ja luontopalvelu sekä niihin rinnastettava muu ohjelmapalvelu, jollei siihen sisältyvää riskiä voida arvioida vähäiseksi
- kiipeilykeskus
- ratsastustalli ja muu ratsastuspalvelu
- kartingrata
- uimahalli, maa-uimala, kylpylä ja viihdekylpylä
- uimaranta ja talviuintipaikka
- tatuointi-, lävistys- ja muu kehonmuokkauspalvelu
- turvapuhelinpalvelu ja muu vastaava palvelu
- tapahtuma, joka sisältää merkittävän riskin, josta toteutuessaan voi aiheutua vaaraa jonkun turvallisuudelle palveluun osallistuvien ihmisten suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi. (Tukes 2011)

Turvallisuusasiakirjan tarve perustuu palvelun merkittävyyteen ja käyttöasteeseen. Tästä syystä edellä mainittujen lisäksi esimerkiksi kunnilla ja kouluilla sekä asunto-osakeyhtiöiden yhteispihoilla tulee olla turvallisuusasiakirja. (Junttila 2009, 14; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014) Turvallisuusasiakirja toimii sekä palveluntarjoajan työkaluna palvelun laadun ja turvallisuuden ylläpitoon sekä osoittamaan valvontaviranomaiselle tämän pyytäessä, että palveluntarjoaja on täyttänyt velvollisuutensa (Tukes 2011).



Kirjallinen riskien arviointi tulee sisällyttää osaksi turvallisuusasiakirjaa. Riskien arviointi on turvallisuuden suunnittelun lähtökohta, keskeinen osa turvallisuussuunnittelua ja toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuutta. Riskien arvioinnin ja hallinnan avulla voidaan ennaltaehkäistä tapaturmia ja onnettomuuksia, kun tunnistetaan mitä vaaroja toimintaan liittyy, missä tilanteissa niitä voi esiintyä ja millaisia tapaturmia ja onnettomuuksia toiminnassa voi tapahtua. Tärkeää on miettiä ne toimenpiteet, joilla vaaroja voidaan poistaa, riskejä pienentää ja tapaturmia sekä onnettomuuksia ennaltaehkäistä. Tärkeää on myös varautua mahdollisiin onnettomuustilanteisiin luomalla valmiudet tarvittaville toimenpiteille. (Tukes 2014b)

## 2.2 Standardit, sertifikaatit ja CE-merkinnät

Eskolaisen mukaan Suomessa leikkipaikkojen ja niiden välineiden turvallisuutta ohjaavat SFS-standardit. Standardit tulivat Suomessa voimaan vuonna 1999 ja ne ohjaavat leikkipaikkojen ja niiden välineiden asennusta, ylläpitoa ja testaamista. (Kanninen 2009, 4) Standardit usein sekoitetaan lakeihin ja direktiiveihin vaikka ne ovat eurooppalaisen standardisointi järjestelmän laatimia suosituksia. (Eskolainen 2002, 10)

Standardit syntyvät kansainvälisen yhteistyön tuloksena. Ne ovat dokumentteja, jotka kuvaavat yleisesti hyväksytyjä tapoja toteuttaa erilaisia rakenteita ja palveluita. Standardien tarkoituksena on helpottaa viranomaisten, elinkeinoelämän ja kuluttajien elämää. Standardisointi lisää tuotteiden turvallisuutta ja yhteensopivuutta, suojelee kuluttajia ja ympäristöä sekä helpottaa kotimaista ja kansainvälistä kauppaa. Standardit julkaistaan maksullisina asiakirjoina, joita kuka tahansa voi hankkia. (SFS n.d.(a) )

Tunnukset SFS, EN ja ISO kertovat missä organisaatiossa kyseinen standardi on vahvistettu. Suomessa vahvistetun standardin tunnus on SFS, Euroopassa vahvistetun standardin tunnus on EN ja kansainvälisesti vahvistetun standardin tunnus on ISO. Tunnuksia yhdistelemällä ilmoitetaan missä kaikissa standardoimisjärjestöissä standardi on vahvistettu. Esim. SFS-EN on vahvistettu Suomessa sekä Euroopassa, mutta ei kansainvälisesti. (SFS n.d.(b) )

Standardeja voi hankkia yksittäisinä tai kokoelmina. Yksittäin hankittujen standardien mukana tulee alkuperäinen teksti mutta kokoelmissa vain suomennetut versiot (Junttila 2015, 13; SFS n.d. (e) ). Vuonna 2009 julkaistu SFS-käsikirja 143 käsittelee leikkipaikkavälineitä sisältäen standardin SFS-EN 1176 osat 1,2,3,4,5,6,7,10 ja 11 sekä standardin SFS-EN 1177 (SFS n.d.(c) ). Vuonna 2009 julkaistu SFS-käsikirja 82 käsittelee puolestaan lähiliikuntapaikkojen varusteita sisältäen standardien SFS-EN 15567 osat 1 ja 2, SFS-EN 12572 osat 1,2, ja 3, SFS-EN 14960, SFS-EN 14974 ja SFS-EN 15312 (SFS n.d.(d) ). SFS-käsikirja 143 tulee uusiutumaan aikaisintaan vuonna 2016 (Hirvonen, sähköpostiviesti 4.2.2015). Edellä mainittujen käsikirjojen sisältö on koottuna taulukoissa 1 ja 2.

Taulukko 1. SFS-käsikirjan 143 sisältämät standardit (SFS n.d.(c; Junttila 2014, 10-11 )

Standardin numero ja osa	Standardin nimi	Julkaisu	Tarkastettu
SFS-EN 1176	Leikkipaikkavälineet ja turva-alustat		
osa 1	Yleiset turvallisuusvaatimukset ja testimenetelmät	1998	2008
osa 2	Keinut. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	1998	2008
osa 3	Liukumäet. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	1998	2008
osa 4	Köysiradat. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	1998	2008
osa 5	Karusellit. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	1998	2008
osa 6	Keinumisvälineet. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	1998	2008
osa 7	Ohjeita asennuksesta, tarkastuksesta, huollosta ja ylläpidosta	1998	2008
osa 10	Suljetut leikkivälineet. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testimenetelmät	2008	
osa 11	Kolmiulotteiset kiipeilyverkot. Lisäturvallisuusvaatimukset ja testimenetelmät	2008	2014
SFS-EN 1177	Leikkikenttien iskua vaimentavat alustat. Kriittisen putoamiskorkeuden määrittäminen	1998	2008

Taulukko 2. SFS-käsikirjan 82 sisältämät standardit (SFS n.d.(d )

Standardin numero ja osa	Standardin nimi	Julkaisu	Tarkastettu
SFS-EN 15567	Urheilu- ja vapaa-ajan välineet.		
osa 1	Seikkailuradat. Rakenne ja turvallisuusvaatimukset	2008	
osa 2	Seikkailuradat. Käyttövaatimukset	2008	
SFS-EN 12572	Kiipeilyrakenteet		
osa 1	Turvallisuusvaatimukset ja testimenetelmät kiipeilyseinille, joissa on varmistuspisteet	2007	
osa 2	Turvallisuusvaatimukset ja testi menetelmät kiipeilyseinille, joissa ei ole varmistuspisteitä	2008	
osa 3	Otteiden turvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	2008	
SFS-EN 14960	Ilmalla täytettävät leikkivälineet Turvallisuusvaatimukset ja testimenetelmät	2007	2013
SFS-EN 14974	Rullalautailualueet. Turvallisuusvaatimukset ja testimenetelmät	2006	2010
SFS-EN 15312	Julkisten liikuntapaikkojen liikuntavälineet. Yleiset vaatimukset, turvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät	2007	2010

Eskolaisen mukaan standardien kehitystyö on jatkuvasti käynnissä. Uusia standardeja luodaan ja olemassa olevia päivitetään (Kanninen 2009, 4). Tulevia julkaistavia standardeja ovat muun muassa EN 16630 Lihaskuntovälineet, jonka julkaisua odotetaan vuodelle 2015, EN 16579 Harrastejal-kapallomaalit, jonka julkaisua odotetaan vuodelle 2016 sekä standardi parkour -välineille, jonka julkaisua odotetaan vuodelle 2016. Näiden lisäksi työstettävänä ovat tekninen raportti leikkipaikkatarkastajien pätevyydestä, tehtäväryhmä, joka selvittää leikki- ja liikunta-alueiden yhdistämistä, tehtäväryhmä, joka laatii luonnosta leikkivälineissä oleville hyppimiselementeille sekä standardin EN 1176 osien 1,2,3,5 ja 6 tarkastaminen. (Junttila, sähköpostiviesti 27.1.2015)

Turvastandardit ovat ohjeellisia ja siten vapaaehtoisia käyttää. Mutta koska niissä on kuitenkin määritelty eurooppalainen yhteinen käsitys tuotteen turvallisuudesta ja KuTuL viittaa standardeihin määritellään kulutustavaran tai kuluttajapalvelun turvallisuutta, tulee tuotteiden ja palveluiden pyrkiä samaan turvallisuustasoon kuin standardeissa. Tuotteen ei siis tarvitse olla standardin mukainen, kunhan valmistaja pystyy todistamaan, että samaan turvallisuustasoon on päästy muilla keinoilla. Ilmauksesta ”standardin mukainen” onkin tullut synonyymi ilmaukselle ”riittävän turvallinen”. (Junttila 2009, 16; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Sertifikaatti ilmoittaa tuotteen täyttävän sille asetetut vaatimukset. Se on virallisesti hyväksytyn ja riippumattoman testitalon myöntämä vakuus siitä, että tuote, toiminta tai henkilö täyttää sille määrättyt vaatimukset. Sertifiikaatin tuotteelle, toiminnalle tai henkilölle voi myöntää akkreditoitu, eli valtion nimeämän toimielimen virallistama, Suomessa FINAS, testitalo. Suomessa riippumattomia testitaloja ovat muun muassa SGS ja VTT, mutta ne eivät tee leikki- ja liikuntavälineiden sertifiointeja. Alan tunnetuin sertifiointia on saksalainen TÜV, joka voi myöntää leikkipaikkavälineelle EN 1176:n mukaisuudesta Octagon -sertifiikaatin, kuva 1 tai GS -sertifiikaatin, kuva 2, jolloin väline on myös saksalaisen tuoteturvallisuutta koskevan lain mukainen. Sertifiointeja tehdään yleensä vain tuotteille, joille on olemassa standardit. Joskus testitalot saattavat kerätä tuotteita koskevia vaatimuksia muista standardeista, mutta tällaiset kokoelmat eivät yleensä ole kattavia ja tasapainoisia. Sertifikaattia pidetään yleisesti luotettavampana kuin valmistajan omaa vakuutusta tuotteen turvallisuusvaatimusten täyttämistä. Leikkipaikkavälineille ei siis vaadita pakollisena tyyppihyväksyntää, mutta se on erittäin suositeltavaa (Junttila 2014, 17; Eskolainen, kurssimateriaali 16.9.2014)



Kuva 1. TÜV:n myöntämä Octagon -sertifikaatin merkki. Kuvälähde: <http://www.worksmanagement.co.uk/news/tuv-sud-launches-octagon-quality-mark/59510>



Kuva 2. TÜV:n myöntämä GS -sertifikaatin merkki. Kuvälähde: <http://www.bonsenoa.com/company/certificate.html#>

CE –merkintää ei saa käyttää leikkivälineissä. Se on valmistajan vakuutus siitä että tuote, esimerkiksi turva-alusta, täyttää direktiivien tuotteelle asetamat vaatimukset. Direktiivit eivät kuitenkaan kata leikki- ja liikunta-paikkojen välineitä, jolloin CE -merkinnän käyttäminen niissä on kiellettyä. (Junttila 2014, 17)

### 2.3 Riskien arviointi

Kaikki riskit eivät ole pahasta. Lapsen on hyvä oppia leikkipaikan kaltaisessa kontrolloidussa paikassa ennemmin kuin kontrolloimattomassa (Junttila 2014, 154). Myös standardi SFS-EN 1176 esipuheessaan tukee tätä ajatusta, sillä siinä lukee näin: ”Riskit kuuluvat oleellisesti leikkipaikkoihin ja muutenkin kaikkiin ympäristöihin, joissa lapset viettävät aikaa leikkien. Leikkipaikkojen on tarkoitus tarjota lapsille mahdollisuus kohdata hyväksyttäviä riskejä innostavassa, haastavassa ja valvotussa oppimisympäristössä. Leikkipaikkojen suunnittelussa tulisi pyrkiä siihen, että

lapsille tarjotaan riittävästi haasteita, mutta samalla heitä suojellaan vakavilta loukkaantumisilta. Tämän standardin ensisijainen tarkoitus on estää loukkaantumiset, jotka johtavat vammautumiseen tai kuolemaan, ja toissijainen tarkoitus on vähentää vakavia seuraamuksia, jotka aiheutuvat sattunnaisista väärinarvioinneista, joita vääjäämättä tulee tapahtumaan, kun lapset pyrkivät parantamaan suorituskykyään – oli se sitten sosiaalista, älyllistä tai fyysistä.” (SFS-EN 1176-1:2008, 8)

Vorit, eli vakavan onnettomuuden riskit, ovat riskeistä suurimpia. Tästä syystä niihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota niin uusilla kuin vanhoillakin leikkipaikoilla, sillä niiden on todettu aiheuttavan eniten vakavia vammautumisia ja kuoleman tapauksia. Vakavan onnettomuuden riskit ovat:

- Pään kiinni juuttuminen
- Kaulan kiinni juuttuminen/tukehtuminen
- (Pienten lasten) putoaminen
- Liian kovat putoamisalustat
- Liian pienet putoamisalustat
- Aidat läheisten vaarojen vallitessa

(Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Turvastandardit ovat erinomainen työkalu hyväksyttävän riskitason arviointiin. Standardit ovat tasoltaan normaalivaatimuksia, mikä tarkoittaa, että standardin vaatimus pätee perustilanteessa, mutta se voi olla liian väljä tai liian tiukka tilanteesta riippuen. (Junttila 2014, 154-155) Turvastandardit eivät myöskään ole kaikenkattavia ja täsmällisiä, jonka vuoksi on jonkin verran käytettävä omaa harkintaa arvioitaessa leikkipaikkojen riskejä (Junttila 2009, 19).

Riskien arvioinnissa kannattaa hyödyntää antropometrisia mittoja. Ne ovat tieteellisesti tutkittuja ihmisruumiin rakenteen ja mittasuhteiden mittatilastoja, joita on kerätty suurelta ihmismäärältä. Niiden käyttökelpoisuus perustuu mittauksen laajuuteen. Ihmisten mitat muuttuvat myös ajan myötä, jonka vuoksi vuosikymmeniä sitten tehdyt mittaukset eivät anna totuutta tämän päivän ihmisten mitoista. Esimerkiksi lihavuus on lisääntynyt, jonka myötä myös ihmisvartalon mittasuhteet ovat muuttuneet. Yksi kattavimmista lasten antropometristen mittojen lähteistä on englantilainen Childata. (Junttila 2014, 139; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Seuraavaksi esitellään muutama riskien arviointimenetelmä, jotka on esitetty tiivistetysti taulukossa 4.

Nominaalitarkastelussa standardin vaatimuksesta poikkeavaa tilannetta tarkastellaan muihin vaikuttaviin tilanteisiin. Junttila käyttää aiheesta seuraavaa esimerkkiä: Leikkikentällä on roska-astia, jonka yläosassa on 100 mm suuruinen rako. Tämä rako on leikkivälineessä kielletyllä pään kiinni juuttumisalueella. Tarkemmin tarkasteltuna, antropometrisesti, huomataan kuitenkin, että pää on aina kyseistä aukkoa suurempi, joten kiinni juuttumistilanne voi tapahtua vain vartalo edellä. Lapsen pään kiinni juuttuminen kyseiseen aukkoon on siis hyvin epätodennäköistä ja siten aukko ei ole to-

dellinen riski, vaikka standardin mukaan kielletyllä alueella onkin. (Junttila 2014b, 37; Junttila 2014, 154)

Standardien raja-arvotarkastelussa riskiä peilataan siihen, kuinka kaukana lähimmästä sallitusta raja-arvosta ollaan. Jos havaittu puute on hyvin lähellä sallittua, voidaan olettaa, että riski ei ole kovin merkittävä. Esimerkkinä Junttila käyttää raja-arvotarkastelusta seuraavaa: Noin 90 cm:n korkeudelle johtavat portaat, joiden väliset raot ovat 100 mm. Kolme ensimmäistä rako on alle 60 cm korkeudella ja neljäs rako on yli 60 cm korkeudella. Ylin, eli neljäs, rako on standardin vastainen, mutta onko sen riskitaso merkittävästi muita rakoja korkeampi kun aukon yläpintakin on vain hieman yli 60 cm korkeudessa. Raja-arvotarkastelulla voidaan todeta, että tämä rako ei ole yhtä merkittävä riski, kuin jos vastaava rako olisi esimerkiksi 90 cm:n tason yläpuolella. (Junttila 2014, 155-156; Junttila 2014b, 37)

Riskien arvioinnin apuna voidaan käyttää myös vahinkotilastoja. USA:ssa on tilastoitu julkisilla ja yksityisillä leikkikentillä vuosina 2001-2008 tapahtuneita vahinkoja, joiden tuloksia voidaan hyvin käyttää Suomessa tehtävien turvatarkastusten riskien arvioinneissa. Kyseisistä tilastoista käy ilmi, että vahinkoja sattui noin 1,8 miljoonaa kappaletta, joista noin 4 % vaati pidempää sairaalahoitoa. Tilastoista selviää, että eniten vahinkoja aiheuttivat keinut, joiden osuus vahingon aiheuttajana oli 22 %. Seuraavana tulee liukumäet, joiden osuus oli 19 %. Kiipeilyvälineet ja riippusillat puolestaan aiheuttivat molemmat 9 % vahinkotapauksista. Leikkialueella, mutta ei leikkivälineessä, aiheutui 8 % vahingoista. Tilastoista käy myös ilmi että suurin osa, 44 %, vahingoista aiheutui putoamisen johdosta. Tuotteen hajoamisen tai huonon suunnittelun vuoksi vahinkoja aiheutui 23 %:ssa tapauksista. Välineeseen tai toiseen käyttäjään törmääminen aiheutti 7,5 % tapauksista ja kiinnijuuttuminen 7 %. Näihin tuloksiin vedoten, riskinarvioinnissa kannattaa kiinnittää erityistä huomiota keinujen, liukumäkien ja kiipeilyvälineiden aiheuttamiin riskeihin, tuotteesta putoamisen riskiin sekä tuotteen rakenteelliseen kestävyYTEEN. (Junttila 2014b, 156)

Euroopan unionin virallisessa lehdessä 26.1.2010 esitelty RAPEX -direktiivin riskinarviointi on myös käyttökelpoinen menetelmä. Riskin arviointimenetelmä on kolmivaiheinen ja se on tarkoitettu ensisijaisesti viranomaisten käyttöön. Tässä menetelmässä vahinkoskenaariolle lasketaan todennäköisyys ja riskiluokitus määritellään sen perusteella, kuinka vakava vahinko on jos riski toteutuu. Menetelmän ensimmäisessä vaiheessa ennakoidaan tapaturmasta johtuvan vammautumisen vakavuuden ennuste taulukon 3 mukaisesti. Toisessa vaiheessa määritellään vamman toteutumisen todennäköisyys taulukon 4 vahingon todennäköisyys -sarakkeen mukaisesti. Viimeisessä, eli kolmannessa, vaiheessa yhdistetään kahden ensimmäisen vaiheen tulokset ja määritellään riskitaso taulukon 4 avulla. (Junttila 2014, 156-157; Junttila 2010, 25)

Taulukko 3. RAPEX: vamman vakavuuden luokitus (Junttila 2014, 157)

Luokitus	1	2	3	4
<b>Hoidon tarve</b>	Perushoito, ensiapu	Voi olla tarpeen käydä ensiavussa	Yleensä vaatii sairaalahoitoa	Voisi olla kuolemaan johtava
<b>Vaikutus toimintakykyyn</b>	Ei vaikutusta eikä merkittävää kipua	Vaikutus enintään 6kk	Vaikutus enemmän kuin 6kk tai johtaa pysyvään menettämiseen	Vakava. Johtaa yli 10 prosentin invaliditeettiin tai sairauksiin, jotka vaikuttava lisääntymiseen tai jälkeläisiin

Taulukko 4. RAPEX: riskin arviointitaulukko. Kuvälähde: Junttila 2014, 157

Vahingon todennäköisyys	Vamman vakavuus			
	1	2	3	4
> 50%	S	V	V	V
> 10%	K	V	V	V
> 1%	K	V	V	V
> 0,1%	P	S	V	V
> 0,01%	P	K	S	V
> 0,001 %	P	P	K	S
> 0,0001%	P	P	P	K
< 0,0001%	P	P	P	P

V= Vakava riski, S= Suuri riski, K= Keskitason riski, P= Pieni riski

Primääri- ja sekundääritarkastelussa riskit jaetaan ensisijaisiin ja toissijaisiin riskeihin. Primäärivahinkoja ovat vahingot, joiden syntymiseen ei ole vaikuttanut mikään muu tekijä ja sekundäärivahinkoja ovat puolestaan vahingot, jotka ovat seurausta toisesta ei-toivotusta tapahtumasta. Ensisijaisesti puututaan primäärivahinkoihin ja toissijaisesti sekundäärivahinkoihin, niiltä osin, kun on mahdollista. Esimerkkinä Junttila käyttää tapahtumaa, jossa lapsi putoaa tasolta. Tässä esimerkissä primäärivahinko on tasolta putoaminen ja sekundäärivahinko on maahan iskeytyminen. Koska maahan iskeytyminen voi aiheuttaa vakavia vammoja ja vamman vakavuutta voidaan vähentää, on iskua vaimentava alusta tarpeen. Tässä esimerkissä sekundäärivahinkoon on mahdollista puuttua. (Junttila 2014b, 37; Junttila 2014, 158)

Välineen tai tuotteen väärinkäyttö saattaa aiheuttaa riskejä. Tästä syystä väärinkäytön mahdollisuuden tunnistaminen ja ehkäiseminen on tärkeää vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi. Väärinkäyttöä ovat muun muassa ilki-valta, välineiden katoilla kiipeily, väärän ikäluokan välineiden käyttö ja irtonaisten kalusteiden siirtäminen leikkivälineiden läheisyyteen. (Junttila 2014, 158-161)

Taulukko 5. Riskin arviointimenetelmät tiivistetysti

Riskin arviointimenetelmä	Keinot
Nominaalitarkastelu	Tarkastellaan standardin vaatimuksista poikkeavaa tilannetta muihin vaikuttaviin tekijöihin
Standardin raja-arvotarkastelu	Riskiä peilataan siihen, kuinka kaukana lähimmästä sallitusta raja-arvosta ollaan
Vahinkotilastotarkastelu	Tarkastellaan puutteita vahinkotilastojen valossa jolloin puutteet, joiden myötä vahinkoja sattuu enemmän, luokitellaan lähtökohtaisesti vakavammiksi, kuin ne, joissa vahinkoja ei tapahdu
RAPEX -direktiivi	Lasketaan riskiskenaariolle todennäköisyys ja riskiluokitus mahdollisen vahingon vakaavuuden perusteella.
Primääri-/sekundääri vahinkotarkastelu	Tunnistetaan vahingon todellinen syy ja puututaan siihen mikäli mahdollista
Välineiden ja tuotteiden väärinkäyttö	Tunnistetaan väärinkäytöstä aiheutuvat riskit

#### 2.4 Leikkipaikkojen oheisrakenteet

Standardien määrittelemiä turvallisuusvaatimuksia sovelletaan vain leikkivälineisiin. Lisäksi leikkipaikoilla on kuitenkin erilaisia muitakin kalusteita ja rakenteita eli oheisrakenteita, jotka tulee huomioida leikkipaikan kokonaisturvallisuuden vuoksi. Tällaisia oheisrakenteita ovat muun muassa penkit, pöydät, roska-astiat, aidat, puut, leikkimökit ja kyltit. Tukes:n ohjeiden mukaan oheisrakenteiden turvallisuuden lähtökohtana voidaan pitää leikkivälineiden turvallisuustasoa. Tämä tarkoittaa sitä, että vakavan onnettomuuden riskejä ei saa esiintyä missään leikkipaikalla olevassa rakenteessa. (Junttila 2009b, Osa 1, 29)

Jos leikkipaikoilla on tarvetta aidoille, tulee niiden olla rakenteeltaan sellaisia, että ne eivät houkuttele kiipeilemään, tasapainoilemaan tai istumaan niiden päällä. Vastaavasti jos aitaan halutaan yhdistää kiipeilemisleikkeihin, tulee aidan ympärillä olla riittävä putoamisalue turva-alustoineen. Aitojen kohdalla on myös huomioitava, että päiväkotien aidoille on Sosiaali- ja terveysministeriö määritellyt tarkat kriteerit vuonna 2008 julkaisemassaan Päivähoidon turvallisuussuunnittelu oppaassaan. (Eskolainen, kurssimateriaali 7-9.10.2014)

Trampoliinille on puolestaan omat määräyksensä. Kuluttajaviraston on ohjeistanut, että trampoliineilla tulee olla suojaverkko, niiden yläpuolella ei saa olla rakenteita, joihin yltää hyppäämällä ja lisäksi trampoliini tulee varustaa kyltillä, joka kieltää useamman käyttäjän samanaikaisen hyppimisen. Trampoliinin tulee myös olla hyvin maahan kiinnitettynä. (Junttila 2009b, Osa 2, 39)



Penkkien, pöytien, roska-astioiden, lelulaatikkojen ja muiden kalusteiden tulee olla maahan kiinnitettyjä. Näin ne eivät kulkeudu paikkoihin, joissa ne voivat aiheuttaa vaaratilanteita, esimerkiksi välineiden putoamisalueille tai katoille. Ne eivät myöskään saa olla liian lähellä rakenteita, jolloin ne helpottavat kiipeämistä, esimerkiksi aidan yli. Kalusteissa ei myöskään saa esiintyä teräviä reunoja. (Eskolainen, kurssimateriaali 7-9.10.2014)

Leikkipaikkojen istutusten tulee olla kestäviä ja turvallisia. Leikkipaikoilla on usein kova käyttöaste, joka tulee huomioida leikkipaikan kasvillisuutta suunniteltaessa. Leikkipaikan istutusten tulee kestää leikin aiheuttamia vaurioita eivätkä ne saa olla myrkyllisiä. Lisäksi puiden tulee olla sellaisia etteivät ne houkuttele kiipeilyyn eikä niissä saa olla, usein esiintyviä, kaulan kiinnijuuttumisrakoja. (Junttila 2009b, Osa 2, 39)

## 2.5 Vanhat standardit ja tuotteet

Samat turvallisuusvaatimukset eivät koske kaikkia leikkivälineitä. Tämä johtuu siitä, että turvallisuusstandardit soveltuvat vain sen voimassaolokäytännön valmistettuihin välineisiin. Eli mikäli väline on valmistettu edellisen standardin voimassaolon aikana, välineen ei tarvitse täyttää nykyisin voimassa olevan standardin vaatimuksia. Välineistä ei siis tule vaarallisia siinä vaiheessa kun standardit päivittyvät. (Junttila 2011, 63)

Välineen tulee täyttää ne turvallisuusvaatimukset, jotka olivat voimassa silloin kun tuote otettiin käyttöön. Jos väline on vanhempi kuin mikään siihen soveltuva standardi, välineeseen soveltuu vain kuluttajaturvallisuuslain periaate – kaikkien kuluttajatuotteiden ja palveluiden tulee olla riittävän turvallisia. Tästä esimerkkinä leikkivälineet ennen vuotta 1999. Jos välineissä ei ole ollut läheltä piti -tilanteita, ei ole syytä pitää välineitä vaarallisina, kunhan niissä ei esiinny vakavan onnettomuuden riskejä. (Junttila 2014, 164)

Standardien voimaan astumisesta pätee yleensä seuraava nyrkkisääntö: kun uusi standardi julkaistaan, se astuu heti voimaan. Kun taas olemassa oleva standardi tarkastetaan, eli revisoidaan, kirjoitetaan uuteen standardiin puolenvuoden siirtymäaika. Puolen vuoden siirtymäaika ei kuitenkaan takaa sitä, että kaikki uudet välineet ovat uusien, voimaan astuneiden, standardien mukaisia, sillä välinevalmistajat eivät välttämättä kykene tekemään tarvittavia muutoksia määräaikaan mennessä. Tämä puolestaan ei tarkoita sitä, että nämä välineet olisivat vaarallisia. Mahdollista on myös, että välinevalmistaja on tehnyt uusista välineistään uusien standardien mukaisia, mutta muut tahot, kuten valtion ja kuntien viranomaisten, rakentajien ja yksityisten tarkastajien tulkinnat eivät ole ehtineet muovautumaan uusien standardien mukaisiksi. Näistä syistä johtuen leikkipaikoille asennetaan muutamien vuosien ajan uuden standardin voimaan astumisen jälkeen sekä uusien että vanhojen standardien mukaisia välineitä. Tarkastajan tulee siis tietää nykyisten ja aiempien standardien väliset erot. Jos välineen poikkeama nykyisiin vaatimuksiin on vähäinen, tarvetta välineen muutoksille ei välttämättä ole. Tarve muutoksille tulee arvioida kunkin välineen kohdalla riskiarvioinnin avulla. (Junttila 2014, 164-166)

## 2.6 Vastuujako

Alueen omistaja tarjoaa leikkipaikkapalvelun ja on näin ollen päävastuullinen ja aina osallisena vahinkotapauksissa. Omistajan tulee huolehtia, että kaikki leikki- ja liikuntapaikkaan liittyvä tehdään turvallisesti. Lisäksi alueen kaavoittajalla, suunnittelijalla, ylläpitäjällä, rakentajalla, valvojalla, välinevalmistajalla, käyttäjillä sekä lasten vanhemmilla on omat vastuualueensa, jotka ovat koottuna taulukkoon 6. Vastuiden laiminlyönti saattaa vahinkotapauksessa johtaa vahingonkorvausvastuuseen.

Mikäli leikkipaikkojen ja niiden välineiden suunnittelussa, rakentamisessa, huollossa ja ylläpidossa on noudatettu turvallisuusstandardeja, ei leikkipaikkavälineiden valmistajaa, leikkipaikan suunnittelijaa tai ylläpitäjää voida syyttää turvallisuuden laiminlyönnistä. Näin ollen lapsen turvallisuudesta vastaa aina myös lapsen huoltaja. (Pohjaniemi 2012, 7).

Standardissa määriteltyjen yhteisten pelisääntöjen myötä viranomaiset voivat puuttua asioiden hoitoon ja asettaa laiminlyöjät vastuuseen. Kuluttajavirastolla on oikeus asettaa välinevalmistaja toimituskieltoon tai puuttua taloyhtiön tapaan hoitaa leikkipaikkaansa. Vakavan onnettomuuden sattuessa viranomaisen on velvollinen selvittämään, liittyikö onnettomuuden syihin leikkipaikan laiminlyöntiä ja selvittämään rakenteiden ja välineiden kunnossapidon standardien mukaisuutta. (Mannonen 2003, 57) Kun jokainen hoitaa omat tehtävänsä asianmukaisesti, voidaan sattunut vahinko laittaa huonon tuurin tai käyttäjän huolimattomuuden piikkiin (Eskolainen 2002, 11). Vastaavasti vastuiden laiminlyönti saattaa vahinkotapauksessa johtaa vahingonkorvausvastuuseen (Junttila 2014, 19). Kun leikkipaikan omistajalla on onnettomuuden sattuessa esittää turvatarkastukset tehdyiksi ja niissä havaitut puutteet korjatuiksi, on palveluntarjoaja todistanut huolellisuusvelvollisuutensa täytetyksi (Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014).

Taulukko 6. Vastuunjakotaulukko (Junttila 2014, 19-20; Tukes 2014c; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014; Mäenpää 2003, 54; THL 2014; Pohjaniemi 2012, 10; RT 89-10966. 2009, 24)

Vastuullinen	Vastuut
Alueen omistaja	Suunnittelutyöt tulee tehdä ja teettää turvallisuusvaatimusten mukaisesti.
	Kaikki alueen tuotteet ja välineet tulee hankkia turvallisuusvaatimukset täyttävinä.
	Tuotteiden ja välineiden asennus tulee suorittaa ammattimaisesti.
	Kantaa vastuu tekemistään oleellista muutoksista, joita ei hyväksytä alueen suunnittelijalla.
Alueen omistaja ja ylläpitäjä	Jokaiselle leikki- ja liikuntapaikalle tulee laatia oma tarkastus- ja huoltosuunnitelma
	Tehdyistä huolloista ja tarkastuksista tulee pitää päiväkirjaa
	Välineiden huollot tulee tehdä välinevalmistajan ohjeiden ja soveltuvien standardien mukaisesti.

	<p>Turvallisuusasiakirja tulee laatia ja toiminnan tulee olla siihen kirjatun mukaista.</p> <p>Välineiden turvallisuudesta tulee mahdollisuuksien mukaan huolehtia myös talviaikaan.</p> <p>Jos todetaan, että väline ei ole turvallinen, tulee siihen pääsy estää.</p> <p>Välineitä koskevien vaatimusten muuttumista tulee seurata ja tarvittaessa tulee ryhtyä toimenpiteisiin välineiden turvallistamiseksi</p>
Välinevalmistaja	<p>Valmistettavien välineiden tulee olla turvallisia</p> <p>Välineisiinsä liittyvistä riskeistä tulee olla tietoinen</p> <p>Tuotteistaan tulee antaa tietoa suunnittelijoille, välineiden asentajille sekä alueen omistajille ja ylläpitäjille</p> <p>Välineitä koskevista vaatimuksista tulee olla ajantasainen tieto</p>
Tuotemyyjä	Tuotteet joita myydään tulee täyttää turvallisuusvaatimukset
Kaavoittaja	Leikkipaikka tulee kaavoittaa turvalliselle alueella, jonka läheisyydessä ei ole tarpeettomia riskitekijöitä
Alueen suunnittelija	<p>Välineiden ja muiden tuotteiden tulee täyttää turvallisuusvaatimukset</p> <p>Leikkivälineiden ja muiden niiden tapaan käytettävien elementtien putoamisalueiden koon ja iskuvaimennuksen tulee olla riittäviä</p> <p>Alueella tulee olla tunnistetaulu, josta käy ilmi määrätty tiedot</p> <p>Alue tulee olla tarpeen tullen aidattu</p> <p>Alueen kasvillisuus ei ole myrkyllistä</p>
Valvoja	Rakentamisen aikaisia töitä tulee valvoa ja puuttua ilmeneviin puutteisiin
Asentajat ja rakentajat	<p>Välineet tulee asentaa ammattitaitoisesti valmistajan ja suunnittelijan ohjeiden mukaisesti</p> <p>Työmaalle pääsy asiattomilta tulee estää</p>
Käyttöönottotarkastuksen tekijä	<p>Tuotteet ja välineet tulee olla asennettuja valmistajan ja suunnittelijan ohjeiden mukaisesti soveltavat turvallisuusvaatimukset täyttäen</p> <p>Asennukset tulee olla viimeisteltyjä ja alue tulee olla valmis käyttöön otettavaksi</p>
Käyttäjät ja vanhemmat	<p>Tulee huolehtia että lapsi leikkiminen vain niissä välineissä, joihin on ikänsä ja fyysisten kykyjensä mukaan kykenevä</p> <p>Mahdolliset vaaranpaikat tulee tunnistaa ja ohjeistaa lasta toimimaan turvallisesti</p> <p>Leikkipaikalla esiintyvistä turvallisuuspuutteista sekä sattuneista vaaratilanteista tulee ilmoittaa leikkipaikan ylläpitäjälle ja tarvittaessa kunnan terveysturvallisuustarkastukseen</p> <p>Hälyyttää apua paikalle vahingon sattuessa</p> <p>Opettaa reilun leikin pelisäännöt ja valvoa leikkiä</p>

## 2.7 Tarkastajan rooli, pätevyys ja koulutus

Tarkastajan vastuulla on havaita kaikki leikkipaikalla ilmenevät turvallisuuspuutteet, sekä vakavat että pienemmät. Tarkastajan vastuulla on myös arvioida havaittujen turvallisuuspuutteiden riskien tasot ja esittää ne oikein. Tarkastaja ei saa liioitella havaittuja puutteita eikä myöskään ilmoittaa riskinä sellaista, joka ei ole riski. Vaikka kaikki havainnot pitääkin kirjata tarkastusraporttiin, kannattaa ennemmin valita pykälää liian alhainen kuin liian korkea riskiluokitus. Mikäli tarkastaja on jättänyt raportoimatta puutteen, joka myöhemmin aiheuttaa vakavan vahingon, voidaan tarkastaja asettaa juridiseen vastuuseen. (Junttila 2014, 168)

Tarkastaja on yksityishenkilö vailla määräys- ja toimeenpanovaltaa. Näin ollen tarkastaja ei määrittele sitä, mikä puute korjataan ja mikä ei. Tästä syystä tarkastajan ei myöskään kuulu määritellä milloin puutteet tulee olla korjattuna. Nämä tehtävät kuuluvat alueen omistajalle. (Junttila 2014, 169) Vain viranomaiset, tässä tapauksessa kuntien terveys- ja ympäristötarkastajat, voivat tehdä pistokoemaisia turvatarkastuksia kaikille leikkipaikoille ja edellyttää muutoksia ja muita toimenpiteitä (Eskolainen, kurssimateriaali 16.9.2014)

Eskolaisen (sähköpostiviesti 7.1.2015) mukaan, säädösten puuttumisen vuoksi, kuka tahansa voi Suomessa, ilman mitään koulutusta ja pätevyyttä, tuottaa leikkipaikkojen tarkastuspalveluita, jos se kulloisellekin asiakkaalle sopii. Tarkastajan tulee kuitenkin tuntea hyvin alan standardit, sillä niistä löytyy alan perustieto ja siksi ne ovat pääroolissa tarkastajan pätevyyttä määriteltessä. Työskentely huolto-, asennus- tai suunnittelutehtävissä auttaa myös hankkimaan tarvittavaa tietoa (Junttila 2014, 169-170). Opetusta leikki- ja liikuntapaikkojen turvatarkastuksista ei tällä hetkellä saa minikään koulun yleisestä opetussuunnitelmasta (Junttila 2014, 169). Sen sijaan koulutusta voi hankkia Hämeen ammattikorkeakoulun biotalouden täydennyskoulutuksen järjestämästä Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus - peruskoulutuksesta, jota järjestetään yhteistyössä Viherympäristöliiton kanssa (Hamk 2015).

Viherympäristöliito on jo kymmenien vuosien ajan tehnyt työtä ulkoleikkipaikkojen turvallisuuskysymyksiensä parissa. Viherympäristöliitto on nimittänyt Ulkoleikkipaikkojen turvallisuuslautakunnan, joka pätevoittää ulkoleikkipaikkojen turvatarkastajia. Vaatimukset ulkoleikkipaikkojen tarkastajan pätevyyden saamiselle ovat esitettynä taulukossa 7. Pätevyys on voimassa kymmenen vuotta ja sen uusimiseksi tarkastajan on nimettävä lautakunnalle kymmenen raportoitua leikkipaikkatarkastusta viimeisen vuoden ajalta, joista lautakunta valitsee tarkasteluunsa alle kolme. Lisäksi vaaditaan tarkastusraportti lautakunnan määrittelemästä kohteesta. (Vyl n.d.(a))

Taulukko 7. Vaatimuksen ulkoleikkipaikkojen tarkastajan pätevyydelle (Vyl n.d.(b))

<b>Henkilön tulee olla suorittanut hyväksytysti:</b>	Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus -peruskoulutus
	Ulkoleikkipaikkojen turvatarkastaja -koulutus
	Hyväksyty näyttö. Näytön voi suorittaa vasta kun seuraava työkokemus on hankittu.
<b>Henkilöllä tulee olla työkokemusta (jokin tai joidenkin yhdistelmä):</b>	Ulkoleikkipaikkojen vastuullista rakentamista (työhön osallistuva työnjohtaja, etumies tms.) vähintään 15 leikkipaikan osalta korkeintaan viimeisen viiden vuoden ajalta.
	Täysipäiväiseksi katsottavaa ulkoleikkipaikkojen vastuullista ylläpitoa (huolto, korjaus, pienimuotoiset tarkastukset) vähintään 18 kuukautta korkeintaan viimeisen viiden vuoden ajalta.
	Ulkoleikkipaikkojen vastuullista suunnittelua vähintään 15 leikkipaikan osalta korkeintaan viimeisen viiden vuoden ajalta.
	Täysipäiväiseksi katsottavaa leikkipaikkojen raportoitua tarkastamista vähintään 12 kuukautta korkeintaan viimeisen kolmen vuoden ajalta.
	Täysipäiväiseksi katsottavaa leikkivälineiden suunnittelua vähintään 12 kuukautta korkeintaan viimeisen kolmen vuoden ajalta.
	Muu näihin rinnastettava leikkipaikkoihin liittyvä työkokemus arvioidaan tapauskohtaisesti. Työkokemuksesta vähintään puolet tulee olla hankittuna ennen tarkastajakoulutukseen osallistumista. Puuttuva työkokemus on hankittava ennen koulutusnäyttöä, kuitenkin enintään 18 kuukauden kuluessa tarkastajakoulutuksen käymisestä.

Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus -peruskoulutus järjestetään normaalisti kaksi kertaa vuodessa ja sen kesto on kuusi päivää. Koulutus antaa perustiedot ulkoleikkipaikkojen suunnittelijoille, rakentajille, ylläpitäjille sekä rakennuttajina ja valvojina toimiville. Koulutuksen aiheina ovat muun muassa KuTuL, Tukes:n ohjeet, vastuukysymykset, vanhat välineet ja uudet vaatimukset, vakavan onnettomuuden riskit, alan standardit, leikkipaikkojen yleiset turvallisuusvaatimukset, välinetyyppikohtaiset vaatimukset, leikkivälineiden asentaminen, tarkastus ja huolto sekä leikkipaikkojen hallinnointi. Koulutukseen sisältyy myös kenttäharjoittelua turvatarkastuksia tehden. (Hamk 2015) Koulutuksen käynyt katsotaan olevan pätevä tekemään leikki- ja lähiliikuntapaikkojen turvatarkastuksia (Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Pätevyyden aktiivinen ylläpito on tärkeää, sillä standardit uudistuvat ja viranomaiset säätävät uusia määräyksiä. Pätevyyttään voi pitää yllä osallistumalla erinäisiin koulutuksiin ja seminaareihin, lukemalla alan julkaisuja ja liittymällä standardointiryhmään. Lisäksi tuloillaan on aktiivinen pätevyyden ylläpitojärjestelmä, johon liittyvät saavat vuosittaista kertausta ja päivitystietopaketin. (Junttila 2014c)

## 2.8 Turvatarkastustyypit

Standardi SFS-EN 1176-7 esittää leikkipaikoilla tehtäväksi neljän eritason tarkastuksia, jotka ovat vuositarkastus, toiminnallinen tarkastus, rutiininomainen tarkastus ja käyttöönottotarkastus. Tarkastuksissa kiinnitetään erityisesti huomiota vakavan onnettomuuden riskitekijöihin. (Junttila 2014, 166-168).

Tärkein tarkastuksista on vuositarkastus. Vuositarkastus tehdään tuotteiden perustusten ja pintojen turvallisuuden kokonaistason selvittämiseksi. Myös sään aiheuttamat vauriot, lahoamiset ja ruostumiset tarkastetaan. Erityisesti tulisi kiinnittää huomiota kiinteästi asennettuihin osiin. Paras aika vuositarkastuksen teolle on keväällä ennen korkean käyttöasteen sesongin alkamista. Vuositarkastus tulisi tehdä mahdollisimman pian talven loputtua, jotta talven aiheuttamat vauriot huomataan ajoissa. Kouluilla vuositarkastus voi olla järkevintä tehdä kesällä ennen uuden lukuvuoden alkamista, jolloin mahdolliset suuremmat korjaukset voidaan sovittaa seuraavan vuoden budjettiin. Vuositarkastuksessa kiinnitetään huomiota erityisesti seuraaviin: tuotteen rakenteelliseen kestävyYTEEN, muun muassa lahoamiseen ja liitosten löystymiseen, syntyneisiin vaurioihin, joita ovat voineet aiheuttaa sää, turvahiekan heikko, eli kovettuva, laatu sekä rakennusosien heikentynyt pintakäsittely sekä muutoksiin, jotka on todettu edellisen vuositarkastuksen jälkeen. Vuositarkastuksessa suoritetaan myös kaikki toiminnallisen ja rutiininomaisen tarkastuksen toimenpiteet. (Junttila 2014, 166-167; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Alueen käyttöasteesta riippuen alueella tehdään vuositarkastuksien lisäksi toiminnallisia tarkastuksia. Toiminnallinen tarkastus on yksityiskohtaisempi tarkastus, jossa tarkastetaan välineen toiminta ja vakaus. Standardin SFS-EN 1176 osa 7 esittää toiminnallisia tarkastuksia tehtäväksi 1 - 3 kuukauden välein, mutta kaikissa tapauksissa ei ole tarpeen tehdä tarkastuksia näin usein. Vilkaissa, käyttöasteeltaan hyvin korkeissa, kaupunkien leikkipuistoissa sekä isojen koulujen leikkipaikoilla voi olla tarpeen tehdä tarkastus joka kuukausi. Hiljaisemmissa puistoissa voidaan käydä vuositarkastuksen lisäksi kerran tai kaksi sesongin aikana. Erittäin hiljaisissa leikkipaikoissa, kuten hiljaisten taloyhtiöiden piholla, ei toiminnallista tarkastusta tarvita välttämättä ollenkaan. Toiminnallisessa tarkastuksessa kiinnitetään erityisesti huomiota tuotteiden kulumiseen ja kiinteästi asennettuihin osiin. Kuluvia osia ovat muun muassa keinulaakerit, ketjut, karusellilaakerit, turvahiekan pinnan taso, köysiradan kuljettimen jarru, köysien runkovaijerin säikeet ja jousituotteiden jousen kiinnitysosat. Toiminnallisessa tarkastuksessa suoritetaan myös kaikki rutiininomaisen tarkastuksen toimenpiteet. (Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014, Junttila 2014, 167)

Rutiininomainen tarkastus on silmämääräisesti tehtävä tarkastus, jossa havaitaan selvät vaaratekijät, jotka aiheutuvat ilkeistä, normaalista käytöstä tai sääolosuhteista. Esimerkkeinä vaaratekijöiden aiheuttajina ovat rikkoutuneet osat, särkyneet pullot ja huumeruiskut. Alueen ilkeistäherkkyydestä ja käyttöasteesta riippuen, rutiininomainen tarkastus voi olla tarpeen jopa päivittäin. (Junttila 2014, 168; Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014) Viikoittaiset rutiinomainen tarkastukset ovat tärkeitä leikkipaikan yleisen turvallisuuden ja viihtyvyyden vuoksi. (Junttila 2009, 115)

Käyttöönottotarkastus tulee suorittaa leikkipaikan valmistuttua ennen sen käyttöönottoa (Junttila 2014, 168). Käyttöönottotarkastuksessa kiinnitetään huomiota muun muassa välineiden putoamisalueiden riittävään kokoon ja turva-alustojen materiaalien soveltuvuuteen, välineiden perustuksiin, asennuksiin, sijanteihin toisiinsa nähden (ei päällekkäisiä putoamisalueita laitteille, joilla pakotettua liikettä), kiinnijuuttumiskohoihin ja tasokorkeuksiin sekä ilmoitustauluihin ja niiden sisällön riittävyteen (Junttila 2014, 173). Käyttöönottotarkastuksen tekijällä on vastuu siitä, että asennukset ovat valmiit ja oikein tehtyt. Vaikka standardit eivät mainitse erityisiä pätevyys- tai esteettömyysvaatimuksia käyttöönottotarkastuksen tekijälle, tulisi tekijän olla pätevä ja tuntee tuotteita koskevat turvallisuusvaatimukset. Esimerkiksi parkour -välineitä koskeva standardi (BS 10075) sanoo että henkilön, joka tekee käyttöönottotarkastuksen tulisi olla pätevä, eli hän tuntee hyvin tuotteisiin liittyvät turvallisuusvaatimukset ja osaa lukea asennusohjeita. Lisäksi kyseisen standardin mukaan tarkastaja ei saa olla itse osallistunut asennuksiin, sillä omasta työstä on vaikea löytää virheitä. Tarkastaja ei saa olla myöskään taloudellisesti vastuullinen mahdollisista korjaustoimenpiteistä, sillä tämä voisi vaikuttaa siihen, vaaditaanko jokin puute korjattavaksi vai ei. Nämä edellä mainitut vaatimukset ovat yleisesti hyväksytyt alan asiantuntijoiden keskuudessa. (Junttila 2014, 168)

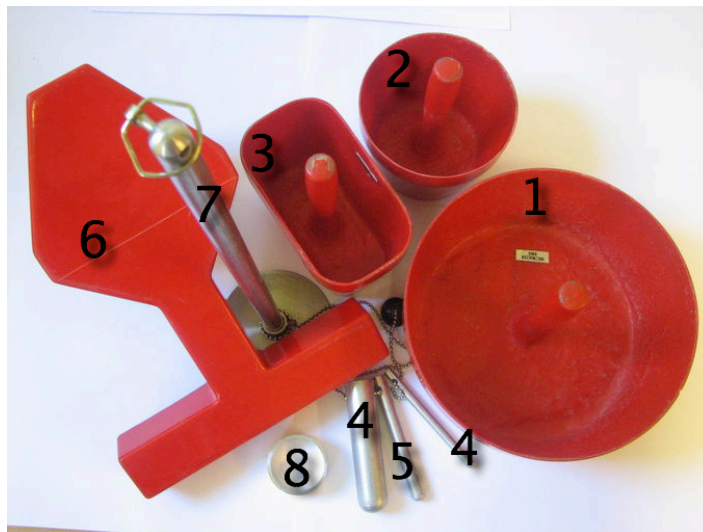
## 2.9 Tarkastuksien välineet ja asiakirjat

Kokeneen turvatarkastajan silmä näkee heti onko jokin leikkivälineen yksityiskohta hyväksyttävä vai ei. Vain sellaiset kohdat, jotka saattavat olla ristiriidassa vaatimusten kanssa, joissa voi olla kiinnijuuttumisen riski, testataan. Esimerkiksi selvästi alle 60 senttimetrin korkeudella ja alle 130 millimetrin halkaisijaltaan olevaa rakoa ei tarvitse testata todetakseen ettei rako ole päänjuuttumISRako. (Eskolainen kurssimateriaali 16.9-9.10.2014)

Mikäli testauksille on tarvetta, tehdään testit SFS-EN 1176 mukaisilla tarkoitukseen kehitetyillä testivälineillä eli sondeilla, jotka on esitetty taulukossa 8 ja kuvassa 3. Lisäksi on olemassa pikkusondeja, mallit kuvassa 4, joilla voidaan todentaa erilaisia pyöritysten ja kulmien mittoja, esimerkiksi jousieläimissä ja liukumäissä.

Taulukko 8. Yleisimmät testausvälineet (Junttila 2009, 122-125; Eskolainen kurssimateriaali 16-18.9.2014)

Välineen numero kassa	Testivälineen nimi	Tärkeimmät mitat, (mm)	Mitä testataan
1	Iso pää, D	Ø230	Pään kiinnijuuttuminen kaikissa mahdollisissa asennoissa
2	Pieni pää, E	Ø130	Pään läpimeno
3	Pieni vartalo, C	89 x 157	Vartalon läpimeno
4	Sormi	Ø8 / Ø25	Sormen kiinnijuuttuminen
5	Sormi(ketjut)	Ø8,6 / Ø12	Sormen kiinnijuuttuminen ketjuilla
6	Kaula, kala	45 x 45 / 45 x 60°	Kaulan kiinnijuuttuminen
7	Vaate/hius	400 / Ø25	Vaatteen(hupparin naru) kiinnijuuttuminen
8	Rengastulkki, Sormus	Ø44 x 22	Jousieläimen käsikahvan riittävä tylyisyys



Kuva 3. Tarkastussondit. Kuvalähde: Vyl n.d.(c)



Kuva 4. Pikkusondit. Kuvalähde: Vyl n.d.(d)



Hyvän leikkipaikan ylläpidon ominaisuutena on järjestelmällinen dokumentointi. Järjestelmällisellä dokumentoinnilla voidaan suunnitella huoltoa, parantaa turvallisuutta ja mahdollisessa onnettomuustapauksessa osoittaa, että leikkipaikasta on huolehdittu ja palvelun tarjoajan huolellisuusvelvollisuus on täytetty. (Junttila 2009, 126)

Tarkastaja laatii jokaisesta leikkipaikalle tehdystä turvatarkastuksesta raportin eli pöytäkirjan. Pöytäkirjaan merkitään tarkastetut välineet ja kohteet sekä niissä havaitut puutteet. Pöytäkirjat päivätään ja allekirjoitetaan ja ne toimitetaan leikkipaikan omistajalle tai ylläpitäjälle dokumentoitaviksi. (Eskolainen, kurssimateriaali 16-18.9.2014)

## 2.10 Huolto -palvelu

Turvatarkastukset ilman niitä seuraavia huoltotoimenpiteitä ovat turhia. Mikäli tarkastuksessa on ilmennyt puutteita, mutta ne eivät ole johtaneet toimenpiteisiin ja myöhemmin tapahtuu onnettomuus, on alueen omistaja ja ylläpitäjä entistä suuremmassa juridisessa vastuussa. Syynä tähän on se, että turvallisuuden puutteet ovat olleet tiedossa, mutta niihin ei ole puututtu. (Junttila 2014, 175)

Huollossa tehdään rutiinitoimenpiteet ja korjataan tarkastuksissa ilmi tulleet puutteet (Junttila 2014, 175). Huoltohenkilöiden tulisi ymmärtää huoltamiensa tuotteiden turvallisuusperusteet ja tarkastusten tekemisen syyt (Junttila 2014c). Useimmat huoltotoimenpiteistä onnistuu yksinkertaisilla välineillä ja nopeasti, jonka vuoksi tällaisten pienien puutteiden korjaaminen on hyvä liittää turvatarkastuspalveluun. Puutteet, joita ei voida korjata heti, tulisi raportoida siten, että alueen omistaja ja ylläpitäjä osaavat valita mitkä puutteet ovat riskitasoltaan merkittävämpiä ja näin ollen korjataan ensimmäisenä. Mikäli jokin leikkiväline todetaan vaaralliseksi, on hyvän palvelun mukaista, purkaa väline samalla kerralla ja kuljettaa pois sekä kierrättää asianmukaisesti. Paras yhdistelmä on kin siis tarkastustaitoinen huoltohenkilö, joka mahdollistaa kattavan tarkastus- ja huoltopalvelun ja sen, että yhdellä käyntikerralla asiakas saa paremman palvelun. (Junttila 2011, 63)

Omistajan tai ylläpitäjäpitäjän on hyvä pitää huoltopöytäkirjaa. Huoltopöytäkirjaan listataan kaikki tehdyt huoltotoimenpiteet ja mikäli huoltotoimenpide perustuu johonkin tarkastuksessa havaittuun puutteeseen, se on hyvä mainita erikseen. Huoltotoimenpiteet on hyvä päivätä ja kuitata tekijän puumerkillä tehdyiksi. (Junttila 2009, 126)

### 3 PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN

Palvelujen kehittämisen tavoitteena on luoda kilpailukykyinen ja kannattava liiketoiminta. Tutkimusten mukaan palvelujaan kehittävien yritysten menestyksen ja kilpailukykyyn edellytyksenä on hyvin suunniteltu ja johdettu tuotekehitysohjelma, jatkuva innovointi, kustannustehokkuus ja asiakaslähtöisyys. Palvelujen kehittämisen lähtökohtana on puolestaan yrityksen liiketoimintastrategia eli näkemys siitä, miten yrityksen osaaminen ja resurssit liitetään parhaiten toimialan mahdollisuuksiin, jotta saavutetaan kasvua ja kannattavuutta. Keskeisiä liiketoimintastrategiaa määritteleviä kysymyksiä ovat: millaisia asiakassuhteita tavoitellaan, millaisia tuotteita ja palveluita tuotetaan ja miten ne tuotetaan sekä miten erottautua kilpailijoista. Uusien palveluiden ja palveluinnovaatioiden kehittäminen on tärkeää yritysten kasvulle ja kilpailukyvyille. Palveluinnovaatiolla tarkoitetaan täysin uutta tai merkittävästi uudistettua palvelua, joka tuo kehittäjälleen hyötyä. Tuotteistamista voidaan hyödyntää sekä uusien palveluinnovaatioiden että olemassa olevien palveluiden kehittämisessä. (Jaakkola ym. 2009, 3-5)

Tuotteistamiselle ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää. Määritelmä on riippuvainen yrityksen strategiasta, lähtökohdista, asiakkaiden tarpeista sekä palvelusta tai tuotteista, joita lähdetään tuotteistamaan. (Jaakkola ym. 2009, 1) Kaiken kaikkiaan tuotteistaminen tarkoittaa: ”sitä työtä, jonka tuloksena asiantuntemus tai osaaminen jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi” (Parantainen 2007a, 11). Näin ollen asiantuntijapalvelun tuotteistaminen on usealle asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, kuvaamista, suunnittelua, kehittämistä, tuottamista ja jatkuvaa parantamista (Sipilä 1996, 12).

Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen tuo toiminnan kehittämiseen järjestelmällisyyttä ja ammattimaisuutta. Tuotteistaminen puolestaan selkeyttää strategiaa ja toimintatapoja, joka helpottaa töiden suunnittelua ja toteutusta tuottaen näin halvemmalla ja nopeammin laadukkaampaa ja asiakaslähtöisempää palvelua. Tämä taas puolestaan mahdollistaa myös paremman katteen saamisen, sillä tuotteistetun palvelun tuottamiskustannukset ovat pienemmät, sillä palvelua ei tarvitse suunnitella aina alusta asti, vaan voidaan hyödyntää jo olemassa olevia mallikappaleita, joista sitten räätälöidään asiakkaalle sopiva sisältö. Tuotteistaminen on myös erinomainen työkalu tiedonsiirrossa ja oppimisen kehittämisessä. Lisäksi palvelutuotteen tuotteistamisen avulla muodostuu konkretiaa helpottamaan palvelun myymistä. Asiakkaan kannalta tuotteistaminen helpottaa valintaa ja ostopäätöstä. Valmiista ja luotettavasta palvelusta asiakas on myös valmis maksamaan enemmän kuin epämääräisistä lupauksista. (Sipilä 1996, 14-23)

Tuotteistamisesta on hyötyä sekä yrityksille että asiakkaille. Tämä käy ilmi Tekesin tuottaman Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua –oppaan vuoksi tehdyissä yrityshaastatteluissa. Oppaasta poimittuja hyötyjä:

- ”Asiakkaiden mielestä tuotteistettu palvelu
- viestii kokemuksesta.”
- ”Tuotteistettua palvelua on helpompi myydä,

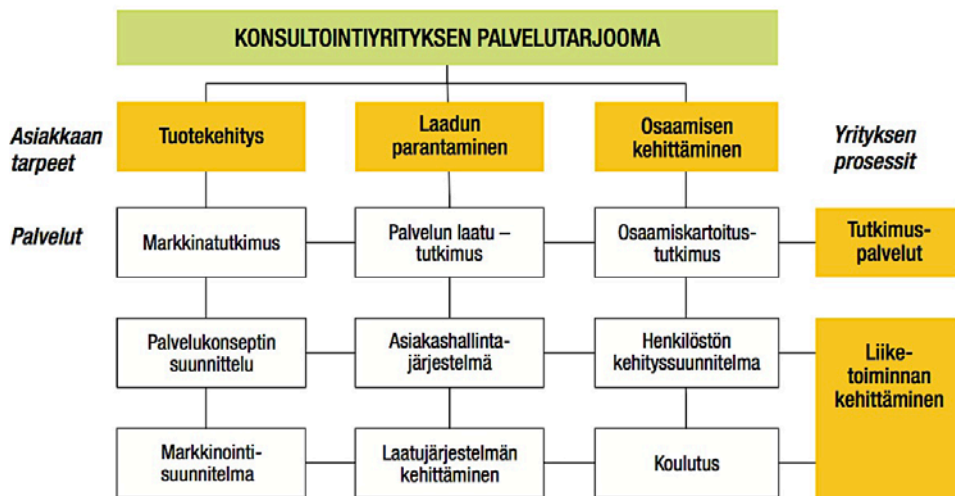
- kun asiakas näkee, mitä palveluun kuuluu ja mitä se maksaa.”
- ”Tuotteistaminen on lisännyt kasvua ja parantanut katteita ja kannattavuutta.”
- ”Palvelujen tehokkuus ja laatu on parantunut systematisoinnin myötä.”
- ”Johtaminen ja seuranta on helpompaa, kun palvelu on tuotteistettu.”
- ”Tuotteistaminen auttaa siirtämään hiljaista tietoa koko organisaation käyttöön ja lisää oppimista.”

(Jaakkola ym. 2009, 1)

Tuotteistamisen dokumentoinnilla on suuri rooli ja samalla se on edellytys sille, että palvelutuotetta voidaan monistaa. Hyvin tuotteistettu palvelu on sellainen että kuka tahansa alan ammattilainen, joka ei ole ennen kuullutkaan palvelusta, voi muutaman viikon kuluttua tuottaa sitä samalla tavalla kuin palvelun tuotteistanut asiantuntija. Tuotteistajan tulee dokumentoida ainakin palvelun suunnittelu, myynnin menetelmät, markkinointimateriaalit, hinnoittelu, sopimukset ja graafinen ilme. (Parantainen 2007a, 12) Kaikkia tuotteita tai palveluita ei kuitenkaan kannata lähteä tuotteistamaan yrityksessä samaan aikaan, sillä harvoin voimavarat riittävät siihen (Sipilä 1996, 111).

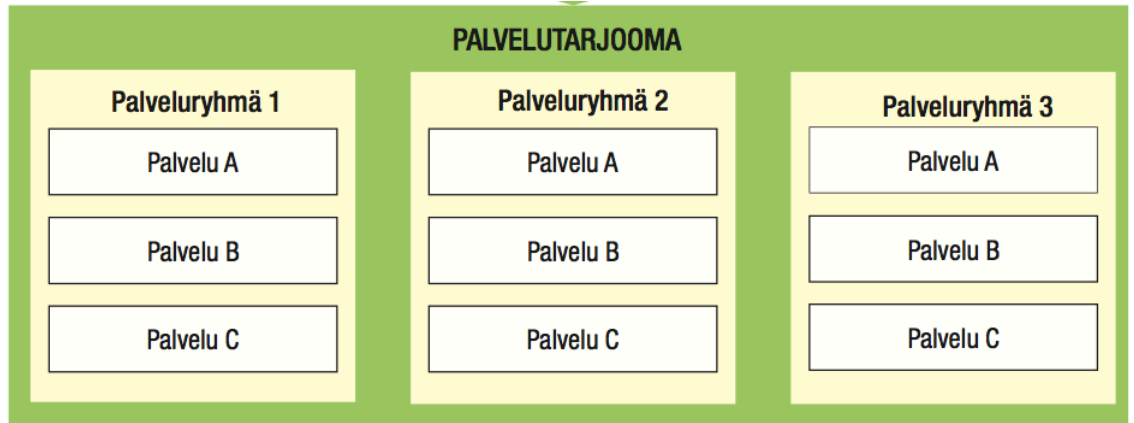
### 3.1 Palvelutarjooma

Palvelutarjoomalla tarkoitetaan yrityksen tarjoamien palvelujen kokonaisuutta. Palvelujen kehittämisen vuoksi tulee määrittää yrityksen palvelutarjooma: mitä palveluja tarjotaan ja mitä palveluja pitäisi tarjota? Palvelutarjoomaa on hyödyllistä kuvata asiakkaan näkökulmasta, kuten kuvan 5 esimerkissä, jolloin voidaan arvioida kokonaisuuden vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. (Jaakkola ym. 2009, 7)



Kuva 5. Esimerkki yrityksen palvelutarjooma -kaaviosta. Kuvälähde: Jaakkola ym. 2009, 7

Palvelutarjooman kuvaaminen ei ole aina helppoa. Välttämättä edes yrityksen henkilöstö ei tiedä mitä toimintaa ja millaista osaamista yrityksellä on ja mitä asiakkaille voitaisiin sen puitteissa tarjota. Apuna tähän ongelmaan voidaan käyttää palvelujen ryhmittämistä luonteviksi palveluryhmiiksi esimerkiksi jokin prosessin, osaamisen tai asiakasryhmän ympärille kuten kuvan 6 esimerkissä. (Jaakkola ym. 2009, 7)

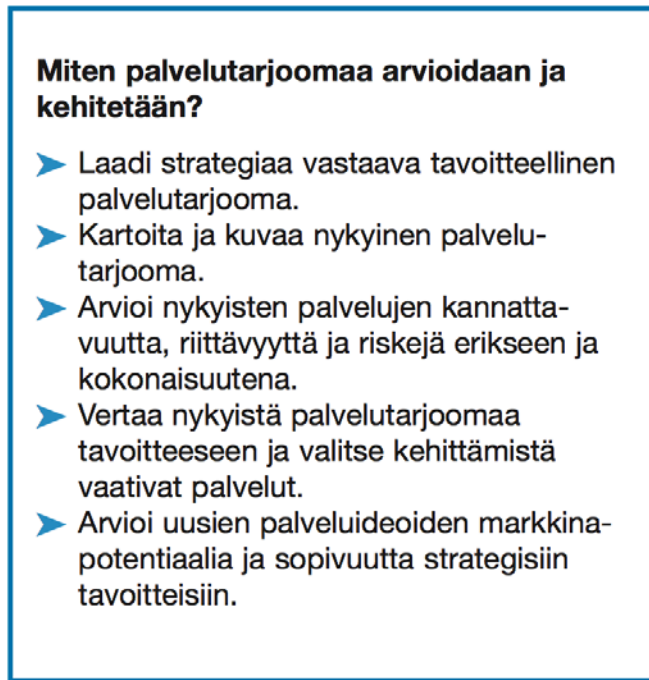


Kuva 6. Esimerkki yrityksen palveluiden ryhmittelystä palvelutarjoomaan. Kuvälähde: Jaakkola ym. 2009, 9

Yrityksen palvelutarjooman tulee kehittyä ja uusiutua alan markkinoiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja jopa niitä ennakoiden. Lisäksi palveluiden tulee myös sopia yrityksen strategiaan. Uusia palveluideoita voi syntyä normaalin liiketoiminnan ohessa muun muassa seuraavista lähteistä:

- Henkilöstö: Johdon tai työntekijöiden näkemykset uusien palveluiden tarpeesta ja menestymismahdollisuuksista
- Asiakkaat: Asiakkailta tulevat ehdotukset tai yhden asiakkaan ongelman ratkaisujen hyödyntäminen uusien toimeksiantojen suorittamisessa.
- Kilpailijat: Tieto kilpailijoiden palvelutarjonnasta.
- Kumppanit: Yhteistyö ja osaamisen yhdistäminen kumppaneiden kanssa. (Jaakkola ym. 2009, 8-9)

Jaakkola ym. (2009, 10) ovat kuvanneet palvelutarjooman arvioinnin ja kehittämisen vaiheet kuvassa 7.



Kuva 7. Palvelutarjooman arvioinnin ja kehittämisen vaiheet. Kuvalähde: Jaakkola ym. 2009, 10

## 3.2 Palvelun määrittely

Kehitettäväksi valitun palvelun tuotteistaminen alkaa palvelun keskeisten ominaisuuksien määrittämisellä. Tässä työvaiheessa määritellään palvelun sisältö, keinot ja asiakasryhmät. Eli mitä tuotetaan, miten tuotetaan ja kelle tuotetaan. (Jaakkola ym. 2009, 11-18)

Jaakkola ym. (2009, 18) ovat koonneet palvelun määrittämisen vaiheet kuvassa 9.

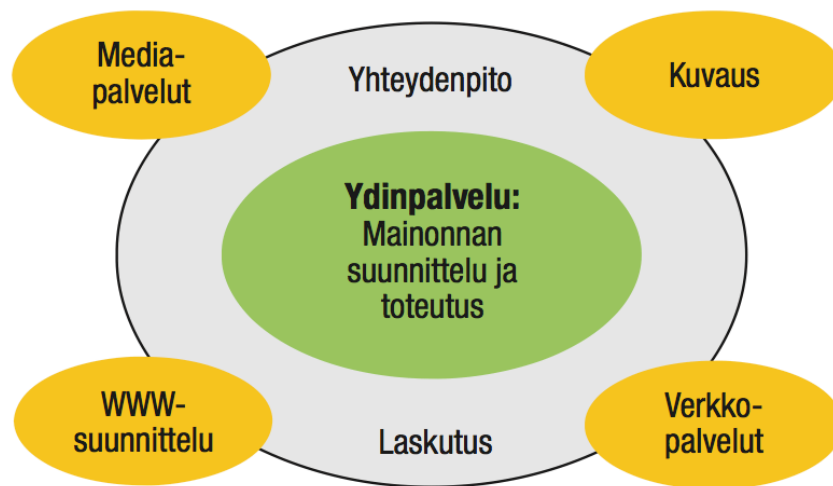
### 3.2.1 Palvelupaketit ja -ryhmät

Palvelun sisältöä voidaan tarkastella palvelupaketin omaisesti, kuten kuvan 8 esimerkissä. Tämän tarkastelutavan palvelu koostuu ydin- ja liitännäispalveluista. Palvelupaketin kehittämisessä voidaan hyödyntää myös verkostoitumista, joka on järkevää etenkin silloin, kun sen avulla saadaan käyttöön sellaista osaamista ja resursseja, jotka yritykseltä puuttuvat. (Jaakkola ym. 2009, 11-12)

Ydinpalvelu on asiakkaalle tarjottavan palvelun oleellisin ominaisuus eli syy, miksi asiakas haluaa ostaa sen (Lehtinen & Niinimäki 2005, 39) Palveluyritysten mahdollisuus erilaistaa palvelua pelkän ydinpalvelun avulla on usein vaikeaa, sillä kilpailevat yritykset tarjoavat usein samaa ydinpalvelua (Koivisto 2011, 43-44).

Liitännäispalvelut koostuvat tuki- ja lisäpalveluista. Tukipalvelut ovat ydinpalvelun ympärillä pyöriä ja sen tuottamiseen tarvittavia ja välttämättömiä oheispalveluita, kuten laskutus ja yhteydenpitoasiakkaisiin.

Usein juuri tukipalveluihin kohdistuu kehittämistarpeita, niiden vaikuttaessa oleellisesti ydinpalvelun onnistuneeseen tuottamiseen. Lisäpalvelut puolestaan ovat rahanarvoisia asiakkaille annettavia tai myytäviä etuja ja palveluita, jotka antavat asiakkaalle enemmän valinnanvapautta ja mahdollisuuden räätälöidä yrityksen tarjoamista palveluista omien tarpeidensa mukaisen kokonaisuuden, kuten kuviossa 1. (Jaakkola ym. 2009, 11). Lisäpalvelut tekevät palvelun käyttämisestä myös miellyttävämpää, lisäävät palvelun arvoa, yrityksen liiketoimintaa ja erilaistavat palvelun kilpailijoihin nähden (Koivisto 2011, 44). Lisäpalveluiden ei aina tarvitse tuottaa kaetta, jos niiden avulla saavutetaan lisää asiakasvirtaa. Lisäpalveluiden vaikutus palvelukokonaisuuteen, kannattaa siis arvioida tarkasti. (Jaakkola ym. 2009, 11-12)



Kuva 8. Jaakkola ym. (2009, 11) käyttämä esimerkkikaavio mainostoimiston palvelupaketista, jossa keskellä, vihreällä pohjalla, on ydinpalvelu, jota harmaalla pohjalla ympäröi tukipalvelut ja keltaisilla pohjilla on tukipalvelut.

Tarjottavat palvelut	Asiakkaan vaihtoehdot palvelun sisällölle
Ydinpalvelu	
Tukipalvelut	Y T
Lisäpalvelu	Y T L
Lisäpalvelu	Y T L L
Lisäpalvelu	Y T L L L

Kuvio 1. Asiakkaan palvelun kokoamisvaihtoehtoja havainnollistava palvelurakenne.

### 3.2.2 Palvelukuvaus

Kun palvelun sisältö on määritelty, voidaan palvelusta laatia sisäinen tuotekuvaus. Sisäinen tuotekuvaus on itselle laadittava kuvaus tuotettavasta palvelusta. Sisäisen tuotekuvauksen avulla palvelun tuottaja saa ainekset markkinoinnin ja myynnin tueksi tehtäviin esitteisiin eli ulkoiseen tuotekuvaukseen. (Sipilä 1996, 74)

Sisäisen tuotekuvauksen laatimisen apuna voi käyttää seuraavaa Sipilän (1996, 74-77) listausta tuotekuvauksen sisällöstä:

- Tuotteen nimi ja yleiskuvaus
- Tuotteen käyttötarkoitus ja asiakashyödyt
- Markkinapotentiaali, asiakkaat ja tavoitteet
- Minkä tuotteen kanssa se kilpailee tai mitä se korvaa
- Sopivuus oman organisaation strategiaan
- Tuotekuvaus muun muassa palvelupaketti ja/tai prosessikaavion avulla
- Tuotteen versiot, modulointi
- Tuotteen konkretisointi muun muassa kuvien ja esimerkkien avulla
- Tärkeimmät referenssit
- Tuotteen hinta
- Tuotteen toimitusaika
- Vastuuhenkilöt
- Tuotteistuksen ja tuotekehityksen jatkotoimet
- Vaikutukset toimintaprosesseihin

### 3.2.3 Asiakkaiden segmentointi

Segmentoinnilla tarkoitetaan laajan asiakasryhmän jakamista useampiin pienempiin segmentteihin, eli kohderyhmiin. Kohderyhmät puolestaan ovat asiakasryhmiä jotka yritys haluaa asiakkaikseen. Jotta segmentointi on kannattavaa, tulee kokonaismarkkina-alueen on oltava riittävän suuri. Valittujen kohderyhmien tulee kuitenkin myös olla riittävän suuria ollakseen riittävän kannattavia. Segmenttien tulee myös olla riittävän erilaisia keskenään, sillä ei ole järkevää, että sama asiakas voisi kuulua useaan eri segmenttiin. Erilaiset segmentit mahdollistavat tulosten järkevän vertailun ja segmenttien kehittämisen. (E-conomic n.d)

Segmentointi on tarpeen, jotta erilaisten asiakkaiden erityyppiset tarpeet voidaan täyttää ja markkinointia voidaan suunnata tarkemmin (E-conomic n.d). Segmentoinnissa yrityksen resurssit keskitetään muutamaani kohderyhmiin. Tällä keinolla yrityksen tuotto paranee ja samalla säästetään yrityksen voimavaroja kuten markkinointiin käytettävää rahaa. (Rope 1995, 95-97)

Segmenttejä määriteltessä on usein tarpeen tarkastella tavoiteltuja kohderyhmiä riittävän tarkasti. Segmentointi perusteet jakautuvat objektiivisiin, eli koviin muuttujiin, psykografisiin, eli pehmeisiin muuttujiin ja behavioristisiin, eli käyttäytymiseen liittyviin muuttujiin. Objektiivisiä perus-

teita ovat demografiset muuttujat eli muun muassa ikä, sukupuoli, rotu, sukupolvi, uskonto ja kansalaisuus. Objektiviisiin perusteisiin kuuluu myös sosioekologiset perusteet kuten tulot ja koulutus sekä geografiset perusteet, kuten maantieteellinen sijainti, alueen asukastiheys ja alueen liikenne yhteys. Psykografisiin perusteisiin kuuluu persoonallisuus kuten arvot, tarpeet ja asenteet sekä elämäntyyli. (Viljanen 2000, 10-29)

Ropen mukaan asiakkaat voidaan segmentoida myös asiakassuhdeperusteisesti. Tässä segmentointitavassa segmentointi tehdään myynnin määrän ja asiakassuhteen mukaisesti. Esimerkiksi paljon käytetyn, Paretonin vuonna 1906 kehittämän, 80/20 säännön mukaisesti, jossa 20 % asiakaskannasta on volyymiasiakkaita, jotka tuottavat 80 % yrityksen myyntivolyymista ja 80 % asiakaskannasta on satunnaisasiakkaita, jotka tuottavat 20 % yrityksen myyntivolyymista. Todellisuudessa luvut vaihtelevat, jolloin ne voivat olla yhtä hyvin esimerkiksi 60 % ja 40 %. (Huhtala 2008, 20)

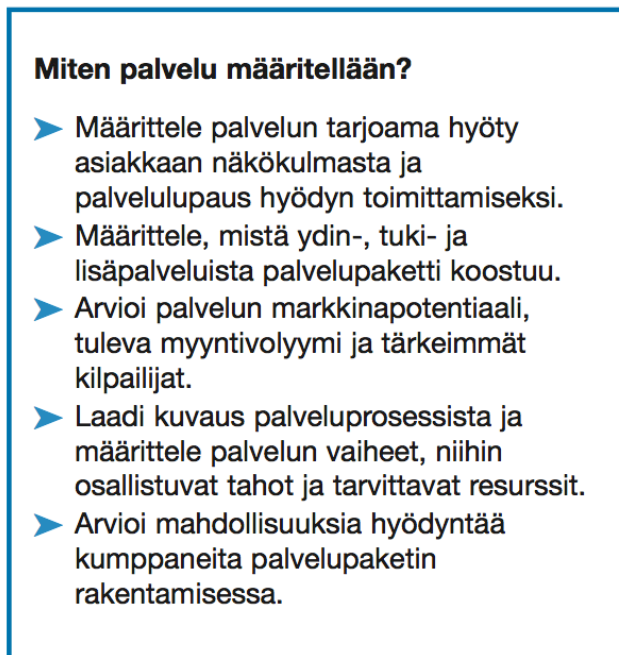
Ropen mukaan segmenttien valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat:

- Läheisyys, jolla viitataan sekä fyysiseen että henkiseen läheisyyteen. Esimerkiksi maantieteellinen sijainti ja arvomaailma
- Volyymi, jolla viitataan segmentin suuruuteen
- Tuottomahdollisuus, jolla viitataan kyseisestä segmentistä saatavaan katteeseen
- Ostopäätöskriteerien yhteensopivuus yrityksen osaamisen kanssa, jolla viitataan siihen että yrityksen ei kannata valita segmenttiä, jonka odotukset yrityksen toimintaa kohtaan ovat erilaiset, kuin missä yrityksellä on suurimmat vahvuudet
- Segmentin kehitysvaihe elinkaareessaan
- Kilpailutilanne, jolla viitataan kilpailijoiden määrään ja asemaan samalla segmentillä
- Investointivaateet, joita kyseinen segmentti yritykseltä vaatii
- Riskit, joita kyseinen segmentti aiheuttaa yrityksen liiketoiminnalle
- Segmenttisynergisyys, jolla viitataan siihen, että liiketoiminnan eri osatekijöiden tulee olla toisiinsa nähden liiketaloudellisesti positiivisella tavalla kytkeytyviä.
- Johdon tahtotila, jolla viitataan siihen että yrityksen johdon tulee kokea kyseinen segmentti itselleen ja yritykselleen sopivaksi.

(Huhtala 2008, 21)

Kun mahdolliset segmentit on muodostettu, vallitaan ne segmentit, joita markkinoinnissa tavoitellaan. Yrityksen kannattaa valita vaihtoehtoisista segmenteistä itselleen parhaiten soveltuvat eli sellaiset, joiden tarpeet se pystyy parhaiten täyttämään ja joissa se menestyy kilpailutilanteessa. (Begström & Leppänen 2004, 57)





Kuva 9. Palveluprosessin määrittämisen vaiheet. Kuvälähde: Jaakkola ym. 2009, 18

### 3.3 Palvelun vakiointi ja systematisointi

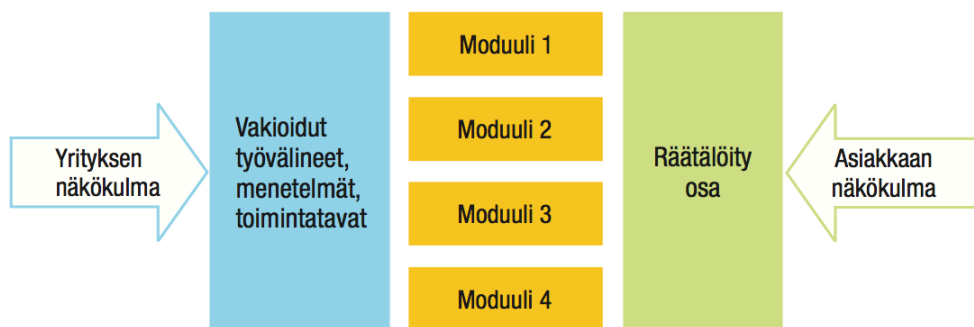
Palvelun määrittämisen jälkeen palvelusta tehdään monistettava ja toistettava. Vakiointi on palvelun tai palveluprosessin osien kehittämistä muotoon, jonka vuoksi sitä voidaan monistaa ja toistaa, jonkin järjestelmällisen menetelmän avulla. Näin ollen vakioituja palvelun osia voidaan toistaa usealle asiakkaalle samalla tavalla, jolloin palvelun tuotannosta tulee tehokkaampaa, kannattavampaa ja tasalaatuisempaa, kun jo kerran tehtyjä asioita ei tarvitse tehdä uudelleen. Yrityksestä ja tarjottavien palveluiden luonteesta riippuen yrityksen tulee pohtia mitä osioita palveluista voidaan vakioida ja näin monistaa. Vakioiminen tehostaa usein myös isojen yrityksen sisäistä työnjakoa ja vapauttaa esimerkiksi kokeneiden asiantuntijoiden työaikaa, jolloin heidät voidaan keskittää asiantuntemusta vaativiin tehtäviin, kun nuoremmat voivat hoitaa hyvin tuotteistetun palvelun. (Jaakkola ym. 2009, 19-22) Esimerkki palvelun vakionnin vaiheista on kuvassa 11.

Lehtisen ja Niinimäen mukaan (2005, 35) asiakkaat haluavat lähtökohtaisesti räätälöityjä, eli asiakkaan toiveiden mukaiseksi muokattua ja henkilökohtaista, palvelua. Asiakaskohtainen palveluiden räätälöinti ja manuaalinen tuotanto on kuitenkin usein niin kallista, ettei asiakas ole halukas maksamaan näistä palvelujen ja tuotteiden ominaisuuksista koituvia kustannuksia, vaan haluavat maksaa vain standardoidun ja ”riisutun” massapalvelun hinnan. Palvelun räätälöinti- ja vakiointiasteen valinta onkin asiantuntijayrityksen keskeinen strateginen kysymys. Yrityksen kasvu edellyttää yleensä palveluiden suuntaamista edes jonkin verran standardointisuuntautuneeseen toimintaan. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 35)

Kompromissina räätälöidyn ja vakioidun palvelun välillä toimii massaräätälöinti, kuten kuvan 10 esimerkissä. Massaräätälöinti on yksilöllisten pal-

veluiden tuottamista vakioinnin keinoin. Yhdistämällä sopivat moduulit, eli vakioituja palveluosia, voidaan asiakkaille tarjota tai he voivat koota itse, juuri heidän tarpeisiinsa kasattuja palvelukokonaisuuksia standardoidun palvelun hinnalla. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 34-35)

Palvelu voi koostua myös vakioitujen, räätälöityjen sekä moduloitujen osien yhdistelmästä. Tämä tapa soveltuukin monien asiantuntijapalveluita tuottaville yrityksille. Tässä mallissa kaikki tehdään mahdollisimman pitkälle valmiiksi odottamaan toimeksiantoja ja räätälöity osuus minimoidaan kunkin tilanteen vaatimalle tasolle. Huomioitavan arvoista on myös se, että usein asiakkaan mielestä räätälöityä on jo sellainen palvelu joka palveluntuottajan mielestä on standardoitua. ( Sipilä 1996, 69-70; Jaakkola ym. 2009, 20)



Kuva 10. Rakennekuva palvelusta, joka yhdistelee standardoituja, räätälöityjä sekä moduloituja palvelun osia. Kuvälähde: Jaakkola ym. 2009, 20)

**Miten palvelua voidaan vakioida?**

- Arvioi, mikä vakioinnin aste on optimaalinen.
- Erotta palvelun vakioitavissa olevat ja räätälöimistä vaativat osat ja vaiheet.
- Kerää tietoa toimintatapojen ja menetelmien vakioimiseksi.
- Suunnittele vakiointiin käytettävät menetelmät.
- Tuota apuvälineitä tukemaan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa.
- Määritä asiakkaan rooli palvelun toteutuksessa ja auta asiakasta toimimaan roolin mukaisesti.
- Arvioi, tarvitaanko vakiointiin ulkopuolista osaamista.

Kuva 11. Palvelun vakioinnin vaiheet. Kuvälähde: Jaakkola ym. 2009, 25

### 3.3.1 Toimintatavat ja menetelmät

Vakioinnin menetelmät voivat pohjautua esimerkiksi toimintaohjeisiin tai -tapoihin, tiedonkäsittelyyn, tietokantoihin ja -järjestelmiin sekä vakioituihin työvälineisiin (Jaakkola ym. 2009, 21). Dokumentoimalla tietoa palvelun tuottamisesta kategorioituihin tietokantoihin tai -järjestelmiin esimerkiksi asiakkaiden tai työmenetelmien mukaisesti, voidaan kerättyä tietovarantoa hyödyntää, esimerkiksi palvelun tuottamisen kannattavuuden lisäämiseksi. Esimerkiksi hinnoitteluun ja kannattavuuslaskentaan saadaan tarkennusta kun erilaisten työvaiheiden vaatimat resurssit on dokumentoituna pidemmältä aikaväliltä. Usein se vaatii aluksi aikaa dokumentoinnin tuoman lisätyön johdosta, mutta kun perustyö on kerran tehty, hyödynnettävät tietovarannot alkavat säästää aikaa ja resursseja. (Jaakkola ym. 2009, 22)

Kun palvelua dokumentoidaan ja tuotetaan vakioitujen toimintatapojen tai menetelmien mukaisesti, saadaan tulokseksi vertailukelpoista tietoa ja hyvä käsitys siitä millaisia tuloksia asiakkaalle on odotettavissa. Luotettava arvio palvelun tuloksista alentaa asiakkaan kokemaa riskiä ja parantaa palvelun laatua. Palvelun laatu vaihtelut myös vähenevät, kun palvelua tuotetaan ennalta määritetyllä tavalla. (Jaakkola ym. 2009, 22-23)

Toimintamalleja voidaan luoda myös asiakaskohtaamisten vakioimiseen. Vaikka asiakkaiden kanssa kohtaamiset ovat ainutlaatuisia ja erilaisia, voidaan useissa palveluissa kohtuullisen tarkasti määritellä asiakkaan kanssa kommunikoinnin elementit esimerkiksi asiakaskäynnillä asiakkaan kanssa läpikäytävät asiat, jatkotoimenpiteistä sopiminen ja ongelmatilanteissa toimiminen. Vakioimisen tuloksena voi syntyä valikoima erilaisiin tilanteisiin suunniteltuja toimintamalleja erilaisten asiakkaiden kanssa toimimiseen. Asiakastietokantojen avulla varmistetaan että tieto asiakkaista ja heidän aiemmista asioinneista on saatavilla vaikka palvelun toteuttaja olisi vaihtunut. (Jaakkola ym. 2009, 24)

Palveluprosessin määrittäminen on usein edellytyksenä palvelun tuottamisen seurannalle, dokumentoinnille ja dokumentoidun tiedon analysoinnille ja yrityksen johtamiselle. Erityisesti hajautetuissa organisaatioissa yhteisen termistön, käytännön ja toimintatapojen puuttuminen hankaloittaa yrityksen johtamista ja palvelubrändin rakentamista. (Jaakkola ym. 2009, 23)

### 3.3.2 Palveluprosessi

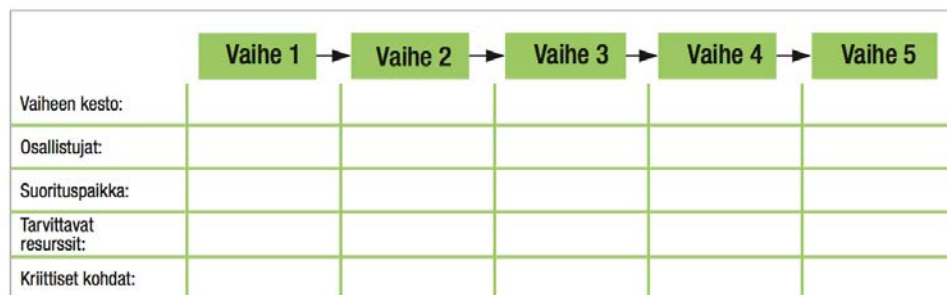
Palvelut ja tuotteet syntyvät aina jonkin työprosessin tuloksena. Myöskin palvelut itsessään ovat prosesseja. Palvelun sisällön lisäksi on siis myös määriteltävä miten palvelu tuotetaan ja toteutetaan. (Jaakkola ym. 2009, 15)

Asiantuntijapalveluiden tuotantoprosessissa on yleensä mukana myös asiakas itse. Asiakkaat voivat olla mukana palvelun lopputuloksen määrittämisessä sekä myöskin merkittävässä asemassa varsinaisessa palvelun tuottamisessa ja kehittämisessä. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41) Jotkin

prosessin osista ovat asiakkaalle näkyvää ja osa ei, puhutaankin näkyvyysrajasta (Koivisto 2011, 46).

Palveluprosessin määrittely kannattaa aloittaa kuvaamalla palvelun toteutusvaiheet mahdollisimman tarkasti. Tämä auttaa selvittämään ketkä osallistuvat palveluntuottamiseen, missä vaiheessa ja kuinka pitkän ajan. Kun tunnetaan tietyn palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit, voidaan toimintaa suunnitella ja aikatauluttaa tehokkaammin ja näin arvioida myös kustannusvaikutukset palvelun tuottamiseen. (Jaakkola ym. 2009, 15)

Toimintakaavio, esimerkki kuvassa 12, on hyvä keino toteuttaa palveluprosessin määrittelyä. Kaavioon tulee merkitä vähintään seuraavat: tarvittavat työvaiheet ja niihin osallistuvat henkilöt ja työvaiheiden keskimääräinen kesto. Lisäksi kaavioon voidaan merkitä ne palvelun osat, joihin asiakkaan odotetaan osallistuvan ja ne osat jotka asiakkaan odotetaan tekevän itse sekä ne vaiheet joihin osallistuu jokin kolmas osapuoli. Tällaisella kaaviolla muodostetaan pohja koko yhteistyölle. Kaaviota tehdessä on hyvä pohtia niitä palveluprosessin vaiheita, jotka voitaisiin hoitaa teknologian välityksellä esim. asiakkaan palautteen anto. (Jaakkola ym. 2009, 15-16)



Kuva 12. Jaakkola ym. (2009, 16) esimerkki palveluprosessin toimintakaaviosta.

### 3.4 Palvelun konkretisointi

Konkretisointi on tuotteistamisprosessin viimeinen vaihe. Konkretisointi tarkoittaa keinoja viestiä aineettoman palvelun sisällöstä ja laadusta asiakkaalle erilaisten näkyvien todisteiden avulla ostopäätöksen helpottamiseksi. (Sipilä 1996, 86) Tavoitteena on tehdä palvelusta uskottava, erottumiskykyinen ja helposti ymmärrettävä (Jaakkola ym. 2009, 26). Muistilista palvelun konkretisoinnin vaiheista kuvassa 14.

#### 3.4.1 Myynnin apuvälineet

Kaikki mitä asiakas näkee, kuulee tai tuntee, vaikuttaa hänen käsitykseen yrityksestä, sen tuotteista ja palveluista. Ei siis ole yhdentekevää miten yritys ja sen henkilöstö toimii ja viestii toiminnastaan. Yrityksen tunnus, värimaailma, nimi ja tunnuslauseet luovat ensivaikutelman ja uskottavuuden. Niiden tulee siis heijastaa yrityksen arvoja ja tuotantoa. (Wikström 2013, 52-53)

Konkretisointiin kuuluu olennaisesti myynnin apuvälineiden, kuten esitteiden, videoiden ja esityspohjien tuottaminen (Sipilä 1996, 93). Palveluesite, josta käy ilmi kaikki yrityksen tuottamat palvelut, antaa asiakkaille kokonaisnäemyksen yrityksen toiminnasta. Palveluesitteen ei tarvitse tuoda ilmi kaikista palveluista kaikkea. Yrityksen kannattaa pohtia missä muodossa esitteet tuottaa. Nykyään olisi hyvä tuottaa kaikki esitteet sähköisessä muodossa, unohtamatta kuitenkin perinteistä paperista esitemuotoa. Selkeän esittelymateriaalin tekeminen edellyttää, että palvelutarjoama on hyvin määritelty. (Parantainen 2007b, 164-166)

Myöskään muita palvelun laadusta viestiviä keinoja ei pidä vähätellä. Yrityksen saamat palkinnot, sertifikaatit ja patentit viestivät osaamisen tasosta ja laadusta. Kun ne pidetään esillä esimerkiksi nettisivujen ja esitteiden reunoilla, voi asiakas huomioida nämä merkittävät tunnustukset. Erilaiset työnäytteet voivat olla elämyksellisiä ja tehokkaita keinoja viestiä palvelusta. Palvelua voidaan esitellä esimerkiksi maistiaisten, kokeilujen, havainnoivien kuvien tai kaavioiden avulla. Myös kokeilujen myöntäminen on suosittu tapa tutustuttaa palveluun. (Jaakkola ym. 2009, 28; Sipilä 1996, 89-90) Takuun antaminen palvelulle puolestaan kertoo palveluntarjoajan uskosta omaan tuotantonsa laatuun ja näin vähentää riskin tunnetta palvelun ostotilanteessa (Sipilä 1996, 90; Parantainen 2007, 56).

Referenssit, ja oman asiakaskunnan esittely on kaikkein tehokkain keino viestiä asiakkaalle palveluntuottajan osaamisesta (Sipilä 1996, 87). Menestystarinat ja aikaisempien asiakkaiden suositukset antavat uusille asiakkaille positiivisen mielikuvan palvelun laadusta ja tuloksellisuudesta (Jaakkola ym. 2009, 28). Jos asiakas kokee saamansa palvelun myötä erityistä arvoa, suosittelee hän todennäköisesti yritystä uusille mahdollisille asiakkaille. Suosittelee hän todennäköisesti yritystä uusille mahdollisille asiakkaille. Suosittelee hän todennäköisesti yritystä uusille mahdollisille asiakkaille. Suosittelee hän todennäköisesti yritystä uusille mahdollisille asiakkaille. Suosittelee hän todennäköisesti yritystä uusille mahdollisille asiakkaille. (Wikström 2013, 41)

Omaa osaamistaan, kehittymiskykyään, muutoksen haluaan ja määrätietoisuuttaan voi konkretisoida kirjoittamalla julkaisuja, luennoimalla seminaareissa ja koulutuksissa sekä suorittamalla itse vaativia tutkintoja. Nämä puolestaan voi tuoda esille henkilökohtaisissa referenssi- ja ansioluetteleissa. (Sipilä 1996, 91)

### 3.4.2 Hinnoittelu

Palvelun hinta on merkittävä tekijä yrityksen kannattavuuden kannalta sekä keskeinen viesti asiakkaalle palvelun laadusta. Liian alhainen hinta kertoo asiakkaalle palvelun laadun olevan huonoa kun taas liian kallista palvelua ei kukaan ostaisi. (Jaakkola ym. 2009, 27-29) Sipilän mukaan hinnan voidaan sanoa olevan sopiva silloin, kun asiakas on hieman vastahakoinen hinnan suhteen, mutta ostaa kuitenkin palvelun ja ostaa myös uudelleen vaikka vaihtoehtoja olisi muitakin (Lahti-Nuuttila 2009, 22).

Asiantuntijapalvelun hinnoittelu on vaikeaa. Asiakas vertaa palvelun hintaa helposti työn suorittamiseen kuluneeseen aikaan tai jopa omaan kuu-kausipalkkaansa. Asiakas tulisi kuitenkin saada vertaamaan palvelun hintaa samaansa hyötyyn. (Sipilä 1996, 79) Jos hyöty on suuri, voi palvelun

hintaa nostaa kustannusperusteita suuremmaksi, jonka myötä myyntikate nousee ja kannattavuus paranee (Parantainen 2007b, 64).

Sipilä ja Parantainen painottavat sitä, että tuotteistamisen myötä tulisi pyrkiä kiinteään hinnoitteluun, jolloin työaikaa ei kulu liiaksen tarjousten tekoon ja yksi selkeä hinta on helpommin viestittävässä. Lisäksi tuotteistettu palvelu on myös tuotantokustannuksiltaan alhaisempi, jolloin yrityksen hintakilpailukyky on kilpailijoita parempi. (Pohjola 2012, 22; Parantainen 2007, 86). Kiinteä hinnoittelu antaa myös valmiudet, tuotekohtaiselle hinnoittelulle, joka mahdollistaa reilut alennukset asiakkaan haluamalla palvelualueella ja katteen kuittamisen liitännäispalveluilla (Rissanen 2005, 232-233).

Tuotteistamishinnoittelun tavoitteena on kehittää hintoja resurssipohjaisesta hinnoittelusta arvoperusteiseen hinnoitteluun, jonka mahdollistaa myös sen että samalla palvelulla voi olla eri asiakasryhmille eri hintalappu. (Holster 2012, 32) Hinnoittelumalleja on useita ja niistä oikean valitseminen voidaan tarvittaessa päättää jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen. Sipilän mukaan tällöin on kuitenkin tärkeää että kun hinnoittelumalli asiakkaan kohdalla on päätetty, on siinä pysyttävä koko asiakkuuden tai projektin ajan, jottei asiakas tunne itseään petetyksi ja pidä palveluntarjoajaa huijarina, joka vetää hinnat hihasta. (Sippolainen 2009, 35)

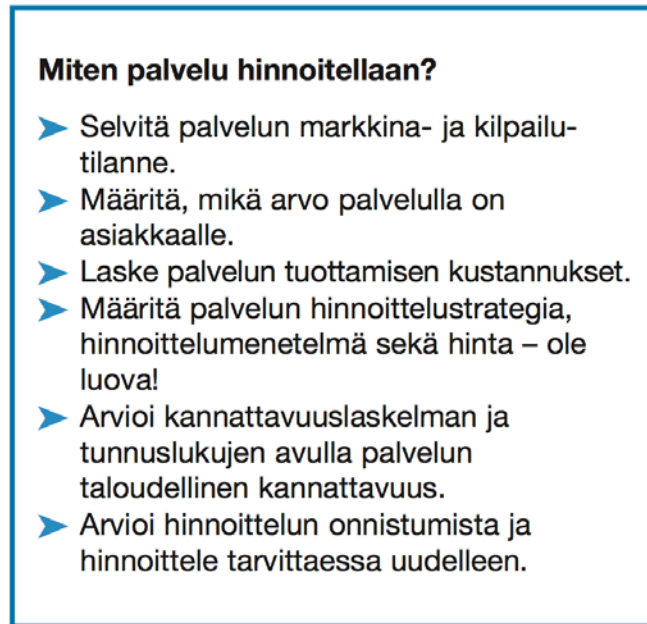
Kaiken kaikkiaan hinnoittelun menetelmät voidaan karkeasti ryhmitellä neljään seuraavaan ryhmään: (1) tuotosperusteinen hinnoittelu, jossa asiakas maksaa palvelun tuotoksesta kiinteän hinnan. Tämä on kuitenkin mahdollinen vain jos palvelun sisältö ja toteutustapa on selkeästi määriteltyjä. (2) Resurssipohjainen hinnoittelu, jossa hinnanmuodostuksen periaatteena on arvioida palvelun tuottamiseen käytettävät resurssit, kuten aika, henkilöstö ja tarvikkeet, jotka muodostavat hinnan alarajan, joihin sittemmin lisätään palveluntarjoajan määrittelemä kate. Tämä on perinteisin hinnoittelun menetelmä ja siinä mielessä hyvä, että hinnoittelusta ei ainakaan synny tappiota. (3) Hyöty- ja arvoperusteinen hinnoittelu, jossa hinta määräytyy asiakkaan palvelusta saaman hyödyn mukaan. (4) Käyttöoikeusperusteinen hinnoittelu, jossa asiakkaalle myydään jokin käyttöoikeus. Esimerkiksi kuukausimaksu jonkin tuotteen käytöstä. Hinnoittelun ei tarvitse perustua vain yhteen näistä ryhmistä vaan eri tapoja voidaan yhdistellä. (Jaakkola ym. 2009, 29-30)

Forss:n mukaan lisätöiden hinnoittelu ja sen perusteet tulee pohtia palvelun tuotteistamisen yhteydessä. Myös sopimuksen laajuus ja kesto tulee tällöin ottaa huomioon, sillä palveluntuottajayrityksissä kulut nousevat usein indeksin mukaisesti vuosittain, jolloin pitkäaikaisessa sopimuksessa kannattaa sopia mahdollisista indeksikorotuksista. (Sippolainen 2009, 35) Lisätöiden hinnoittelussa oiva keino on käyttää aikaveloitusta (Sipilä 1996, 82).

Palveluiden hinnoittelua ei tule jättää yhden ihmisen harteille. Hinnoitteluun tulee osallistua niin yritysjohton, markkinoinnin, tuotannon, talousjohton sekä asiakastyötä tekevät (Rissanen 2005, 232). Hinnoittelun tulee myös elää ajan mukana muun muassa uusien palvelun osien, kilpailutilan

hintatasoa on kuitenkin vaikea muuttaa nopeasti. (Sipilä 1996, 79)

Tiivistelmä hinnoittelun tehtävistä on kuvassa 13.



Kuva 13. Palvelun hinnoittelun tiivistelmä. Kuvalähde: Jaakkola ym. 2009, 31)

### 3.4.3 Asiakkaan kanssa kommunikointi

Asiakkaat pitävät usein asiantuntijapalveluiden veloituksia korkeina. Tällaista mielikuvaa synnyttävät muun muassa palveluiden abstraktisuus, epävarmuudet ja riskit. Asiantuntijapalveluiden hyödyt ovat kuitenkin usein selkeitä ja konkreettisia, kun taas itse työn ja palvelun prosessin kuvaaminen saattaa olla hankalaa. Tästä syystä kannattakin asiakkaan kanssa puhuttaessa kuvata nimenomaan asiakashyötyjä ja lopputulosta, jolloin asiakkaan on helpompi suhteuttaa hyöty ja työstä maksettava korvaus. (Sipilä 1999, 30-32)

Myös Ropen mukaan asiantuntijapalveluiden abstraktisesta mielikuvasta johtuen pyrkimyksenä tulee olla, että aina kun asiakkaalle esitellään palvelua, tulee siitä käydä ilmi seuraavat perusasiat: tuotteen tavoite tai tehtävä, mihin tilanteeseen tai millaiselle kohderyhmälle palvelu on tarkoitettu, mitä asioita tai elementtejä palveluun sisältyy, millaisen työprosessin tai vaihejaon mukaisesti palvelu etenee, mitkä edellytykset on täyttyttävä, esimerkiksi laitteet ja tilat, jotta työtä voidaan toteuttaa, mikä on palvelun tuottamiseen kuluva aika ja paljonko työn tekeminen maksaa (Pohjola 2012, 9).

Palvelupaketin kuvaaminen asiakkaalle voi helpottaa palvelun markkinointia ja myyntiä, kun asiakkaalla on selkeä käsitys palvelun sisällöstä ja asiakas saa mahdollisesti itse valitun palvelun lisäosat. Tällöin myös palvelun ostamiseen liittyvät riskit tuntuvat pienemmiltä. Palvelun hinnoittelu muuttuu selkeämmäksi, kun palvelun lisäosat voidaan hinnoitella erikseen.

Hinnasta tinkivä asiakas voidaan ohjata vähentämään palvelun lisäosia, jolloin myydään vähemmän muttei halvemmalla, jolloin katteesta ei tarvitse tinkiä. (Jaakkola ym. 2009, 13-14)

Asiantuntijapalvelun tuottajilta vaaditaan toteutuskykyä, laajaa näkemystä, pitkää kokemusta ja hyviä käsitevalmiuksia. Käsitevalmius konkretisoituu silloin kun asiakkaan kanssa neuvotellaan palvelun tarpeesta. Asiantuntijan ja asiakkaan voi joskus olla vaikea kommunikoida keskenään, sillä joidenkin asioiden tai termien kuvaaminen, yksinkertaisesti asiakkaan ymmärtämällä tavalla, voi tuottaa asiantuntijalle suuria vaikeuksia. Toisaalta taas asiakkaan voi olla vaikeaa tehdä tarkkaa tilausta, jos hän ei pysty määrittelemään tarpeitaan. Joskus asiantuntija saattaa havaita asiakkaan tarpeen, jota asiakas itse ei ole välttämättä edes tiedostanut, eikä näin ollen ole osannut varautua tällaisen lisäpalvelun kustannuksiin budjetissaan. (Sipilä 1999, 26-28)

Päällysahton ja Kuusiston mielestä tuotteen nimeäminen on keskeinen konkretisoinnin keino. Nimen tulisi olla asiakkaan helposti ymmärrettävissä ja iskevä. Uuden nimen keksiminen tuotteistamisen yhteydessä ei ole välttämätöntä, mutta erottuakseen kilpailijoiden palveluista ja tullakseen laajasti tunnetuksi, on iskevän nimen keksiminen hyvä keino. (Holster 2012, 30) Hyvän nimen keksiminen on haastavaa. Lukuisista ideoista pitää löytää ne toimivimmat ja ajan kuluu sietävät nimet. (Parantainen 2007, 173-177) Hyvä tuotenimi on lyhyt ja tarvittaessa rekisteröitävissä. Lisäksi on tärkeää että nimi mahdollistaa myöhemmin palveluun lisättäviä osia, jolloin tuoteperhe säilyy kuitenkin kasassa. (Sipilä 1996, 94)

#### **Miten palvelua konkretisoidaan?**

- Varmista, että kaikki yrityksessä viestivät palveluista yhtenäisesti.
- Tarkenna, mitä palvelun aineellisilla elementeillä halutaan viestiä palvelun sisällöstä ja laadusta.
- Varmista, että viestintä asettaa asiakkaiden odotukset oikealle tasolle.
- Suunnittele myynnin tueksi esitteitä tms. painotuotteita, jotka kertovat palvelun sisällöstä ja toteuttamistavasta.
- Suunnittele, millaisia konkreettisia tavaroita aineettoman palveluun voisi liittää.
- Konkretisoi palvelun lopputulosta esimerkiksi työnäytteiden tai referenssien avulla.
- Konkretisoi yrityksen osaamista ja luotettavuutta esimerkiksi sertifikaattien, palkintojen tai takuun avulla.

Kuva 14. Muistilista palvelun konkretisoinnista. Kuvälähde: Jaakkola ym. 2009, 28.



### 3.5 Palvelun testaus

Palvelun testaaminen antaa arvokasta tietoa ja tuloksia palvelun toimivuudesta (Holster 2012, 35). Usein onkin tarpeellista ottaa asiakkaat mukaan testaamaan ja arvioimaan palvelua. Tällöin varmistetaan, että kehitystyö todella vastaa asiakkaiden tarpeita ja tuottaa näin asiakkaalle arvoa (Jaakkola ym. 2009, 3).

Lehtimäki toteaa että palvelutuotteen pilotointi on hyvä vaihtoehto, mikäli sen toimivuudesta halutaan saada tarkempaa tietoa ennen varsinaista palvelun myyntiä. Pilotointivaiheessa on keskeistä saada konkreettisia, mittaavia tuloksia, joista voidaan havaita palvelun ongelmat ja ratkaista ne. (Tuulaniemi 2013, 232) Palvelua voidaan testata ja kehittää vain yhden tai muutaman asiakkaan kanssa tai vastaavasti ottaa uudistettu tuote käyttöön vain muutamissa asiakasryhmissä. Myös asiakaspaneelin kokoaminen palvelun testaamiseen on hyvä vaihtoehto. (Jaakkola ym. 2009, 3)

### 3.6 Palvelun seuranta, dokumentointi ja analysointi

Palvelun kehittämiseen kuuluu olennaisesti onnistumisen seuranta mittamalla ja mittaustuloksia arvioimalla. Yritys voi hyödyntää asiakkaalta, henkilöstöltä tai muista lähteistä saamaansa käyttökokemustietoa kehittäessään palvelutuotettaan. (Lehtinen & Niinimäki, 2005, 40)

Kehitysprojekteilla tulee olla selkeät tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Tavoitteiden tulee siis olla mitattavissa. Yrityksen kannattaa määritellä mitattavat asiat sekä mittaamisen keinot omista lähtökohdistaan. Mitattavat asiat voivat liittyä muun muassa kannattavuuteen, myyntivolyymiin, myynnin kasvuun, tehokkuuteen, laatuvaihteluun, asiakastyytyväisyyteen, asiakkuuksien määrään, imagoon, tunnettavuuteen tai henkilöstön tyytyväisyyden ja osaamisen kehittämiseen. Mittaamista on tärkeä tehdä pitkällä aikavälillä. Dokumentointi voidaan toteuttaa esimerkiksi yksinkertaisilla Excel -taulukkoilla tai muilla sähköisillä tiedostoilla. (Jaakkola ym. 2009, 34) Tuotteistamisprojektin onnistumisen arvioinnin muistilista on kuvassa 15.

#### 3.6.1 Laadun mittaaminen

Asiakkaan kokema palvelun laatu kertoo tuotteistamisen onnistumisesta asiakkaan näkökulmasta. Gröönroos:n mukaan palvelun laatua voidaan tarkastella erottamalla palvelun lopputulos, kuten suunnitelmat, ja palveluprosessinaikainen laatu, kuten asiakkaan kanssa kommunikointi, toisistaan. Yleisesti ottaen palvelun laaduksi koetaan se miten asiakkaat sen kokevat. Tästä näkökulmasta palvelun laatu on hyvää kun se vastaa asiakkaiden vaatimuksiin. (Jaakkola ym. 2009, 33) Hyväksi koettu laatu lisää asiakastyytyväisyyttä joka puolestaan mahdollistaa suosittelut, jotka voivat johtaa uusiin asiakassuhteisiin (Wikström 2013, 90,112).

Asiakaskyselyiden ja -palautteen sekä reklamaatioiden analysoimisen avulla voidaan seurata, onko oma käsitys asiakkaiden tarpeista ja odotuksesta oikeaa. Erityisesti palvelun tuotteistamisprosessin aikana ja jälkeen on tärkeää varmistaa, että kehitetty palvelu vastaa asiakkaiden tarpeita sisällöltään. (Jaakkola ym. 2009, 33, 36) Asiakaskyselyitä ja -palautteita tehdessä kannattaa ottaa huomioon se tosiasia, että varsin usein tulokset tulee keskiarvoja. Toinen huomion arvoinen seikka on se, että on helppo sanoa, että palvelua tulee parantaa, muttei miten. Asiakaskyselyitä tehdessä tulee siis harkita mitä kysytään ja miten kysytään, jotta kyselyn tuloksista saadaan jotain konkreettista irti. (Parantainen 2007, 255) Asiakkaan kanssa viestimistä voidaan helpottaa ja nopeuttaa erilaisten automatisoitujen asiointi- ja palautejärjestelmien avulla (Jaakkola ym. 2009, 24).

### 3.6.2 Tuottavuuden mittaaminen

Tuottavuus ja taloudellinen kannattavuus ovat tuotteistamisen onnistumisen merkkejä, joita voidaan mitata yrityksen sisällä. Palvelun tuottamiseen käytettävä aika ja tehokkuus sekä poikkeamat ideaalisesta palveluprosessista, ovat esimerkkejä, joilla tuotteistamisen onnistumista voidaan mitata yrityksen sisällä. On kuitenkin huomioitava että palvelun tehokkuutta ei voida mitata samalla tavalla kun perinteisessä teollisuudessa, sillä nopeampi suoritus ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista asiakkaan kokeman laadun vuoksi eikä myös palveluprosessin aikaisen vuorovaikutuksen vuoksi. (Jaakkola ym. 2009, 33, 36)

Tuottavuuden ja taloudellisen kannattavuuden mittaamiseksi on hyvä dokumentoida henkilö- ja ryhmä- tai tiimitasolla muun muassa seuraavia: tulos ja välitulos, työpanos, tehdyt työtunnit, asiakas tiedustelut, saadut tarjouspyynnöt, voitettut ja menetetyt toimeksiannot, saatujen toimeksiantojen ja sopimusten määrä, tehdyt laskutukset ja toimeksiantojen ajoitus eli sijoittuminen kalenterivuoteen. Näillä kerätyillä tiedoilla on mahdollista seurata ja sen myötä kehittää muun muassa syy-seuraussuhdetta markkinoinnin ja toimeksiantojen välillä, tuotteistamisen vakioimisen toteutumaa, asiakaskuntien muutoksia sekä työtehtävien sijoittumista vuodenaikoihin. Lisäksi näillä tiedoilla voi selvittää puutteita henkilöstön osaamisessa tai hinnoittelussa sekä mahdollisia muutoksia kilpailijoiden strategiassa ja taktiikassa, jotka heijastuvat markkinoihin. Antavinta tämä toiminta on silloin kun kaikki yrityksen organisaatiot, tiimit ja henkilöt toteuttavat tilastointia ja kun tulokset ovat työnjohdon seurattavissa ja analysoitavana. Tällöin saadaan käsitys koko yrityksen tilasta ja sen muutoksista. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 102-103)

Parantainen (2007, 257) kehottaa yrittäjiä kuuntelemaan omia työntekijöitä, sillä usein he tietävät palveluiden heikkoudet. Parantainen pohtiikin, että ehkä tämä on paras keino seurata ja kehittää palvelua. Samalla hän muistuttaa, että silloin menee huonosti jos kukaan ei ole kiinnostunut palvelun sujuvuudesta. Kriittisinkin työntekijä oppii pian huolehtimaan vain oman tonttinsa asioista, jos kaikki hänen parannusehdotuksensa tuntuvat katoavan mustaan aukkoon.

**Miten tuotteistamisen onnistumista arvioidaan?**

- Määrittele tuotteistamiselle selkeät tavoitteet.
- Laadi tavoitteisiin sopivat mittarit.
- Seuraa ja mittaa onnistumista sekä yrityksen ulkopuolella että sisäpuolella.
- Seuraa ja mittaa laatua ja tuottavuutta.
- Kerää asiakaspalautetta jatkuvasti ja aktiivisesti.
- Kehitä systemaattinen tapa hyödyntää asiakaspalautetta.
- Tee sisäisiä laatuauditointeja säännöllisesti.

Kuva 15. Jaakkolan ym. (2009, 37) laatima muistilista seurannan tekemiseen.

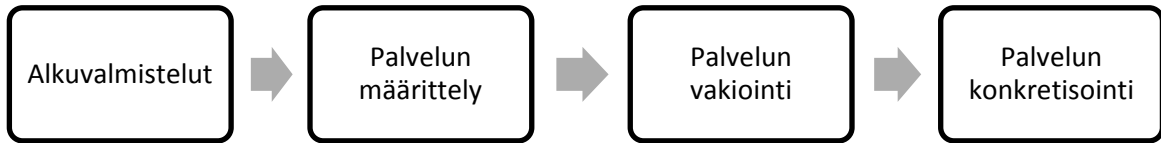
#### 4 TURVATARKASTUKSISTA YRITYKSELLE UUSI PALVELU

Työn tilaajana on Carousel Oy, joka on suomalainen täyden palvelun leikki-, liikunta- ja vapaa-ajan ympäristöjen rakentaja. Carousel Oy on perustettu Suomen lapissa vuonna 2006. Ensimmäiset vuotensa yritys teki tuotekehitystä Lappset Oy:lle, jonka jälkeen, vuodesta 2009, yritys on valmistanut omia tuotteita ja laajentanut toimintaansa kohti nykyistä toimintamalliaan, johon kuuluu omien leikki-, liikunta- ja puistokalusteiden valmistamisen lisäksi maisemasuunnittelu-, rakentamis-, toimitus-, avajais- ja huoltopalvelut sekä liikuntavälineiden myynti. Yrityksen tämän hetkinen asiakaskunta koostuu pääosin julkisista toimijoista kuten kunnista ja kaupungeista, mutta yrityksen tavoitteena on laajentaa toimintaa myös etenkin asunto-osakeyhtiöiden pihaille.

Yrityksen kasvuvauhti on viime vuosina ollut varsin hurja. Vuonna 2012 yrityksen liikevaihto oli n. 250 000€ ja vuonna 2014 jo n. 2 000 000€. Liikevaihdon merkittävään kasvuun on vaikuttanut oleellisesti vuonna 2013 aloitettu rakentamispalvelu sekä vuonna 2014 Norjaan perustettu tytäryhtiö. Yrityksen henkilöstö on kasvanut yhdeksän vuoden aikana kolmesta vakituisesta kymmeneen, jonka lisäksi yrityksessä työskentelee kausityöntekijöitä kauden tarpeen mukaan. Yrityksen suuren kasvun myötä Carousel Oy ylti Kauppalehden 2014 Menestyjä-yrityksien listalle. Vuodelle 2015 liikevaihdon tavoite on entistäkin suurempi ja siihen tavoitteeseen pyritään erityisesti palveluliiketoiminnan kehittämisellä.

Tarkoituksenani on käynnistää leikkipaikkojen turvatarkastuspalveluiden tuottaminen, tässä työssä tuotettujen materiaalien ja hankittujen tietojen myötä. Ennen turvatarkastuspalveluiden tuotteistamisen aloitusta tutustuin tuotteistamisesta kirjoitettuihin kirjoihin ja aiemmin tehtyihin opinnäytteihin, jotta saisin käsityksen siitä mitä tuotteistaminen on. Eri lähteissä tuotteistamista lähestyttiin hieman eri tavoin ja tapojen kautta. Näis-

tä tavoista poimin mielestäni toimivimmat ja lähdin toteuttamaan tuotteistamista kuvion 2 mukaisesti. Työssä käytetyn tuotteistamisprosessin vaiheet olivat alkuvalmistelut, palvelun määrittely, palvelun vakiointi ja palvelun konkretisointi. Seuraavaksi tarkastellaan työssä tehtyä tuotteistamista.



Kuvio 2. Työssä käytetty palvelun tuotteistamisen prosessikaavio

### 4.1 Palvelun mahdollisuudet ja markkinat

Tuotteistamisen ensimmäisessä vaiheessa tarkasteltiin uuden palvelun sopimista yrityksen strategiaan ja palvelutarjoomaan sekä arvioitiin sen menestymismahdollisuuksia markkinoilla.

Carousel Oy:n strategia vuodelle 2020 on rakentaa yksilöllisiä, kauniita ja maisemaa kunnioittavia leikki-, liikunta- ja vapaa-ajan ympäristöjä koko Suomen sekä pohjoiskalotin (Norja, Ruotsi ja Venäjä) alueella. Turvatarkastuspalvelun merkitys strategisesti on tuottaa uusia ja lujittaa jo olemassa olevia asiakassuhteita. Asiakassuhteille tavoiteltu ominaisuus on, että asiakas käyttää yrityksen tarjoamia palveluita monipuolisesti aina maisemasuunnittelusta yrityksen omiin välineisiin, rakentamisen palveluun ja säännöllisesti tehtäviin turvatarkastuksiin ja huoltoihin. Kun olemassa oleva asiakas tilaa yritykseltä leikkipaikan suunnittelu- tai rakentamispalvelun tai valitsee leikkipaikan välineet Carousel Oy:n tuotevalikoimasta, on asiakassuhdetta mahdollisuus lujittaa tarjoamalla uudelle leikkipaikalle käyttöönottotarkastuspalvelua sekä muita turvatarkastuksia. Vastaavasti yrityksen on mahdollista synnyttää uusia asiakassuhteita niistä asiakkaista jotka ovat löytäneet yrityksen turvatarkastuspalvelun myötä ja ohjata heitä käyttämään yrityksen muitakin palveluita. Esimerkiksi asunto-osakeyhtiö joka tilaa olemassa olevalle leikkipaikalleen turvatarkastuksen, saattaa tilata myöhemmin samalle leikkipaikalle saneeraussuunnitelman ja sen myötä uudet leikkivälineet ja huoltopalvelun.

Turvatarkastuspalveluita tuottavia yrityksiä ovat esimerkiksi yksinomaan leikkipaikkojen turvatarkastuksiin ja huoltoihin erikoistuneet yritykset sekä huoltoyhtiöt ja suunnittelutoimistot. Leikkipaikkavälineitä valmistavista ja maahantuovista yrityksistä Lappset Oy ja J-Trading Oy tuottavat leikkipaikkojen turvatarkastuspalveluita. Useat kunnat ja kaupungit teettävät leikkipaikkojensa turvatarkastuksia omana työnään tai ovat solmineet sopimuksen palveluja tuottavan yrityksen kanssa. Asunto-osakeyhtiöille ominaista on solmia sopimus pihaa huoltavan huoltoyhtiön kanssa. Työn tekijänä koen Carousel Oy:n turvatarkastuspalvelun markkinaraon aukeavan julkisella sektorilla, kunnat ja kaupungit, olemassa olevista asiakkaista kun taas yksityisellä sektorilla, asunto-osakeyhtiöt, turvatarkastuspalvelu voi tuottaa uusia asiakassuhteita. Yrityksen pohjoissuomalaisen imagon vuoksi, kysyntää palvelulla saattaa olla enemmän Suomen pohjoisosissa.

Carousel Oy:n palvelutarjooma on päivittynyt viimevuosina uusilla palveluilla. Palvelutarjooma on tiedostettu hyvin yrityksen sisällä ja sen selkeä jaottelu näkyy myös yrityksen markkinoinnissa, esimerkiksi hinnastossa ja nettisivuilla. Taulukossa 9 on havainnollistettu yrityksen palvelutarjoomaa palveluryhmittäin.

Taulukko 9. Carousel Oy:n palvelutarjooma, johon uutena lisätään turvatarkastukset.

Carousel Oy:n palvelutarjooma									
<b>Palveluryhmittät:</b>	Omat välineet	Tuotekehitys	Maisemasuunnittelu	Turvatakatukset	Viherrakentaminen	Välineiden toimitus ja kokoaminen	Huolto	Avajaiset	Liikuntavälineiden myynti

#### 4.2 Palvelun ominaisuudet ja kohderyhmät

Kun uuden palvelun oli todettu sopivan yrityksen strategiaan ja palvelutarjoomaan sekä tarkasteltu palvelun mahdollisuuksia markkinoilla, voitiin tuotteistamisessa siirtyä varsinaiseen kehitystyöhön. Seuraavaksi ideoitu uusi palvelu purettiin osiin, jotta se voitiin rakentaa uudelleen toimivaksi, kattavaksi ja asiakkaan tarpeet täyttäväksi palvelupaketiksi.

Turvatakatustyyppit eli käyttöönottotarkastus, vuositarkastus, toiminnallinen tarkastus ja rutiininomainen tarkastus, ovat määritelty standardin SFS-EN 1176 osassa 7. Näistä tarkastustyypeistä Carousel Oy alkaa tuottaa turvatarkastuspalvelupaketin ydinpalveluina käyttöönotto- ja vuositarkastuksia. Lisäpalveluina tarjotaan toiminnallista tarkastusta, turvallisuusasiakirjan ja hoitosuunnitelman laatimista, huoltopalvelua sekä saneeraus-suunnittelua. Hoitosuunnitelman, saneeraus-suunnitelman ja huoltopalveluiden kehittämistä ei ole tehty tämän työn yhteydessä, sillä hoito- ja saneeraus-suunnittelupalveluiden kehittäminen kuuluu Maisemasuunnittelu – palveluryhmään, jonka kehittäminen tapahtuu myöhemmin ja huoltopalveluiden tuottaminen ei kuulu työnkuvaani.

Turvatakatuspalvelun ydin- ja lisäpalveluista muodostui palvelutarjoomaan järjestyvä palveluryhmä nimeltään Turvatarkastukset. Palveluryhmän palvelut on koostettuna taulukossa 10.

Taulukko 10. Palveluryhmän muodostuminen

Turvatarkastukset -palveluryhmä	
<b>Ydinpalvelut</b>	Käyttöönottotarkastus
	Vuositarkastus
<b>Lisäpalvelut</b>	Toiminnallinen tarkastus
	Turvallisuusasiakirjan laatiminen
	Hoitosuunnitelma
	Saneeraus-suunnittelu
	Huoltopalvelu

Jotta asiakkaan olisi mahdollisimman vaivatonta tilata pidempiaikainen tarkastuspalvelu ja yrityksen luoda kanta-asiakassuhteita, luotiin yksittäisten turvatarkastuksien lisäksi tarkastuspaketteja, jotka ovat koostettuna taulukossa 11. Vuoden tarkastukset -paketti sisältää leikkipaikan vuositarkastuksen ja sovitun määrän toiminnallisia tarkastuksia vuodeksi kerrallaan. Neljän vuoden tarkastukset -paketti sisältää vuositarkastukset ja sovitun määrän toiminnallisia tarkastuksia neljän vuoden ajaksi. Vuositarkastukset neljälle vuodelle -paketti sisältää vuositarkastukset neljän vuoden ajaksi. Tarkastuspaketteja ei kuitenkaan oteta käyttöön heti tarkastuspalveluiden aloittamisen yhteydessä. Ne on tarkoitettu ottaa käyttöön vasta kun palvelua on jonkin aikaa tuotettu, jolloin työ on rutinoitunut ja palvelun tuottaminen jatkossa on varmempaa.

Taulukko 11. Tarkastuspaketti tarjonta

<b>Turvatarkastukset -palveluryhmä</b>	
<b>Tarkastuspaketit</b>	Vuoden tarkastukset
	Neljän vuoden tarkastukset
	Vuositarkastukset neljälle vuodelle

Kun palvelut oli paketoitu ja ryhmitelty, oli aika siirtyä tarkastelemaan jokaista tarjottavaa palvelua tarkemmin. Tässä työvaiheessa palveluista koostettiin palvelukuvaukset, jotka ovat liitteenä 1, jotta saatiin kokonaisvaltainen käsitys siitä mitä oltiin tarjoamassa, kenelle ja miksi. Tämän työvaiheen ohessa pohdittiin kunkin palvelun tavoiteltua kohderyhmää.

Käyttöönottotarkastuspalvelu on koko Suomen alueella uusia leikkipaikkoja rakennuttaville ja vanhoja saneeraaville sekä julkisille että yksityisille tahoille kuten kunnille, kaupungeille ja asunto-osakeyhtiöille tarjottava palvelu. Käyttöönottotarkastus tehdään rakentamisen jälkeen ennen leikkipaikan käyttöönottoa, jotta tilaaja voi varmistua leikkipaikan kokonais- ja turvallisuudesta, välineiden standardin mukaisuudesta ja leikkipaikan valmiudesta sekä suunnitelmien mukaisuudesta. Käyttöönottotarkastuksessa tarkastellaan erityisesti välineiden putoamisalueiden riittävää kokoa, turva-alustojen iskunvaimennusta, välineiden perustuksia ja asennuksia, kiinnijuuttumisrakoja, tasojen korkeuksia sekä ilmoitustauluja. Vaikka palvelun kohderyhmä kattaa koko Suomen, ovat palveluntuottamisen alkuaikoina ensisijaisina kohderyhminä Carousel Oy:lla leikkipaikan suunnitteluttamat ja rakennuttamat tahot sekä Etelä-Suomeen uusia asunto-osakeyhtiöitä ja niiden leikkipaikkoja rakennuttavat tahot.

Vuositarkastuspalvelu on koko Suomen alueella kaikille julkisille ja yksityisille leikkipaikka -palvelua tarjoaville suunnattu palvelu, jonka myötä alueen omistaja varmistaa leikkipaikan ja sen välineiden turvallisuuden tason ja saa tietoonsa mahdolliset turvallisuuden riskitekijät. Vuositarkastuksessa tarkastellaan erityisesti välineiden rakenteellista kestävyyttä ja syntyneitä vaurioita, joita ovat aiheuttaneet mm. sää, turva-alustan heikko laatu tai heikentynyt pintakäsittely. Tarkastuspalvelua tuotetaan sulan maan aikaan, jottei perustusten ja turvasoran tarkastelulle ole estettä, ja erityisesti keväisin ennen korkean käyttöasteen sesonkia. Tavoitteena on, että palvelun tilaaja käyttää palvelua samoilla leikkipaikoilla vuosittain.

Vaikka palvelun kohderyhmä kattaa koko Suomen, on palvelun tuottamisen alkuaikoina ensisijaisena kohderyhmänä Etelä-Suomen asunto-osakeyhtiöt ja tämän myötä tavoitteena on palvelun ohessa laajentaa maisemasuunnittelu- ja rakentamispalvelujen asiakasryhmää käsittämään myös asunto-osakeyhtiöiden pihat.

Toiminnallista tarkastusta tarjotaan lisäpalveluna vuositarkastuksen tilaajalle kohteen käyttöasteen mukaisesti. Vuositarkastuksen lisäksi tarjottavien toiminnallisten tarkastuksien määrä voidaan tarjota taulukon 12 mukaisesti. Toiminnallisessa tarkastuksessa kiinnitetään erityisesti huomiota tuotteiden ja välineiden kulumiseen ja kiinteästi asennettuihin osiin.

Taulukko 12. Toiminnallisten tarkastuksien määrä kohteen koon ja käyttöasteen suhteen

Kohteen kuvaus	Toiminnallisten tarkastuksien määrä
Pienet ja keskisuuret kohteet, joiden käyttöaste on matala	1
Keskisuuret kohteet, joiden käyttöaste on keskisuuri	2
Isot kohteet, joiden käyttöaste on keskisuuri	3
Isot kohteet, joiden käyttöaste on korkea	4
Isot kohteet, joiden käyttöaste on erittäin korkea	5

Lisäksi kaikissa turvatarkastuksissa poistetaan alueelta roskat ja havainnoidaan ja pyritään poistamaan vaaratekijät, jotka aiheutuvat ilkevälinettä, normaalista käytöstä tai sääolosuhteista.

Leikkipaikkojen vaihtelevien kokojen vuoksi kohteet ovat lajiteltu kokonsa mukaisesti kolmeen eri ryhmään: pienet kohteet, joissa on kahdesta neljään leikkivälinettä; keskisuuret kohteet, joissa on viidestä seitsemään leikkivälinettä ja suuret kohteet, joissa on yli kahdeksan leikkivälinettä. Tämä sama ryhmittely on käytössä kaikissa turvatarkastustyypeissä.

Turvatarkastus- ja turvallisuusasiakirjan laatimispalveluja yrityksessä tuottaa alkuun yrityksen maisemasuunnittelija, eli tämän opinnäytetyön tekijä, ja myöhemmin tarkastellaan tarvetta jakaa kohteet esimerkiksi Etelä- ja Pohjois-Suomen mukaisesti kahdelle tai useammalle koulutetulle tekijälle. Turvatarkastuksien tekijä ei kuitenkaan voi osallistua käyttöönototarkastuksen kohteen rakentamiseen.

Turvallisuusasiakirjan laatimispalvelun kohderyhmänä on koko Suomen alueen asunto-osakeyhtiöt keskittyen ensisijaisesti Etelä-Suomeen. Palvelua tuotetaan myös julkisille tahoille, mutta koska kuntien ja kaupunkien on pitänyt laatia olemassa oleville leikkipaikoille turvallisuusasiakirjat 1.7.2012 mennessä, on niiden helppo sisällyttää uudet leikkipaikat olemassa oleviin turvallisuusasiakirjoihin. Huomion arvoista on myös että kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011 6.1 §) ei velvoita laatimaan turvallisuusasiakirjaa lähiliikuntapaikoille. Asunto-osakeyhtiöille puolestaan palvelun tarjoaminen on merkittävä lisäpalvelu, sillä turvallisuusasiakirja toimii samalla koko piha-alueen turvallisuuden ja viihtyisyyden ylläpidon

työkaluna. Turvallisuusasiakirjan avulla asunto-osakeyhtiöllä on määriteltynä ja dokumentoituna piha-aluetta koskevat vastuun jaot ja toimintaohjeet sekä käytössään vaadittavat tarkastus-, huolto-, ja onnettomuuspäiväkirjat.

#### 4.3 Palvelun vakiointi ja systematisointi

Kun käsitys uusien palveluiden ominaisuuksista oli muodostettu, oli seuraavana työvaiheena palvelun vakiointi ja systematisointi. Tässä työvaiheessa palvelusta tehtiin monistettavissa oleva, tuotannosta kannattavaa ja tehokasta sekä laadusta tasaista. Tämän työvaiheen kohdalla suunniteltiin palveluiden vakioitu kulku, määriteltiin palveluiden tuottamiseen tarvittavat välineet, määriteltiin vakioimisasteet ja luotiin palveluprosessit ja asiakirjapohjat.

Turvatarkastuspalveluiden tuottamiseen tarvittavat välineet ovat määritelty taulukossa 13. Taulukon on koostettu standardien mukaisista sondeista, Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus -peruskurssilla käytetyistä materiaalisesta sekä opinnäytetyötä tehdessä mieleen tulleista tarpeellisista välineistä. Taulukon 13 lähde –sarakkeessa on ilmoitettu lähde, josta tieto välineen tarpeellisuudesta on saatu.

Taulukko 13. Turvatarkastuspalveluiden tuottamiseksi tarvittavat välineet

Testivälineen nimi	Tärkeimmät mitat (mm) ja määritelmät	Mitä testataan tai tehdään	Lähde
<b>TARKASTUS SONDIT</b>			
Iso pää, D	Ø230	Pään kiinnijuuttuminen kaikissa mahdollisissa asennoissa	Junttila
Pieni pää, E	Ø130	Pään läpimeno	Junttila
Pieni vartalo, C	89 x 157	Vartalon läpimeno	Junttila
Sormi	Ø8 / Ø25	Sormen kiinnijuuttuminen	Junttila
Sormi(ketjut)	Ø8,6 / Ø12	Sormen kiinnijuuttuminen ketjuihin	Junttila
Kaula, kala	45 x 45 / 45 x 60°	Kaulan kiinnijuuttuminen	Junttila
Vaate/hius	400 / Ø25	Vaateen(hupparin naru) kiinnijuuttuminen	Junttila
Rengastulkki, Sormus	Ø44 x 22	Jousieläimen käsikahvan riittävä tylsyys	Junttila
<b>PIKKU SONDIT</b>			
Pikku sondi -sarja		Pyörityksien, rakojen ja taserojen todentaminen	Junttila
<b>MUUT APUVÄLINEET</b>			
Liukumäen sivutulkki	50 / 100	Liukumäen sivuttaissuojan profiilin riittävä jyrkkyys	Junttila



Piikki	400 / 300	Irtomateriaalisen turva-alustan materiaalin riittävä kerrosvahvuus	Junttila
Kulmamitta	5°, 10°, 20°, 60°	Liukumäen poistumisosa, kiinnijuuttuminen kolmiulotteisissa verkoissa	Junttila
Rullamitta	5-10m, magneettisella päällä	Korkeuksien ja etäisyyksien mitat	Eskolainen
Työkaluja	ruuvimeisseli ja teriä, jakoavaimia ja vasara	Löystyneiden ruuvien, muttereiden ja naulojen kiristämiseen	
Vesivaaka		Kallistuksien todentaminen, mm. liukumäet ja rampit	Eskolainen
Taskulaskin			
Kamera		Valokuvia raportteja varten	
Muistiinpanovälineet	kynä, kirjoitusalausta klipsimekanismilla, tarkastuspöytäkirja mallipohjia	Raporttien tekoa varten	
A-tikkaat		Pieni muotoisia huoltotöitä varten, esim. ruuvien kiristäminen välineiden yläosissa	
Työvaatteet	Sadetta pitävät takki ja housut		

Palveluprosessit löytyvät liitteenä 2. Kaikissa palveluprosesseissa yhteisiä piirteitä ovat seuraavat: Turvatarkastuspalvelun työvaiheiden viemät ajalliset resurssit ovat jaoteltu edellä mainittujen leikkipaikkojen kokoryhmien mukaisesti pieneen, keskisuureen ja suureen kohteeseen. Ajalliset resurssit ovat arvioita, jotka päivitetään palvelujen pilotointien sekä ensimmäisten tarkastuksien ja toimeksiantojen yhteydessä. Jos kohteeseen matkustaminen tapahtuu julkisella kulkuneuvolla, käytetään matkustusaika asiakirjojen tekoon. Turvatarkastuskohteisiin kuljetaan ensisijaisesti omalla autolla, sillä tarkastuksissa tarvittavia välineitä on hankala kuljettaa julkisissa kulkuneuvoissa. Kun kohde on valmis laskutettavaksi, lähettää palvelun tuottaja tiedon yrityksen talousvastaavalle, joka vastaa asiakkaan laskutuksesta. Teknologiaa pyritään hyödyntämään mahdollisimman pitkälle kaikissa palveluissa, esimerkiksi sopimusasiakirjojen ja pöytäkirjojen lähettämisessä sähköisesti. Teknologian hyödyntäminen ei kuitenkaan saa johtaa asiakaskontaktien vähentymiseen tai siihen, että asiakas mahdollisesti kokisi asiakaspalvelun kylmäksi.

Sopimusasiakirjojen malliesimerkit löytyvät liitteinä 3,5,7 ja 9. Ne ovat laadittu Carousel Oy:n muiden asiakirjamallien mukaisiksi. Sopimusasiakirjojen sisällöstä lisää kukin palvelun kohdalla luvuissa 4.3.1 - 4.3.4. Palveluiden tarjousasiakirjoja ei ole tuotettu erillisinä asiakirjoina vaan tarkoituksena on hyödyntää tehtyjä sopimusasiakirjoja tarjouksina. Tämä sama toimintamalli on ollut käytössä yrityksen maisemasuunnittelupalvelun tarjouksien tekemisessä. Käytännössä tämä toimintamalli tarkoittaa sitä, että sopimusasiakirjat täytetään asiakkaan kanssa puhutun tai saadun

tarjouspyynnön mukaisesti, joka jälkeen sopimusasiakirja lähetetään asiakkaalle tarkasteltavaksi ja mukaan liitetään selosteen, esimerkiksi sähköpostiviestinä, että kyseessä on tarjous.

Turvatarkastuksien pöytäkirjamalliesimerkit löytyvät liitteinä 4, 6 ja 8. Pöytäkirjat ovat Excel -tiedostoja ja ne ovat laadittu Viherympäristöliiton ulkoleikkipaikkojen turvallisuus 2002 lomakesarjan pöytäkirjamalliesimerkkien pohjalta. Myös nämä on laadittu Carousel Oy:n asiakirjamallien mukaisiksi ja helposti täytettäviksi. Kaikkien pöytäkirjojen ensimmäisille sivuille merkitään tarkastettavan kohteen nimi, omistaja ja osoite sekä tarkastuspäivämäärä ja tarkastajan yhteystiedot. Pöytäkirjat liitteineen tallennetaan sähköiseen muotoon yrityksen tietokantoihin.

### 4.3.1 Käyttöönottotarkastuspalvelu

Käyttöönottotarkastuksen palveluprosessi on liitteessä 2. Palveluprosessiin määritellyjä käyttöönottotarkastuksen työvaiheita ovat: yhteydenpito asiakkaaseen, sopimuksen tekeminen, suunnitteluasiakirjojen tarkastelu, kohteeseen matkustaminen, käyttöönottotarkastuksen teko, kohteesta takaisin matkustaminen, tarkastuspöytäkirjan teko ja lähettäminen sekä laskutus. Jos kohde on Carousel Oy:n rakentama, osallistuu suunnitteluasiakirjojen tarkasteluun tarvittaessa yrityksen työmaajohtaja.

Käyttöönottotarkastuspalvelun vakioimisaste on korkea. Käyttöönottotarkastukset tehdään kyseiselle tarkastustyyppille standardin määrittämällä tavalla, tarkastellen määritellyjä asioita määriteltyin keinoin. Palvelun vakioitavissa olevia työvaiheita ovat sopimusasiakirja- ja tarkastuspöytäkirja-pohjat, tarkastuksien kulku ja tarkastuksissa käytettävät välineet. Asiakaskohtaisesti räätälöitäviä työvaiheita ovat puolestaan tarkastuspaikalle matkan teko ja asiakirjojen täyttö.

Palvelun tuottaminen alkaa yhteydenpidolla ja sopimuksen (liite 3) tekemisellä. Sopimuksessa määritellään projektin aikataulu, hinta ja osapuolien vastuut. Käyttöönottotarkastuksen kulku tapahtuu siten, että ensin tilaaja lähettää suunnitelma-asiakirjat tarkastajalle tutkittaviksi hyvissä ajoin ennen tarkastusta. Tarkastuksen aluksi silmäilläään leikkipaikkaa yleisesti ja havainnoidaan kohteessa esiintyvät turvallisuuspuutteet ja suunnitelmiin vastaisuudet, jotka eivät sijaitse leikkivälineiden yhteydessä. Tällaisia ovat muun muassa aidat, penkit, rakennukset, roskikset ja infotaulut. Mikäli on syytä epäillä jokin välineen tai tuotteen olevan osa leikkiä, tulee nämäkin tuotteet ja välineet tarkastaa standardien mukaisiksi. Lisäksi varmistetaan, että välineiden asennusohjeet ovat arkistoituina. Tämän jälkeen aloitetaan leikkivälinekohtaiset tarkastukset. Leikkivälineet tarkastetaan järjestyksessä, jottei yksikään leikkiväline jää tarkastamatta. Välineet tarkastetaan jokainen testisondi tai -pari kerrallaan siten, että jokaisen sondin kohdalla tarkastetaan onko välineessä turvallisuuspuutteita, jotka kyseisellä sondilla tai sondiparilla on löydettävissä. Tarkastuksien testaukset aloitetaan aina kokeilemalla ensin pienemmällä testivälineellä. Periaate on, että jos pienempi testiväline mahtuu aukosta, täytyy isommankin mahtua. Mikäli turvallisuuspuutteita havaitaan, merkataan ne muistiinpanopohjaksi tulostettuun tarkastuspöytäkirjaan ja otetaan mahdollisuuk-

sien mukaan valokuvat havaituista turvallisuuspuutteista. Tarkastuksen jälkeen pöytäkirja kirjoitetaan puhtaaksi, liitetään valokuvat ja lähetetään asiakkaalle.

Käyttöönottotarkastuspöytäkirjan malli on liitteenä 4. Pöytäkirjan ensimmäiselle sivulle merkitään leikkikentän käyttöönottotarkastus tehdyksi. Tarkastuskohteet merkitään tarkastuksen läpäisseeksi kyllä tai ei -sarakeeseen merkittävällä raksilla. Mikäli ei -sarakeeseen merkitään raksi, kirjataan sivun alaosaan olevaan huomautukset -osioon syyt, miksi kyseinen tarkastuskohde ei ole läpäissyt tarkastusta. Huomautukset -osioon voi merkitä myös muita huomioita, vaikka ne eivät vaikuttaisi tarkastuksen läpäisyyn. Pöytäkirjan seuraaville sivuille merkitään välinekohtaiset käyttöönottotarkastukset tehdyksi. Sivujen yläosaan merkitään leikkikentällä olevat välineet, niiden valmistajat, mallit ja tuotenumerot. Tämän jälkeen välineille suoritetaan tarkastuskohteiden, esimerkiksi keinut, mukaiset tarkastukset ja edellisen sivun mukaisesti välineet merkitään tarkastuksen läpäisseeksi kyllä tai ei -sarakeeseen merkittävällä raksilla sekä tarpeen tullen kirjataan huomiot sivun alareunan huomautukset -osioon. Muista pöytäkirjoista poiketen käyttöönottotarkastuspöytäkirjan allekirjoittaa tilaajan ja ylläpitäjän lisäksi myös urakoitsijalla. Allekirjoituksien ja yhteystietojen paikka pöytäkirjassa on vasta viimeisen välinekohtaisen käyttöönottotarkastuksen sivun alareunassa. Mikäli on tarvetta jatkaa huomautuksia tai liittää valokuvia pöytäkirjaan, on pöytäkirjan lopussa näitä varten liitesivu.

#### 4.3.2 Vuositarkastuspalvelu

Vuositarkastuksen palveluprosessi on liitteessä 2. Palveluprosessiin määritellyt vuositarkastuksen työvaiheita ovat: yhteydenpito asiakkaaseen, sopimuksen tekeminen, kohteeseen matkustaminen, vuositarkastuksen teko, kohteesta takaisin matkustaminen, tarkastuspöytäkirjan teko ja lähettäminen sekä laskutus. Vuositarkastuspalvelun vakioimisaste ja vakioitavat sekä räätälöivät työvaiheet ovat samat kuin käyttöönottotarkastuspalvelussa.

Palvelun tuottaminen alkaa yhteydenpidolla ja sopimuksen (liite 5.) teolla. Sopimuksessa määritellään projektin aikataulu, hinta ja osapuolien vastuut. Tällä sopimuksella vuositarkastuspalvelun voidaan sopia useammalle vuodelle, esimerkiksi tarkastuspaketilla Vuositarkastukset neljälle vuodelle.

Vuositarkastuksen kulku on samankaltainen kuin käyttöönottotarkastussessakin. Ensiksi silmäilläään leikkipaikkaa yleisesti ja tämän jälkeen siirrytään tarkastamaan järjestyksessä edeten leikkivälineitä vuositarkastuksessa huomioitavien asioiden suhteen. Kaikista tarkastettavista välineistä ja tuotteista otetaan aluksi yleisvalokuva. Tämän jälkeen väline tarkastetaan jokainen testisondi tai -pari kerrallaan. Mikäli turvallisuuspuutteita havaitaan, merkataan ne tarkastuspöytäkirjaan ja mahdollisuuksien mukaan valokuvataan. Tarkastaja tekee kohteessa tarvittavat muistiinpanot ja ottaa valokuvat siten, että niiden pohjalta on mahdollista täyttää tarkastus-

pöytäkirja. Mikäli kohde on tarkastettu yrityksen toimesta aiemminkin, hyödynnetään vanhan pöytäkirjatiedoston välikohtaisten sivujen tietoja.

Vuositarkastuspöytäkirjan malli on liitteenä 6. Pöytäkirjan ensimmäiselle sivulle kerätään allekirjoitukset tilaajalta ja ylläpitäjältä. Pöytäkirjan toiselle sivulle päivittyy yhteenvetotaulukko seuraavien sivujen välinekohtaisista tarkastuksista. Yhteenvetotaulukosta on helposti havaittavissa, mikäli jokin kohteen välineistä ei läpäissyt vuositarkastusta. Tällöin välineen kohdalle tulee raksi sarakkeeseen, jota huomautus koskee sekä tarkastajan suositus korjaustarpeen kiireellisyydestä. Lisätiedot huomautuksesta ovat luettavissa kyseisen välineen kohdalta seuraavilta sivuilta. Sivun alaosaan merkitään onko kohteessa ilmoitustaulu ja taulussa vaaditut tiedot. Kolmannesta sivusta eteenpäin alkaa välinekohtaiset tarkastukset. Jokaiselle välineelle on varattuna yksi sivu, jonka yläreunaan merkitään välineen tiedot ja tietojen alle taulukkoon raksit niihin sarakkeisiin missä välineessä havaitaan turvallisuuspuutteita. Mikäli välineessä havaitaan turvallisuuspuutteita, selostetaan puutteet sivun oikean reunan selitysosassa. Kuvat -osaan tulee yleiskuva kyseisestä välineestä sekä tarvittaessa turvallisuuspuutetta havainnoiva valokuva. Mikäli sivun tila ei riitä turvallisuuspuutteista raportointiin, voi raportointia jatkaa pöytäkirjan lopussa olevalle liite -sivulle.

#### 4.3.3 Toiminnallinen tarkastus -palvelu

Toiminnallista tarkastusta tarjotaan vuositarkastuksen lisäpalveluna. Toiminnallisen tarkastuksen palveluprosessi on liitteessä 2. Palveluprosessiin määriteltynä toiminnallisen tarkastuksen työvaiheita ovat: yhteydenpito asiakkaaseen, sopimuksen tekeminen, kohteeseen matkustaminen, toiminnallisen tarkastuksen teko, kohteesta takaisin matkustaminen, tarkastuspöytäkirjan teko ja lähettäminen sekä laskutus. Toiminnallinen tarkastus -palvelun vakioimisaste ja vakioitavat sekä räätälöitävät työvaiheet ovat samat kuin käyttöönottotarkastus- ja vuositarkastuspalvelussa.

Vuositarkastuksen lisäksi voidaan sopia tehtäväksi toiminnallisista tarkastuksista sopimuksella, joka on liitteenä 7. Tässä sopimuksessa määritellään vuositarkastuksen lisäksi tehtävien toiminnallisten tarkastuksien määrät sekä sopimuksen voimassaolo. Tätä sopimusta voidaan käyttää esimerkiksi tarkastuspaketteihin Vuoden tarkastukset tai Neljän vuoden tarkastukset.

Toiminnallisen tarkastuksen kulku on samankaltainen kuin vuositarkastuksessakin. Aluksi silmäilläään leikkipaikkaa yleisesti ja tämän jälkeen välinekohtaisesti. Erona vuositarkastukseen on, että välineistä ei oteta yleiskuvia ja tarkasteltavat asiat ovat hieman erilaisia. Mikäli turvallisuuspuutteita havaitaan, merkataan ne muistiinpanoihin ja tarpeen tullen valokuvataan. Tarkastuksen jälkeen muistiinpanojen pohjalta kirjoitetaan pöytäkirja ja lähetetään se asiakkaalle.

Toiminnallisen tarkastuksen pöytäkirjan malli on liitteenä 8. Pöytäkirjan ensimmäiselle sivulle merkitään kohteessa vuodessa suoritettavien toiminnallisten tarkastuksien määrä. Määrä merkitään tiedostossa lisäämällä reu-  
naviivat halutun solun ympärille. Samalle sivulle merkitään, mikäli tarkas-

tuksella on jokin teema ja tieto kohteen siisteydestä. Seuraavalla sivulla on välineiden tarkastuksien yhteenvedotaulukko, johon merkitään kohteessa olevat kaikki välineet ja niiden tuotenumerot ja valmistaja. Mikäli jossain välineessä havaitaan turvallisuuspuutteita, merkitään raksi kyseisen välineen riville niihin sarakkeisiin, joissa välineessä havaitaan turvallisuuspuutteita. Mikäli välineessä havaitaan turvallisuuspuutteita, merkitään rivin loppuun tarkastajan suositus korjaustarpeen kiireellisyydestä tai kehoitus välineen purkamisesta sekä selostus pöytäkirjan viimeisen sivun liitesivulle. Tarvittaessa liitesivulle voi liittää myös havainnollistavia valokuvia.

#### 4.3.4 Turvallisuusasiakirjan laatimispalvelu

Turvallisuusasiakirjan laatimisen palveluprosessi on liitteessä 2. Palveluprosessiin määritellyt turvallisuusasiakirjan laatimisen työvaiheita ovat: yhteydenpito asiakkaaseen ja sopimuksen tekeminen, asiakkaalle kysymyksiä tekeminen ja lähettäminen, kohteessa käynti ja turvatarkastuksen tekeminen, asiakirjapohjan täyttämien, lisäpalveluiden tuottaminen ja valmiiden tuotosten painattaminen ja lähettäminen sekä laskutus. Aikaresurssija määriteltessä tulee ottaa huomioon, että tilattujen lisäpalveluiden aikaresurssien määrä riippuu tilatuista lisäpalveluista ja leikkipaikan koosta. Lisäksi tulee huomioida, että kohteiden erilaisuuden vuoksi turvallisuusasiakirjan laatiminen saattaa jakautua usealle työpäivälle, mikäli asiakas tai asiakirjan laatija joutuu hankkimaan vastauksia turvallisuusasiakirjan sisältöön liittyviin kysymyksiin. Esimerkkinä tällaisesta tapauksesta: mikäli toimeksianto tulee taloyhtiön hallituksen uudelta puheenjohtajalta, joka ei tiedä nimetä taloyhtiön leikkipaikan kunnossapidosta vastaavaa henkilöä, saattaa tilaajalla kulua aikaa selvittäessään taloyhtiönsä toimintatapoja. Turvallisuusasiakirjan laatimispalvelussa vakioitavissa olevia työvaiheita ovat sopimus-, kysymys- ja turvallisuusasiakirjapohjat ja asiakaskohtaisesti räätälöitäviä ovat edellä mainittujen pohjien täyttö, niistä asiakirjojen muodostaminen ja turvallisuusasiakirjan lisäksi tilattujen liitetiedostojen ja opastaulujen laatiminen.

Palvelun tuottaminen alkaa asiakkaan kanssa yhteydenpidosta ja sopimuksen (liite 9) tekemisestä. Sopimuksessa määritellään projektin aikataulu, hinta ja osapuolien vastuut sekä tilatut lisäpalvelut. Kun sopimus on laadittu ja allekirjoitettu, alkaa turvallisuusasiakirjan laatiminen lähettämällä tilaajalle kysymyslomake (liite 10), jossa kysytään turvallisuusasiakirjaan tarvittavia tietoja, kuten omistajan ja ylläpitäjän yhteystietoja. Tilaaja täyttää kysymyslomakkeen ja lähettää tämän turvallisuusasiakirjan laatijalle. Tilaajan vastauksien pohjalta laaditaan valmis turvallisuusasiakirja Word-pohjatiedoston avulla (malli liitteenä 11). Tiedostoon päivitetään kyseisen kohteen tiedot ja päivämäärä, poistetaan asiat joita kyseisen kohteen turvallisuusasiakirjassa ei tarvita ja vastaavasti lisätään tietoja, joita pohjatiedostossa ei ole, mutta jotka on kohteen vuoksi tarpeen olla. Pohjatiedosto on luotu Tukes:n laatimien ohjeiden (Tukes 2011) pohjalta silmälläpitäen ensimmäistä kohderyhmää eli asunto-osaakeyhtiöitä.

Lisäpalveluina tarjotaan seuraavia turvallisuusasiakirjassa mainittuja liitetiedostoja: alueen opastetaulu(asunto-osaakeyhtiöille), leikkipaikan opaste-

taulu, välineluettelo, leikkipaikan turvatarkastus ja hoitosuunnitelma. Alueen opastetaulun laatimiseksi tilaajaan tulee lähettää pihan yleissuunnitelma tai asemakaava, jonka pohjalta voidaan laatia opastetaulun kartta. Opastetaulusta tulee käydä ilmi rakennusten sijainnit, porrashuoneet, alueen kulkuväylät, alueen ajoväylät ja olet tässä -merkki. Leikkipaikan opastetaulun laatimiseksi tarvitaan vain kysymyslomakkeen tiedot. Opastetaulun toimitetaan tilaajalle valmiina painatettuina tauluina ja tilaajan halutessa kehyksillä tai muilla kiinnikkeillä.

Turvallisuusasiakirjan liitteenä pitää olla välineluettelo (Liite 12). Tilaaja voi lisäpalveluna tilata välineluettelon laatimisen, jolloin tilaajan tulee lähettää leikkipaikalla suoritettujen turvatarkastuksien pöytäkirjat, pihan suunnitelma-asiakirjat ja valokuvat jokaisesta leikkipaikalla ja piha-alueella olevasta välineestä. Mikäli tilaajalla ei ole lähettää näitä tiedostoja, lisätään lisäpalveluihin kohteessa tehtävä leikkipaikan turvatarkastus. Välineluetteloon merkitään leikkikentän tiedot kuten nimi, omistaja ja osoite. Lisäksi välineluetteloon kirjataan kaikki kohteessa olevat välineet ja niiden tuotenumero, valmistaja, valmistus- ja hankintavuosi, TÜV -sertifiointi ja standardin mukaisuus sekä valmistajan suosittelema toiminnallinen tarkastusväli. Lisäpalveluna tilattu leikkipaikan turvatarkastus suoritetaan normaalina vuositarkastuksena.

Asunto-osakeyhtiöille tarjotaan turvallisuusasiakirjan lisäpalveluna piha-alueen hoitosuunnitelmaa, Maisemasuunnittelu -palveluryhmästä. Hoitosuunnitelman laatimiseen tarvittavia lisätietoja ovat pihan suunnitelma-asiakirjat, joista käy ilmi kohteen olemassa oleva kasvillisuus. Mikäli tilaajalla ei ole lähettää kyseisiä asiakirjoja sisällytetään palveluun kohteessa käynti. Hoitosuunnitelmassa määritellään pihan yleiset hoitotyöt ja niiden ajankohdat sekä kasvikohtaiset hoito-ohjeet. Hoitotyöt jaotellaan kevät-, kesä-, syys- ja talvitöihin.

#### 4.4 Palvelusta konkreettinen

Viimeinen varsinainen tuotteistamisen vaihe on tehdä palvelusta konkreettinen. Tässä vaiheessa suunnitellaan palveluiden markkinointia, tehdään markkinointimateriaaleja ja hinnoitellaan palvelut. Yrityksen aikataulujen vuoksi tämä työvaihe jouduttiin kuitenkin tekemään jo paljon ennen vakiointia ja systematisointia. Tämä puolestaan tarkoitti sitä, että palveluprosessit piti suunnitella varhaisessa vaiheessa, joka olisi voinut aiheuttaa ongelmia. Onneksi kuitenkin palveluprosesseja luodessa tulikin pohtineeksi kaiken oleellisen, jonka vuoksi esimerkiksi hintoja ei tarvinnut päivittää enää myöhemmin.

Yrityksen markkinoinnista vastaa yhdessä markkinointivastaava ja graafinen suunnittelija. Graafinen suunnittelija tekee esitteet ja kotisivujen materiaalit, kuten tämänkin työn osalta. Palvelujen kehittäjänä koostin esitteisiin ja nettisivuille tulevat tekstit ja valokuvat, joista graafinen suunnittelija koosti valmiit esitteet. Yrityksen leikki-, liikunta-, ja puistokalusteiden hinnaston yhteydessä on maininnat kaikista yrityksen palveluista, eli palveluluettelo. Kyseinen hinnasto luotiin alkukevään aikana, jolloin turvatarkastuspalveluiden tuotteistaminen oli vielä kesken, jonka vuoksi esitte-

lytekstiä tullaan hieman muokata. Hinnastoja painatetaan tarpeen tullen vuoden aikana useampia eriä, jonka lisäksi hinnasto on saatavilla sähköisessä muodossa yrityksen kotisivujen etusivulta. Turvatarkastuspalveluista laadittiin lisäksi oma esite, joka löytyy liitteenä 13. Tämä esite on saatavilla myös sähköisessä muodossa yrityksen kotisivujen palvelut sivulta. Tarpeen tullen, esimerkiksi messuille ja muihin tapahtumiin, esitettä painatetaan paperiseen muotoon. Esitteessä on esitelty turvatarkastuksien merkityksiä sekä käyttöönotto-, vuosi- ja toiminnalliset tarkastukset sekä niiden hintatiedot. Myöhemmin, maisemasuunnittelupalvelujen tuotteistamisen yhteydessä, esitettä päivitetään siten, että siinä on maininnat tarjottavista lisäpalveluista, eli turvallisuusasiakirjan laatimis-, saneeraussuunnittelu- ja hoitosuunnitelma- ja huoltopalveluista, sekä tarjottavista tarkastuspaketeista, eli vuoden tarkastukset, neljän vuoden tarkastukset ja vuositarkastukset neljälle vuodelle -paketeista.

Turvatarkastuspalveluiden markkinointia asunto-osakeyhtiöille tullaan suorittamaa isännöitsijöiden kautta. Tämä siitä syystä, että taloyhtiöiden hallituksia on vaikea tavoittaa, kun taas puolestaan useimpien isännöitsijöiden yhteystiedot ovat saatavilla internetistä ja suurimmissa kaupungeissa on suuria isännöintitoimistoja, joiden kautta voi tavoittaa kerralla useita taloyhtiöitä. Lisäksi kaksi kolmasosaa Suomen isännöitsijöistä kuuluu Isännöintiliittoon, jonka kanssa on tämän opinnäytetyön tiimoilta keskusteltu mahdollisen yhteistyön aloittamisesta. Julkisen sektorin asiakkaille palvelun markkinointia tulee pohtia vielä tarkemmin. Palvelun aloittamisen alkuaikoina keskitytään kuitenkin tarjoamaan palveluita jo olemassa oleville julkisen sektorin asiakkaille, erityisesti käyttöönottotarkastusta pyritään tarjoamaan asiakkaille, jotka rakennuttavat uusia leikkipaikkoja yrityksen rakennuspalveluiden kautta tai ostavat yrityksen leikkivälineitä uusille leikkipaikoilleen.

Referenssien hyödyntämistä tulee mielestäni yrityksessä kehittää. Carousel Oy:n kotisivuilla on referenssit –osio, jossa on Googlen karttaan merkitty toteutettuja lähiliikuntapaikkoja. Referenssiosiota tulee mielestäni kehittää siten, että jokaisella palveluryhmällä on omat luettelonsa ja karttansa, joista on saatavilla kohteen osoitetiedot, kohteen palveluryhmästä riippuen, esimerkiksi valmistumisvuosi tai tarkastuksen ajankohta ja mahdollisesti muutama valokuva. Jokainen tehty turvatarkastus, turvallisuusasiakirja ja suunnitelmatyö kirjataan referenssiluetteloihin niin maisemasuunnittelijan työtietokoneelle, kuin yrityksen nettisivuillekin.

Palveluiden hinnoittelussa lähdettiin liikkeelle siitä, että kunnille ja kaupungeille sekä asunto-osakeyhtiöille tarjotaan, ainakin aluksi, palveluita samaan hintaan. Huomioon otettiin myös asunto-osakeyhtiöiden taipumus olla nuukia. Hinnoitellessa palveluita päädyttiin palvelukohtaisiin kiinteisiin hintoihin ja apuna käytettiin resurssipohjaista hinnoittelua. Resurssit, jotka hinnoitteluun vaikuttivat olivat lähinnä ajankäytön resurssit palveluita tuottaessa.

## 5 TULOKSET JA POHDINTA

Työn tavoitteena oli hankkia tarvittavat tiedot ja tuottaa kaikki tarvittavat materiaalit, jotta palvelun markkinointi, myynti ja tuottaminen voidaan aloittaa. Lisäksi työn tavoitteena oli käsittää palvelujen tuotteistamisen prosessi ja keinot, jotta työn tekijä voi seuraavaksi kehittää yrityksen maisemasuunnittelupalveluja.

Työn aikana sen tekijälle, eli tilaajayrityksen tulevalle leikkipaikkojen turvatarkastajalle, syntyi kokonaisvaltaisempi käsitys leikkipaikoilla suoritettavista turvatarkastuksista sekä niiden merkityksestä ja tarkastajan työkuvasta. Työn tuloksina syntyivät tarvittavat palvelukohtaiset sopimusasiakirjat, tarkastuksien pöytäkirjojen ja turvallisuusasiakirjan pohjatiedot, palvelujen myyntiesite sekä hinnat. Tuotteistamistyön myötä määriteltiin ja dokumentoitiin Turvatarkastukset -palveluryhmän palvelut, tarkastuspaketit, palveluiden tuottamisen kulkuprosessi ja palvelukuvaukset. Näiden tuotteistamistyön tuotosten avulla uudesta palvelusta voidaan tuottaa esitteitä, kertoa asiakkaalle palvelun asiakashyödyistä ja sisällöstä, keskittää markkinointia määritellyille kohderyhmille. Valitettavasti palvelujen pilotointia ei ehditty tekemään työn aikana, mutta muuten todettakoon, että tämän työn tuloksien myötä tilaajayrityksessä voidaan alkaa markkinoimaan, myymään ja tuottamaan leikkipaikkojenturvatarkastuspalveluja.

Työssä minulle oli merkityksellistä päästä tuottamaan tarvittavia materiaaleja ja määrittelemään toimitapoja työlle, jota tulen yrityksessä tekemään. Jo ennestään tuttu aihealue, leikkipaikkojen turvatarkastukset, teki työn teosta mielekkäämpää, sillä osasin jo työn alkuvaiheessa hahmottaa, mitä lisätietoja minun tulee kyseisestä aihealueesta hankkia. Kun taas tuotteistaminen oli minulle aivan uusi tuttavuus. Aika-ajoin työn toimenkuva tuntui liiankin itsenäiseltä, mutta koska lähdetietoutta oli saatavilla sekä tuotteistamisesta että turvatarkastuksista ja loppujen lopuksi sain aina vastauksen kysymyksiini, olen tyytyväinen valitsemaani työn aiheeseen.

Työn aihe rajattiin käsittämään vain leikkipaikkojen turvatarkastukset. Palvelu on kuitenkin tarkoitus laajentaa myöhemmin käsittämään myös muut lähiliikuntapaikat, kuten ulkokuntoiluvälineiden ja peliarenoiden alueet. Tilaajalle työ on merkityksellisyys onkin siis valmiiksi tuotteistuksessa uudessa palvelussa ja sen valmiina olevissa materiaaleissa, esimerkiksi sopimus- ja asiakirjapohjissa, joita voidaan soveltaa yrityksen palveluiden tulevaisuudessa kehittämisissä.

Seuraavaksi projektia tulee jatkaa pilotoimalla vähintään vuositarkastus- ja turvallisuusasiakirjan laatimispalvelut. Pilotointeja tulee tehdä sekä yksityisen että julkisen sektorin asiakkailla. Pilotoinnin avulla palvelusta saattaa ilmetä parannettavaa ennen kuin palvelua aletaan tuottamaan täyspääosaisesti. Lisäksi pilotointi mahdollistaa arvioitujen palvelussa käytettävien aikaresurssien todentamisen. Pilotoinnin lisäksi projektia jatketaan maisemasuunnittelupalveluiden kehittämisen yhteydessä laadittavalla turvatarkastuspalveluiden seurantajärjestelmällä. Järjestelmän avulla pidetään kirjaa asiakkaista, heidän yhteystiedoista ja heille tuotetuista palveluista.



Asiakkaille tuotetuista palveluista pidetään kirjaa Excel -taulukon muodossa, josta käy ilmi, että mitä on tehty ja milloin, jonka lisäksi jokainen tuotos, niin suunnitelma kuin tarkastuspöytäkirjakin, dokumentoidaan sähköisessä muodossa yrityksen maisemasuunnittelijan työtietokoneelle. Lisäksi järjestelmän avulla seurataan tulleita tarjouspyyntöjä, tehtyjä sopimuksia ja tuotettuja palveluita. Näin voidaan seurata kysynnän vaihteluita, töiden sijoittumista kalenterivuodelle ja käytettyjä työtunteja. Näitä mittaustuloksia analysoimalla voidaan todeta mahdollisten markkinointikampanjoiden vaikutusta sekä seurata toteutuneita työtunteja, joista puolestaan voidaan päätellä palvelun vakioimisen onnistumista ja siten palvelun tuottamisen tehokkuutta. Lisäksi kehitetään asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautejärjestelmän kehittämisessä suunnitellaan ja tuotetaan asiakaspalautteen keräämistapa, ohjeet ja mahdolliset lomakkeet. Asiakaspalautteen keräämisen myötä on tarkoitus tarkastella asiakkaiden tyytyväisyyttä tuotettuihin palveluihin sekä samalla edesauttaa olemassa olevien asiakkaiden pysymistä yrityksen asiakkaina.

## LÄHTEET

- Begström, S. & Leppänen, A. 2004. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Prima Oy
- E-conomic. n.d. Segmentointi – Mitä tarkoittaa Segmentointi?. Viitattu 12.3.2015  
<https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/segmentointi>
- Eskolainen, M. 2002. Järkevää ja turvallista leikkipaikkapolitiikkaa. Viherympäristö 2/02, 10-11.
- Eskolainen, M. 2014. Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus – peruskurssi. 16.9-9.10.2014. Hämeen ammattikorkeakoulu, täydennyskoulutus. Jaettu moniste. Viitattu 4.2.2015
- Eskolainen, M. 7.1.2015 VS: turvallisuustarkastuksista. Vastaanottaja Jenna Halminen. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 13.2.2015
- Hamk, Hämeen ammattikorkeakoulu Oy. 2015. Ulkoleikkipaikkojen turvallisuus –peruskoulutus, esite. Viitattu 13.2.2015  
<http://www.hamk.fi/tyoelamalle/taydennys-ja-jatkokoulutus/biotalous-ja-bioprosessit/Documents/Ulkoleikkipaikkojen%20turvallisuus%20peruskoulutus%20kev%C3%A4t%202015.pdf>
- Hirvonen, T. 4.2.2015. RE: Kysymys opinnäytetyöhön. Vastaanottaja Jenna Halminen. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 4.2.2015
- Holster, T. 2012. Yritys X:n palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla. Laurea-ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Huhtala, T. 2008. Kodintekniikka Mattila Oy Tekniset Porin asiakassegmentit ja mainonta. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua –opas yrityksille. Neljäs painos. Helsinki: Tekes
- Junttila, E. 2009. Toimiva, kestävä ja turvallinen leikkipaikka. Viherympäristöliitto ry. Julkaisu 45. Rovaniemi:Lapin Routa Oy
- Junttila, E. 2009b. Leikkikentän oheisrakenteet osat 1 & 2. Kolumni. Viherympäristö 5/09 & 6/09, 29 &39.
- Junttila, E. 2010. Kuinka kipeästi saa sattua?. Kolumni. Viherympäristö 4/10, 45.

Junttila, E. 2011. Tarkastus ja huolto – erottamaton pari. Kolumni. Viherympäristö 4/11, 63)

Junttila, E. 2014. Leikisti turvallinen. Rovaniemi: Lapin Routa.

Junttila, E. 2014b. Seepra vai riikinkukko. Kolumni. Viherympäristö 4/14, 37.

Junttila, E. 2014c. Tieto kallista, tiedonpuute kalliimpaa. Kolumni. Viherympäristö 1/14, 53.

Junttila, E. 27.1.2015. RE: Kysymyksiä opinnäytetyö. Vastaanottaja Jenna Halminen. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 4.2.2015

Kanninen, H. 2009. Suonenjoen yleisten leikkipaikkojen kehittämissuunnitelma. Hämeen ammattikorkeakoulu. Maisemasuunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim) Palvelumuotoilu. Toinen painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 42-59.

Lahti-Nuutila, K. 2009. Palvelun tuotteistaminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut –tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Mannonen, M. 2003 Leikkipaikkojen turvallisuus. Teoksessa Sassi, P. Koulupihan mahdollisuudet –opas. Helsinki. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. 57-58.

Mäenpää, S. 2003. Koulupihan vastuukysymykset. Teoksessa Sassi, P. Koulupihan mahdollisuudet –opas. Helsinki. Mannerheimin Lastensuojeluliitto, 54-56.

Parantainen, J. 2007a. Tuotteistaminen –Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.

Parantainen, J. 2007b. Tuotteistaminen –Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum. Viitattu 4.5.2015. Saatavissa Ellibs library -tietokannassa:  
[http://library.ellibs.com.ezproxy.hamk.fi/book/81591/loan/7200?book\\_for\\_mat\\_id=2](http://library.ellibs.com.ezproxy.hamk.fi/book/81591/loan/7200?book_for_mat_id=2)

Pohjaniemi, L. 2012. Turvallisuus ei ole leikinasia. Lahden ammattikorkeakoulu. Ympäristötekniikan koulutusohjelma, Miljösuunnittelu. Opinnäytetyö.

Pohjola, I. 2012. Asiantuntijapalvelun tuotteistamishanke. Laurea-ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Haapaniemi: Polestar Oy,

Rope, T. 1995. Markkinointiosaaminen. Esimmäinen painos. Keuruu: Otava

RT 89-10966. 2009. Ulkoleikkipaikat. Rakennustieto. Helsinki

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen, Helsinki: WSOY.

Sippolainen, R. 2009. Tuotteistamisen avulla palvelusta tuotekuvausmalli. Laurea-ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

SFS, Suomen Standardisoimisliitto ry. n.d.(a. Standardi on yhteinen ratkaisu yleiseen ongelmaan. Viitattu 4.2.2015  
[http://www.sfs.fi/julkaisut\\_ja\\_palvelut/standardi\\_tutuksi](http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/standardi_tutuksi)

SFS, Suomen Standardisoimisliitto ry. n.d.(b. SFS, EN, ISO?. Viitattu 4.2.2015  
[http://www.sfs.fi/julkaisut\\_ja\\_palvelut/standardi\\_tutuksi/sfs\\_en\\_iso](http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/standardi_tutuksi/sfs_en_iso)

SFS, Suomen Standardisoimisliitto ry. n.d.(c. SFS verkkokauppa. Tuotetiedot, SFS-käsikirja 143. Viitattu 3.2.2015  
<http://sales.sfs.fi/sfs/servlets/ProductServlet?action=productInfo&productID=211458>

SFS, Suomen Standardisoimisliitto ry. n.d.(d. SFS verkkokauppa. Tuotetiedot, SFS-käsikirja 82. Viitattu 3.2.2015  
<http://sales.sfs.fi/sfs/servlets/ProductServlet?action=productInfo&productID=216400>

SFS, Suomen Standardisoimisliitto ry. n.d.(e. Monta tapaa hankkia standardeja. Viitattu 23.3.2015  
[http://www.sfs.fi/julkaisut\\_ja\\_palvelut/julkaisut/monta\\_tapaa\\_hankkia\\_standardeja](http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/julkaisut/monta_tapaa_hankkia_standardeja)

Tuulaniemi, J. 2013, Palvelumuotoilu. Toinen painos. Helsinki: Talentum.

Thl, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Piha-alueet sekä leikkipuistot ja -kentät. Viitattu 13.2.2015  
<http://www.thl.fi/fi/web/tapaturmat/lapset-ja-nuoret/neuvola/pienten-lasten-tapaturmien-ehkaisy/piha-alueet-seka-leikkipuistot-ja-kentat>

Tukes, Turvallisuus ja kemikaalivirasto. 2011. Ohje turvallisuusasiakirjan laatimiseksi. 27.12.2011. Viitattu 4.2.2015 ja 30.4.2015  
[http://www.tukes.fi/Tiedostot/Kuluttajaturvallisuus/Ohje\\_turvallisuusasiakirjan\\_laatimiseksi%2027122011.docx](http://www.tukes.fi/Tiedostot/Kuluttajaturvallisuus/Ohje_turvallisuusasiakirjan_laatimiseksi%2027122011.docx)

Tukes, Turvallisuus ja kemikaalivirasto. 2014b. Palveluntarjoajan velvollisuudet. Viitattu 4.2.2015, 16.2.2015  
<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/vaatimuksia-palveluntarjoajalle/>

Tukes, Turvallisuus ja kemikaalivirasto. 2014c. Leikkikentät. Viitattu 6.2.2015  
<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Palveluiden-turvallisuusvaatimuksia/Leikkikentat/>

Viljanen, K. 2000. Segmentointi ja asiakasprofiilit markkinoinnin työvälineenä Case-tutkimus: Piha 99-messut. Hämeen ammattikorkeakoulu. Markkinoinnin koulutusohjelma. Opinnäytetyö

Wikström, J. 2013, Markkinoinnin käsikirja yrittäjälle. Tunnin kirja. Espoo: Myllylahti Oy

Vyl, Viherympäristöliitto. n.d.(a. Leikkialueiden turvallisuus. Viitattu 13.2.2015  
<http://www.vyl.fi/palvelut/leikkialueiden-turvallisuus>

Vyl, Viherympäristöliitto. n.d.(b. Ulkoleikkipaikkojen turvatarkastajan pätevyysvaatimukset. Viitattu 13.2.2015  
<http://www.vyl.fi/palvelut/leikkialueiden-turvallisuus/ulkoleikkipaikkojen-turvatarkastajan-patevyysvaatimukset>

Vyl, Viherympäristöliitto. n.d.(c Verkkokauppa. Viitattu 4.5.2015  
[http://kauppa.vyl.fi/index.php?inc=31&pID=30001&img\\_id=0](http://kauppa.vyl.fi/index.php?inc=31&pID=30001&img_id=0)

Vyl, Viherympäristöliitto. n.d.(d. Verkkokauppa. Viitattu 4.5.2015  
[http://kauppa.vyl.fi/index.php?inc=31&pID=30003&img\\_id=0](http://kauppa.vyl.fi/index.php?inc=31&pID=30003&img_id=0)

## TURVATARKASTUKSET -PALVELURYHMÄN PALVELUKUVAUKSET

## Palvelukuvaukset

Palvelun nimi	Käyttöönottotarkastus	Vuositarkastus	Toiminnallinen tarkastus	Turvallisuusasiakirjan laatiminen
<b>Kenelle</b>	Uusia leikkipaikkoja rakentaville ja vanhoja saneeraaville. Kunnat, kaupungit ja AS OY:t.	Kaikille leikkipaikka - palvelu tarjoaville	Vuositarkastuksen tilanneille lisäpalveluna.	Koko Suomen As Oy:t
<b>Kenelle ensisijaisesti (palvelun tuottamisen aloittaminen)</b>	Leikkipaikan Carousel Oy:lla rakennuttamille sekä Etelä-Suomessa uusia As Oy:ta ja niiden leikkipaikkoja rakentaville tahoille.	Etelä-Suomen As Oy:t	Etelä-Suomen As Oy:t	Etelä-Suomen As Oy:t, joilla yhteinen piha.
<b>Tuottamisen ajankohta</b>	Ennen leikkipaikan käyttöönottoa. Maalis-lokakuu.	Vuosittain keväällä. Koulut syksyllä	1-5 kertaa vuodessa. Maalis-lokakuussa	Ympäri vuoden.
<b>Asiakashyöty</b>	Kokonaisturvallisuuden, välineiden standardin mukaisuuden, kohteen suunnitelmien mukaisuuden ja kohteen valmiuden varmistaminen	Leikkipaikalla ilmenevien turvallisuusriskien tiedostamiseksi	Leikkipaikalla ilmenevien turvallisuusriskien tiedostamiseksi	Koko piha-alueen turvallisuuden ja ylläpidon työkalu.
<b>Tuotekuvaus</b>	Tarkastellaan välineiden putoamisalueiden riittävää kokoa, turva-alustan materiaalin iskunvaimennusta, välineiden perustuksia ja asennuksia, välineissä ja oheisrakenteissa esiintyviä kiinnijuuttumisrakoja ja tasojen korkeuksia. Lisäksi varmistetaan ilmoitustaulujen ja välineiden tuotekylttien olemassa olot. Tuotetaan tarkastusraportti.	Tarkastellaan välineiden rakenteellista kestävyyttä ja sään, turva-alustan heikon laadun tai välineiden heikentyneen pintakäsittelyn vuoksi syntyneitä vaurioita. Tuotetaan tarkastusraportti.	Tarkastellaan välineiden kuluvia ja kiinteästi asennettuja osia. Tuotetaan tarkastusraportti.	Turvallisuusasiakirjaan määritelläänpiha-aluetta koskevat vastuun jaot ja toimintaohjeet. Lisäksi lomakkeet, joihin voidaan dokumentoida vaadittavat tarkastus-, huolto-, ja onnettomuspäiväkirjat.

## TURVATARKASTUKSET -PALVELURYHMÄN PALVELUPROSESSIT

## Vuositarkastus

Työvaihe	Yhteydenpito ja sopimus	Kulkeminen paikalle	Vuositarkastus	Kulkeminen takaisin	Raportin teko ja lähetys	Laskutus
Kesto (h)	1	?	pieni 0,5-1/ keski-suuri 1,5-2,5/ suuri 3-5	?	pieni 1/ keski-suuri 1,5/ suuri 2	0,5
Osallistujat	Jenna ja asiakas	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna ja Raisa
Suorituspaikka/ - tapa	RMK/HML; puhelut ja sähköposti	auto/julkinen kulkuväline	koko Suomi	auto/julkinen kulkuväline	RMK/HML/julkinen kulkuväline; sähköposti	RMK/HML/julkinen kulkuväline; sähköposti
Resurssit	puhelin, tietokone, tarjous- ja sopimusasiakirjapohja, yhteystiedot	auto/julkinen kulkuväline, €	sondit, kamera, muistiinpanovälineet, SFS-kirja ja muu materiaali	auto/julkinen kulkuväline, €	tietokone, raporttipohja	puhelin/tietokone, sopimus
Kriittiset kohdat	yhteydet, akkujen kesto	€, järkevä kohteiden aikatauluttaminen	riskin arviointi	€, järkevä kohteiden aikatauluttaminen	yhteydet, akkujen kesto	yhteydet, akkujen kesto

## Toiminnallinen tarkastus

Työvaihe	Yhteydenpito ja sopimus	Kulkeminen paikalle	Toiminnallinen tarkastus	Kulkeminen takaisin	Raportin teko ja lähetys	Laskutus
Kesto (h)	0,5	?	pieni 1/ keski-suuri 2/ suuri 3	?	pieni 0,5/ keski-suuri 1/ suuri 1,5	0,5
Osallistujat	Jenna ja asiakas	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna ja Raisa
Suorituspaikka/ - tapa	RMK/HML; puhelut ja sähköposti	auto/julkinen kulkuväline	koko Suomi	auto/julkinen kulkuväline	RMK/HML/julkinen kulkuväline; sähköposti	RMK/HML/julkinen kulkuväline; sähköposti
Resurssit	puhelin, tietokone, tarjous- ja sopimus pohja, yhteystiedot	auto/julkinen kulkuväline, €	sondit, kamera, muistiinpanovälineet, SFS-kirja ja muu materiaali	auto/julkinen kulkuväline, €	tietokone, raporttipohja	puhelin/tietokone, sopimus
Kriittiset kohdat	yhteydet, akkujen kesto	€, järkevä kohteiden aikatauluttaminen	riskin arviointi	€, järkevä kohteiden aikatauluttaminen	yhteydet, akkujen kesto	yhteydet, akkujen kesto

## TURVATARKASTUKSET -PALVELURYHMÄN PALVELUPROSESSIT

## Käyttöönottotarkastus

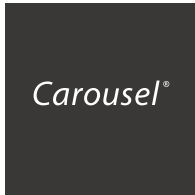
Työvaihe	Yhteydenpito ja sopimus	Asiakirjojen tarkastelu	Kulkeminen paikalle	Käyttöönottotarkastus	Kulkeminen takaisin	Raportin teko ja lähetys	Laskutus
Kesto		1 pieni 1/ keski-suuri 1,5/ suuri 2	?	pieni 2/ keski-suuri 13/ suuri 4	?	pieni 1/ keski-suuri 1,5/ suuri 2	0,5
Osallistujat	Jenna ja asiakas	Jenna (+ Carousel Työnjohtaja)	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna ja Raisa
Suorituspaikka/ - tapa	RMK/HML; puhelut ja sähköposti	RMK/HML	auto/julkinen kulkuväline	koko Suomi	auto/julkinen kulkuväline	RMK/HML/julki- nen kulkuväline; sähköposti	RMK/HML/julki- nen kulkuväline; sähköposti
Resurssit	puhelin, tietokone, tarjous- ja sopimus pohja, yhteystiedot	tietokone, asiakirjat	auto/julkinen kulkuväline, €	sondit, kamera, muistiinpanovälineet, SFS-kirja ja muu materiaali	auto/julkinen kulkuväline, €	tietokone, raporttipohja	puhelin/tietokon- e, sopimus
Kriittiset kohdat	yhteydet, akkujen kesto	yhteydet, akkujen kesto	€, järkevä kohteiden aikatauluttaminen	riskin arviointi	€, järkevä kohteiden aikatauluttaminen	yhteydet, akkujen kesto	yhteydet, akkujen kesto

## Turvallisuusasiakirja

Työvaihe	Yhteydenpito ja sopimus	Asiakalle kysymysten tekeminen ja lähettäminen	Kohteessa käynti/ turvatarkastus	Asiakirjapohjan täyttäminen	Lisäpalvelujen tuottaminen ja valmiiden tuotosten painattaminen ja lähettäminen	Laskutus
Kesto	1	2	2 - 5 + matkat	2	0,5-13	0,5
Osallistujat	Jenna ja asiakas	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna	Jenna ja Raisa
Suorituspaikka/ - tapa	RMK/HML; puhelut ja sähköposti	RMK/HML; sähköposti	Koko Suomi, turvatarkastus	RMK/HM; tietokone	RMK/HM; tietokone	RMK/HML, sähköposti
Resurssit	puhelin, tietokone, tarjous- ja sopimus pohja, yhteystiedot	tietokone, yhteystiedot, asiakirjapohja	sondit, kamera, muistiinpanovälineet, SFS- kirja ja muu materiaali	tietokone, asiakkaan vastaukset ja valokuvay	asiakkaan lähettämät tiedostot/kohteessa käynti, tietokone	puhelin/tietokone, sopimus
Kriittiset kohdat	yhteydet, akkujen kesto	oikeat kysymykset	riskin arviointi	oikeat vastaukset, hyvät valokuvat ja saatavilla olevat ajantasaiset asemakaava ym. piirrokset	yhteydet, paikkansa pitävät tiedostot/kasvien tunnistus ja paikalla tehtävät mittaukset	yhteydet, akkujen kesto



## KÄYTTÖNOTTOTARKASTUSPALVELUN SOPIMUSASIAKIRJAMALLI



6.5.2015

**LEIKKIPAIKAN KÄYTTÖNOTTOTARKASTUSSOPIMUS****SOPIJAOSAPUOLET JA YHTEYSTIEDOT****Carousel Oy**

Maisemasuunnittelija Jenna Halminen  
Rantatie 1 d 21  
13300 HÄMEENLINNA  
+358 40 1485896  
jenna.halminen@carousel.fi

**Tilaja:KAUPUNKI/KUNTA/AS OY**

TITTELI, NIMI  
OSOITE  
PUH.  
SÄHKÖPOSTIOSOITE

**KOHTeen TIEDOT**

Leikkipaikan nimi:

Leikkipaikan omistaja:

Leikkipaikan osoite:

**VASTUUT JA AIKATAULUT**

TILAAJA toimittaa leikkipaikan suunnitteluasiakirjat, leikkivälineiden asennusohjeet sekä laskutustiedot käyttöönottotarkastuksen tekijälle PVM mennessä.

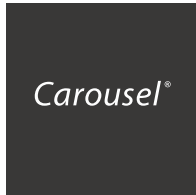
Carousel Oy:n maisemasuunnittelija Jenna Halminen vastaa TILAAJAN leikkipaikan käyttöönottotarkastuksen suorittamisesta. Käyttöönottotarkastus suoritetaan PVM mennessä.

**KUSTANNUKSET**

Leikkipaikan käyttöönottotarkastuksen hinta on X€ (ALV. 0%).

Lisäksi laskutetaan verohallinnon matkustus- ja majoituskustannukset. Matkakustannukset laskutetaan Hämeenlinna-KOHDE-Hämeenlinna väliltä.

## KÄYTTÖNOTTOTARKASTUSPALVELUN SOPIMUSASIAKIRJAMALLI



6.5.2015

**LASKUTUS**

Carousel Oy laskuttaa tilaajaa, kun tehdyn käyttöönottotarkastuksen pöytäkirja on lähetetty tilaajalle.

Tämä sopimus korvaa kaikki tämän sopimuksen sisällöstä aiemmin suulliset sopimukset ja tahdonilmaisut. Sopimuksesta on laadittu kaksi allekirjoitettua samansanaista kappaletta kummallekin sopijaosapuolelle.

**ERIMIELISYYDET**

Sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Rovaniemen käräjäoikeudessa.

Hämeenlinnassa xx.xx.20xx

PAIKKAKUNTA xx.xx.20xx

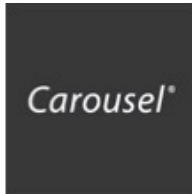
---

Jenna Halminen  
Carousel Oy  
Maisemasuunnittelija

---

NIMI  
TILAAJATAHO  
TITTELI

## KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUSPÖYTÄKIRJAMALLI



## LEIKKIPAIKAN KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUSPÖYTÄKIRJA

Leikkipaikan nimi: \_\_\_\_\_  
 Leikkipaikan omistaja: \_\_\_\_\_  
 Leikkipaikan osoite: \_\_\_\_\_

TARKASTUSKOHTEET	Kyllä	Ei
Leikkipaikka on siisti		
Leikkikenttä on suunnitelman mukainen		
Leikkipaikka on ilmoitustaulu, jossa on seuraavat tiedot: ylläpitäjän yhteystiedot, leikkikentän osoite ja yleinen hätänumero		
Leikkipaikan sisäänkäynti on esteetön (palo- ja pelastustie)		
Leikkipaikan muut kuin leikkiin tarkoitetut rakenteet on tarkastettu (mm. roska-astiat, aidat ja penkit)		
Leikkipaikan kasvillisuuden turvallisuus on tarkastettu (mm. myrkyllisyys ja voimakkaasti allergisointi)		
Välineiden asennusohjeet on arkistoitu		

HUOMAUTUKSET	Jatkuu liitteessä

**Carousel Oy**

Aittatie 1  
 96100 Rovaniemi  
 Suomi/Finland

p. +358 40 5086832  
 www.carousel.fi  
 info@carousel.fi

Y-tunnus 2037346-1

## KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUSPÖYTÄKIRJAMALLI



## VÄLINEKOHTAINEN KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUS

Väline 1: Valmistaja \_\_\_\_\_ Malli ja tuotenumero: \_\_\_\_\_  
 Väline 2: Valmistaja \_\_\_\_\_ Malli ja tuotenumero: \_\_\_\_\_  
 Väline 3: Valmistaja \_\_\_\_\_ Malli ja tuotenumero: \_\_\_\_\_  
 Väline 4: Valmistaja \_\_\_\_\_ Malli ja tuotenumero: \_\_\_\_\_  
 Väline 5: Valmistaja \_\_\_\_\_ Malli ja tuotenumero: \_\_\_\_\_

TARKASTUSKOHTEET	Väline 1		Väline 2		Väline 3		Väline 4		Väline 5	
	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Elementit on asennettu asennusohjeen mukaiseen järjestykseen.										
Osat on asennettu asennusohjeessa annettujen mittojen mukaisesti.										
Leikkivälineen ympärillä on riittävät turvaetäisyydet										
Kaikki liitokset on kiristetty ja kiinnikkeiden muovisuojat asennettu										
Leikkiväline on vakaa ja tukeva										
Liikkuvien osien toimivuus on testattu										
Turva-alusta on oikean laatuinen, puhdas ja riittävän paksu.										

HUOMAUTUKSET	Jatkuu liitteessä

Tarkastuspäivä: 30.4.2015 Tarkastaja yhteystietoineen: \_\_\_\_\_  
 Allekirjoitukset ja nimen selvennykset: \_\_\_\_\_  
 tarkastaja tilaaja urakoitsija ylläpitäjä

**Carousel Oy**

Aittatie 1  
 96100 Rovaniemi  
 Suomi/Finland

p. +358 40 5086832  
 www.carousel.fi  
 info@carousel.fi

Y-tunnus 2037346-1

# KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUSPÖYTÄKIRJAMALLI



## TARKASTUSPÖYTÄKIRJAN LIITE

**Carousel Oy**

Aittatie 1  
96100 Rovaniemi  
Suomi/Finland

p. +358 40 5086832  
[www.carousel.fi](http://www.carousel.fi)  
[info@carousel.fi](mailto:info@carousel.fi)

Y-tunnus 2037346-1

## VUOSITARKASTUSPALVELUN SOPIMUSASIAKIRJAMALLI



30.4.2015

**LEIKKIPAIKAN VUOSITARKASTUSSOPIMUS****SOPIJAOSAPUOLET JA YHTEYSTIEDOT****Carousel Oy**

Maisemasuunnittelija Jenna Halminen  
Rantatie 1 d 21  
13300 HÄMEENLINNA  
+358 40 1485896  
jenna.halminen@carousel.fi

**Tilaaaja:KAUPUNKI/KUNTA/AS OY**

TITTELI, NIMI  
OSOITE  
PUH.  
SÄHKÖPOSTIOSOITE

**KOHTEN TIEDOT**

Leikkipaikan(paikkojen) nimi(nimet):

Leikkipaikan(paikkojen) omistaja:

Leikkipaikan(paikkojen) osoite(teet):

**VASTUUT JA AIKATAULUT**

Carousel Oy:n maisemasuunnittelija Jenna Halminen vastaa TILAAJAN leikkipaikan(paikkojen) vuositarkastuksen(sien) suorittamisesta. Vuositarkastus(tukset) suoritetaan PVM mennessä AJANJAKSO. Tarkastaja lähettää vuositarkastuksen pöytäkirjan tilaajalle seitsemän vuorokauden kuluessa vuositarkastuksen suorittamisesta.

TILAAJA toimittaa laskutustiedot tarkastuksien tekijälle PVM mennessä.

**KUSTANNUKSET**

Leikkipaikan vuositarkastuksen(sien) hinta on X€ (ALV. 0%).

Lisäksi laskutetaan verohallinnon matkustus- ja majoituskustannukset. Matkakustannukset laskutetaan Hämeenlinna-KOHDE-Hämeenlinna väliltä.

## VUOSITARKASTUSPALVELUN SOPIMUSASIAKIRJAMALLI



30.4.2015

**LASKUTUS**

Carousel Oy laskuttaa tilaajaa, kun (ensimmäinen) sovittu vuositarkastus on tehty ja sen pöytäkirja on lähetetty tilaajalle.

Tämä sopimus korvaa kaikki tämän sopimuksen sisällöstä aiemmin suulliset sopimukset ja tahdonilmaisut. Sopimuksesta on laadittu kaksi allekirjoitettua samansanaista kappaletta kummallekin sopijaosapuolelle.

**ERIMIELISYYDET**

Sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Rovaniemen käräjäoikeudessa.

Hämeenlinnassa xx.xx.20xx

PAIKKAKUNTA xx.xx.20xx

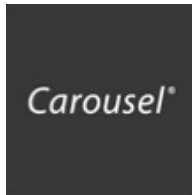
---

Jenna Halminen  
Carousel Oy  
Maisemasuunnittelija

---

NIMI  
TAHO  
TITTELI

## VUOSITARKASTUSPÖYTÄKIRJAMALLI



Leikkipaikan nimi:  
Leikkipaikan omistaja:  
Leikkipaikan osoite:

## LEIKKIPAIKAN VUOSITARKASTUSPÖYTÄKIRJA

---

---

---

**SFS-EN 1167-7 Vuotuinen tarkastus**

Turvataarkastuksista tärkein on vuositarkastus, joka tulee suorittaa leikkipaikoilla vuosittain. Vuositarkastuksessa varmistetaan alueen kokonaisturvallisuus tarkastellen välineiden putoamisalueiden ja turva-alustojen standardien mukaisuutta. Lisäksi tarkastellaan välineiden ja tuotteiden perustusten ja pintojen kuntoa sekä mahdollisia sään, lahoamisen ja ruostumisen aiheuttamia vaurioita. Vuositarkastuksessa suoritetaan myös toiminnallisen tarkastuksen toimenpiteet.

Tarkastuksessa on sovellettu standardin SFS-EN 1176 osia 1-11

Tarkastuspäivä: 30.4.2015 Tarkastaja yhteystietoineen:

Allekirjoitukset ja nimen selvennykset:

tarkastaja

tilaaja

ylläpitäjä

**Carousel Oy**

Aittatie 1  
96100 Rovaniemi  
Suomi/Finland

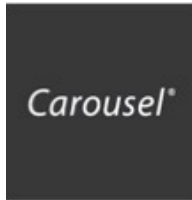
p. +358 40 5086832  
www.carousel.fi  
info@carousel.fi

Y-tunnus 2037346-1





## VUOSITARKASTUSPÖYTÄKIRJAMALLI



## VÄLINEKOHTAINEN VUOSITARKASTUS

Väline: \_\_\_\_\_  
 Tuotenumero: \_\_\_\_\_  
 Valmistaja: \_\_\_\_\_

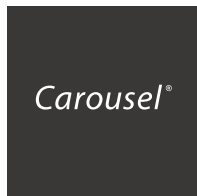
Turva-alusta	Välineen tukevuus	Ruoste- ja lahoviat	Kuluvat osat	Liikkuvat osat	Pingotetut osat	Pinnat	Raot	Muut	Korjaustarveluokitus

KUVAT	SELITYSOSA



TARKASTUSPÖYTÄKIRJAN LIITE

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the content of the audit minutes.

VUOSI- JA TOIMINNALLINEN TARKASTUS -PALVELUN  
SOPIMUSASIAKIRJAMALLI

6.5.2015

**LEIKKIPAIKAN VUOSI- JA TOIMINNALLISTEN TARKASTUKSIEN SOPIMUS****SOPIJAOSAPUOLET JA YHTEYSTIEDOT****Carousel Oy**

Maisemasuunnittelija Jenna Halminen  
Rantatie 1 d 21  
13300 HÄMEENLINNA  
+358 40 1485896  
jenna.halminen@carousel.fi

**Tilaja:KAUPUNKI/KUNTA/AS OY**

TITTELI, NIMI  
OSOITE  
PUH.  
SÄHKÖPOSTIOSOITE

**KOHTEN TIEDOT**

Leikkipaikan(paikkojen) nimi(nimet):

Leikkipaikan(paikkojen) omistaja:

Leikkipaikan(paikkojen) osoite(teet):

**VASTUUT JA AIKATAULUT**

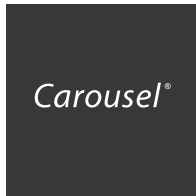
Carousel Oy:n maisemasuunnittelija Jenna Halminen vastaa TILAAJAN leikkipaikan(paikkojen) vuosi- ja toiminnallisten tarkastuksien suorittamisesta. Vuositarkastus(kset) suoritetaan PVM mennessä ja toiminnalliset tarkastukset LUKU kk välein AJANJAKSO. Tarkastaja lähettää tarkastuksien pöytäkirjat tilaajalle seitsemän vuorokauden kuluessa tarkastuksen suorittamisesta.

TILAAJA toimittaa laskutustiedot tarkastuksien tekijälle PVM mennessä.

**KUSTANNUKSET**

Leikkipaikan vuosi- ja toiminnallisten tarkastuksien hinta on X€ (ALV. 0%).

Lisäksi laskutetaan verohallinnon matkustus- ja majoituskustannukset. Matkakustannukset laskutetaan Hämeenlinna-KOHDE-Hämeenlinna väliltä.

VUOSI- JA TOIMINNALLINEN TARKASTUS -PALVELUN  
SOPIMUSASIAKIRJAMALLI

6.5.2015

**LASKUTUS**

Carousel Oy laskuttaa tilaajaa, kun (ensimmäinen) sovittu tarkastus on tehty ja sen pöytäkirja on lähetetty tilaajalle.

Tämä sopimus korvaa kaikki tämän sopimuksen sisällöstä aiemmin suulliset sopimukset ja tahdonilmaisut. Sopimuksesta on laadittu kaksi allekirjoitettua samansanaista kappaletta kummallekin sopijaosapuolelle.

**ERIMIELISYYDET**

Sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Rovaniemen käräjäoikeudessa.

Hämeenlinnassa xx.xx.20xx

PAIKKAKUNTA xx.xx.20xx

---

Jenna Halminen  
Carousel Oy  
Maisemasuunnittelija

---

NIMI  
TILAAJATAHO  
TITTELI

## TOMINNALLISEN TARKASTUKSEN PÖYTÄKIRJAMALLI



## LEIKKIPAIKAN TOIMINNALLISEN TARKASTUKSEN PÖYTÄKIRJA

Leikkipaikan nimi: \_\_\_\_\_  
 Leikkipaikan omistaja: \_\_\_\_\_  
 Leikkipaikan osoite: \_\_\_\_\_

## SFS-EN 1167-7 Toiminnallinen tarkastus

Toiminnallinen tarkastus on vuositarkastuksen lisäksi tehtävä turvatarkastus joka on tarpeen alueen käyttöasteesta riippuen 1-5 kertaa vuodessa. Toiminnallisessa tarkastuksessa tarkastellaan erityisesti tuotteiden kulumista ja kiinteästi asennettuja osia, kuten muun muassa keinujen laakereita ja ketjuja, turvahiekan pinnan tasoa, köysiä ja jousieläinten kiinnitysosia.

Tarkastuksessa on sovellettu standardin SFS-EN 1176 osia 1-11

Leikkipaikka tarkastetaan 1  2  3  4  kuukauden välein

Tämän tarkastuksen teema: \_\_\_\_\_

Leikkipaikan siisteys: Hyvä  Hoidettu tarkastuksen yhteydessä  Vaatii suurempia toimenpiteitä, ks. Liite

Tarkastuspäivä: 30.4.2015 Tarkastaja yhteystietoineen: \_\_\_\_\_

Allekirjoitukset ja nimen  
selvennykset:

\_\_\_\_\_ tarkastaja \_\_\_\_\_ tilaaja \_\_\_\_\_ ylläpitäjä

**Carousel Oy**

Aittatie 1  
96100 Rovaniemi  
Suomi/Finland

p. +358 40 5086832  
www.carousel.fi  
info@carousel.fi

Y-tunnus 2037346-1



TOMINNALLISEN TARKASTUKSEN PÖYTÄKIRJAMALLI



TARKASTUSPÖYTÄKIRJAN LIITE

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the minutes of the audit meeting.

**Carousel Oy**  
Aittatie 1  
96100 Rovaniemi  
Suomi/Finland

p. +358 40 5086832  
[www.carousel.fi](http://www.carousel.fi)  
[info@carousel.fi](mailto:info@carousel.fi)

Y-tunnus 2037346-1



TURVALLISUUSASIAKIRJAN LAATIMISPALVELUN  
SOPIMUSASIAKIRJAMALLI

30.4.2015



## LEIKKIPAIKAN/PIHA-ALUEEN TURVALLISUUSASIAKIRJAN LAATIMISSOPIMUS

## SOPIJAOSAPUOLET JA YHTEYSTIEDOT

**Carousel Oy**

Maisemasuunnittelija Jenna Halminen  
Rantatie 1 d 21  
13300 HÄMEENLINNA  
+358 40 1485896  
jenna.halminen@carousel.fi

Tilaaaja:KAUPUNKI/KUNTA/AS OY

TITTELI, NIMI  
OSOITE  
PUH.  
SÄHKÖPOSTIOSOITE

## KOHTIEN TIEDOT

Leikkipaikan nimi:  
Leikkipaikan omistaja:  
Leikkipaikan osoite:

## VASTUUT JA AIKATAULUT

Carousel Oy:n maisemasuunnittelija Jenna Halminen vastaa TILAAJAN leikkipaikan/piha-alueen turvallisuusasiakirjan laatimisesta PVM mennessä.

Tilaaaja toimittaa turvallisuusasiakirjan laatijalle tämän lähettämän kysymyslomakkeen ja laadittavien liitetiedostojen vaatimat lisätiedot PVM mennessä.

## LISÄPALVELUT

Turvallisuusasiakirjan laatija laatii lisäksi seuraavat turvallisuusasiakirjaan liitettävät liitetiedostot ja opastetaulut.

- Alueen opastetaulu
- Leikkipaikan opastetaulu
- Välinluettelo
- Leikkipaikan turvatarkastus

TURVALLISUUSASIAKIRJAN LAATIMISPALVELUN  
SOPIMUSASIAKIRJAMALLI



30.4.2015



Hoitosuunnitelma

#### LIITETIEDOSTOJEN JA OPASTETAULUJEN VAATIMAT LISÄTIEDOT JA LISÄTYÖT

Tilaaaja toimittaa turvallisuusasiakirjan laatijalle, tilatessaan lisäpalveluita, seuraavat lisäpalvelujen vaatimat tiedot:

Alueen opastetaulu: pihan yleissuunnitelma tai asemakaava

Välineluettelo: leikkipaikalla suoritettujen turvatarkastusten pöytäkirjat, pihan suunnitelma -asiakirjat ja valokuvat jokaisesta alueen leikki- ja muista välineistä. Mikäli edellä mainittuja ei ole saatavilla, liitetään turvallisuusasiakirjan laadintaan leikkipaikan turvatarkastus ja sen yhteydessä suoritetaan kohteeseen tutustuminen.

Hoitosuunnitelma: pihan suunnitelma-asiakirjat. Mikäli kohteesta ei ole saatavilla asiakirjoja, joista käy ilmi kohteen olemassa oleva kasvillisuus, liitetään turvallisuusasiakirjan laadintaan kohteeseen tutustuminen

#### KUSTANNUKSET

Turvallisuusasiakirjan laatimisen hinta on X € (ALV. 0%).

Lisäksi laskutetaan verohallinnon matkustus- ja majoituskustannukset. Matkakustannukset laskutetaan Hämeenlinna-KOHDE-Hämeenlinna väliltä.

#### LASKUTUS

Carousel Oy laskuttaa tilaajaa, kun turvallisuusasiakirja on lähetetty tilaajalle.

Tämä sopimus korvaa kaikki tämän sopimuksen sisällöstä aiemmin suulliset sopimukset ja tahdonilmaisut. Sopimuksesta on laadittu kaksi allekirjoitettua samansanaista kappaletta kummallekin sopijaosapuolelle.

#### ERIMIELISYYDET

Sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Rovaniemen käräjäoikeudessa

Hämeenlinnassa xx.xx.20xx

PAIKKAKUNTA xx.xx.20xx

Jenna Halminen  
Carousel Oy  
Maisemasuunnittelija

NIMI  
TILAAJATAHO  
TITTELI

## TURVALLISUUSASIAKIRJAN KYSYMYSLOMAKE



## TURVALLISUUSASIAKIRJAN KYSYMYSLOMAKE

ASUNTO-OSAKEYHTIÖN/LEIKKIPAIKAN nimi :

ASUNTO-OSAKEYHTIÖN/LEIKKIPAIKAN osoite:

Palveluntarjoajan tiedot(LEIKKIPAIKAT)

Nimi:

Osoite:

Ylläpitäjän tiedot

Nimi:

Osoite:

Turvallisuusasioista vastaavien tiedot

Vastuhenkilö

Titteli:

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Osoite:

Vastuhenkilön varahenkilö

Titteli:

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Osoite:

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten leikkipaikkaa? Leikkipaikka on pieni jos siellä on alle neljä leikkivälinettä, keskisuuri jos leikkivälineitä on viidestä seitsemään ja suuri jos leikkivälineitä on yli kahdeksan.

- Leikkipaikka on pieni tai keskisuuri ja sen käyttöaste on matala
- Leikkipaikka on keskisuuri ja sen käyttöaste on keskisuuri
- Leikkipaikka on iso ja sen käyttöaste on keskisuuri
- Leikkipaikka on iso ja sen käyttöaste on korkea
- Leikkipaikka on iso ja sen käyttöaste on erittäin korkea.

## TURVALLISUUSASIAKIRJAN KYSYMYSLOMAKE

The logo for Carousel, featuring the word "Carousel" in a white serif font on a dark grey rectangular background.

Koetteko leikkipaikalla tarpeelliseksi tehdä vuositarkastuksien lisäksi toiminnallisia tarkastuksia?

- Kyllä  
 Ei

Jos kyllä, kuinka usein?

- kuukauden välein  
 kahden kuukauden välein  
 kolmen kuukauden välein  
 neljän kuukauden välein

Järjestetäänkö leikkipaikalla talvikunnossa pitoa?

- Kyllä  
 Ei

Jos kyllä, mitä sovitun talvikunnossapidon toimiin kuuluu?



Carousel®

6.5.2015

**KOHTEEN NIMI**

**PIHA-ALUEEN /LEIKKIPAIKAN**

**TURVALLISUUSASIAKIRJA**

**Turvallisuusasiakirja on kuluttajaturvallisuuslain 920/2011 7§ mukainen**

## TURVALLISUUSASIAKIRJAN POHJATIEDOSTOMALLI

**Sisällysluettelo**

<b>YHTEYSTIEDOT .....</b>	<b>2</b>
<b>JOHDANTO .....</b>	<b>3</b>
<b>KULUTTAJATURVALLISUUSLAKI.....</b>	<b>3</b>
<b>TIEDOTTAMINEN JA OPASTAMINEN .....</b>	<b>3</b>
<b>LEIKKIPAIKAN TARKASTUSSUUNNITELMA .....</b>	<b>4</b>
Vuositarkastus.....	4
Toiminnallinen tarkastus.....	4
Rutiininomainen tarkastus.....	4
Tarkastuksien pöytäkirjat ja ilmoitusten merkintä.....	5
<b>LEIKKIPAIKAN/PIHA-ALUEEN VÄLINEIDEN LUETTELOINTI .....</b>	<b>5</b>
<b>LEIKKIPAIKAN/PIHA-ALUEEN YLLÄPITO .....</b>	<b>5</b>
<b>LEIKKIPAIKAN RISKIEN KARTOITUS JA ENNAKOINTI .....</b>	<b>6</b>
Saneeraus suunnittelu .....	6
Riskien minimointi ylläpitämisellä .....	6
Turvallisuteen perehdyttäminen ja kouluttaminen .....	6
<b>ONNETTOMUUS-, VAARA- JA VAHINKOTILANTEIDEN ENNAKOIMINEN .....</b>	<b>7</b>
<b>ONNETTOMUUKSIEN JA VAARATILANTEIDEN KIRJAAMINEN.....</b>	<b>7</b>



6.5.2015

**YHTEYSTIEDOT****Palveluntarjoajan tiedot**

Nimi

Osoite

**Ylläpitäjän tiedot**

Titteli

Nimi

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Osoite

**Turvallisuusasioista vastaavien tiedot****Vastuhenkilö**

Titteli

Nimi

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Osoite

**Vastuhenkilön varahenkilö**

Titteli

Nimi

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Osoite



6.5.2015

## JOHDANTO

Tämä turvallisuusasiakirja on laadittu OMISTAJAN KOHTEEN turvallisuuden varmistamiseksi. KOHTEELLA tarkoitetaan MITÄ.

Tämä turvallisuusasiakirja tarkastetaan ja tarpeen tullen päivitetään vuosittain vastuuhenkilön toimesta.

Turvallisuusasiakirjan olemassaolo ja sisältö tulee olla kaikkien ASUKKAIDEN, HENKILÖKUNNAN TIEDOSSA.

## KULUTTAJATURVALLISUUSLAKI

Kuluttajaturvallisuuslaki koskee palvelun tarjoajaa eli luonnollista henkilöä sekä yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka suorittaa, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin luovuttaa tai välittää kuluttajapalveluja.

Leikkikentät ja niiden välineet kuuluvat kuluttajaturvallisuuslainsäädännön soveltamisalaan, jonka mukaan niistä ei saa aiheutua vaaraa käyttäjille eikä heidän omaisuudelleen. Yleisestä huolellisuusvelvollisuudesta säädetään kuluttajaturvallisuuslain 5 §:a ja se koskee jokaista palvelun tarjoajaa. Huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu, että palveluntarjoajalla on riittävät ja oikeat tiedot tarjoamastaan palvelusta, jotta hän voi arvioida siihen liittyvät riskit ja varautua niihin.

Tämän lisäksi huolellisuusvelvollisuuden täyttämiseksi on varmistuttava palvelussa käytettävien välineiden ja laitteiden turvallisuudesta sekä siitä että palvelua käyttäville annetaan kaikki turvallisuuteen oleellisesti liittyvät tiedot.

Turvallisuusasiakirja toimii sekä palveluntarjoajan työkaluna palvelun laadun ja turvallisuuden ylläpitoon sekä osoittamaan valvontaviranomaiselle tämän pyytäessä, että palveluntarjoaja on täyttänyt huolellisuusvelvollisuutensa

HLÖ valvoo KUNNAN seudun leikkipaikkojen turvallisuutta ja on oikeutettu tekemään turvatarkastuksia alueen leikkipaikoilla.

## TIEDOTTAMINEN JA OPASTAMINEN

Piha-alueella on opastetaulu, näkyvällä paikalla esimerkiksi pysäköintipaikan tai sisään tulotien varrella. Opastetaulusta käy selkeästi ja näkyvästi ilmi vähintään seuraavat tiedot:

- kiinteistön osoitetiedot
- rakennusten sijainnit
- porrashuoneet
- alueen kulkuväylät
- alueen ajoväylät, jotka soveltuvat hälytysajoneuvoille
- olet tässä –merkki




 Carousel®

6.5.2015

Leikkipaikalla on opastetaulu, jossa on vähintään seuraavat tiedot:

- Palvelun tarjoajan nimi
- Leikkipaikan nimi
- Osoite
- Yleinen hätänumero
- Ylläpitäjän yhteystiedot

Talo- ja asuntokohtaiset numeroinnit ovat selkeät ja näkyvillä paikoilla.

### LEIKKIPAIKAN TARKASTUSSUUNNITELMA

OMISTAJA suorittaa leikkipaikan turvatarkastukset seuraavan suunnitelman mukaisesti. Tarkastuksissa kiinnitetään erityisesti huomiota vakavan onnettomuuden riskeihin. Leikkivälineessä havaittavan vakavan onnettomuuden riskin myötä leikkiväline asetetaan käyttökieltoon estämällä välineeseen pääsy tai poistamalla väline.

### VUOSITARKASTUS

Vuositarkastus suoritetaan leikkipaikalla vuosittain kevään ja alkukesän aikana maan sulamisen jälkeen. Tarkastus tulee teettää riittävän pätevyyden omaavalla henkilöllä esimerkiksi pätevyyden omaavalla ylläpitäjällä tai ulkopuolisella taholta ostopalveluna.

Vuositarkastuksessa tarkastetaan leikkipaikan ja sen välineiden turvallisuuden kokonaistaso. Erityisesti kiinnitetään huomiota välineiden ja tuotteiden kiinteästi asennettujen osien kuten perustusten ja pintojen turvallisuuteen sekä sään aiheuttamiin vaurioihin kuten lahoamisiin ja ruostumisiin. Tarkastuksessa suoritetaan lisäksi toiminnallisen sekä rutiininomaisen tarkastuksen toimenpiteet.

### TOIMINNALLINEN TARKASTUS

Toiminnallinen tarkastus suoritetaan leikkipaikalla KPL kertaa käyttösesongin aikana. Tarkastukset ajoitetaan KUUKAUDET. Toiminnallisen tarkastuksen tekijää koskee samat pätevyys kriteerit kuin vuositarkastuksen tekijääkin.

Toiminnallisessa tarkastuksessa todetaan välineiden toiminnallinen kunto ja vakaus. Tarkastuksessa kiinnitetään erityisesti huomiota välineiden ja tuotteiden kulumiseen ja kiinteästi asennettuihin osiin. Kuluvia osia ovat muun muassa keinulaakerit, ketjut, karusellilaakerit, turvahiekan pinnan taso, köysiradan kuljettimen jarru, köysien runkovaierien säikeet ja jousituotteiden jousen kiinnitysosat. Toiminnallisessa tarkastuksessa suoritetaan lisäksi rutiininomaisen tarkastuksen toimenpiteet

### RUTIININOMAINEN TARKASTUS

Rutiininomaisen tarkastuksen suorittaa HLÖ muiden huoltotöiden yhteydessä.

Tarkastuksessa tarkastetaan silmämääräisesti mahdolliset normaalista käytöstä, ilkeästä tai säästä aiheutuneet viat ja puutteet. Viikoittaiset rutiininomaiset tarkastukset ovat tärkeitä leikkipaikan JA PIHA-ALUEEN turvallisuuden ja yleisen viihtyvyyden vuoksi.

Helposti korjattavat ja poistettavat vaaraa aiheuttavat puutteet korjataan hoitotöiden yhteydessä.


 Carousel®

6.5.2015

### TARKASTUKSIEN PÖYTÄKIRJAT JA ILMOITUSTEN MERKINTÄ

Vuosi- ja toiminnallisen tarkastuksen pöytäkirjat laatii tarkastuksen suorittanut henkilö. Tarkastuspöytäkirjoissa tulee olla maininnat havaituista turvallisuuspuutteista sekä tarkastajan suositukset puutteiden korjaustarpeen kiireellisyydestä tai välineiden käyttökielloista ja purkamisesta. Tarkastuspöytäkirjat tulee olla päivättyjä ja tarkastajan allekirjoittamia. Pöytäkirjat saatetaan tarkastuksen tilaajan ja leikkipaikan ylläpitäjän tiedoksi ja he kuittaavat pöytäkirjat luetuiksi allekirjoittamalla ne. Pöytäkirjat talletetaan leikkipaikan vastuuhenkilön turvallisuusasiakirja –kansioon.

Rutiininomaisten tarkastusten teosta ei pidetä pöytäkirjaa, mutta mikäli kohteessa havaitaan rutiininomaisen tarkastuksen yhteydessä vakavia puutteita tai vaaraa aiheuttavia asioita, ilmoitetaan asiasta vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö kirjaa saamansa ilmoitukset turvatarkastusasiakirja –kansioon ja järjestää toiminnallisen tarkastuksen kohteessa, jonka perusteella arvioidaan korjaustarve ja muut toimenpiteet. Samoin menetellään, mikäli asiakaspalautteen tai muuta kautta tulee ilmoituksia havaituista puutteista tai vioista.

Mikäli havaittu vika on korjattavissa huoltotoimenpitein, voidaan se korjata huoltotehtävänä ja tehdä siitä merkintä vain huoltopäiväkirjaan.

Pöytäkirjoista ja huolto- ja turvatarkastuspäiväkirjoista muodostuu dokumentti, jonka avulla voidaan jälkikäteen todeta vikojen havaitsemiset ja korjaustoimenpiteet. Asiakirjat tallennetaan vastuuhenkilön toimesta.

### LEIKKIPAIKAN/PIHA-ALUEEN VÄLINEIDEN LUETTELOINTI

PIHA-ALUEEN JA SEN leikkipaikan leikki- ja muista välineistä pidetään kirjaa, joka säilytetään turvallisuusasiakirja –kansiossa. Välineluettelosta tulee löytyä kaikki PIHA-ALUEELLA JA leikkipaikalla olevat välineet ja niiden tuotenumero, valmistaja, valmistus- ja hankintavuosi, TÜV -sertifiointi ja standardin mukaisuus sekä valmistajan suosittelema toiminnallinen tarkastusväli. Välineluetteloa tulee päivittää tarpeen tullen.

Vastuuhenkilö pitää myös välineiden huoltopäiväkirjaa, joka liitetään turvallisuusasiakirja –kansioon. Huoltopäiväkirjasta tulee ilmetä tehdyt toimenpiteet, niiden ajankohta ja tekijä.

### LEIKKIPAIKAN/PIHA-ALUEEN YLLÄPITO

Leikkipaikan välineiden huolloista ja niiden teettämisestä vastaa vastuuhenkilö. Kaikki leikkivälineitä koskevat huollot ja korjaustyöt kirjataan huoltopäiväkirjaan.

Muut ylläpito- ja hoitotyöt tehdään erillisen hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ylläpityöt tarkoittavat PIHA-ALUEEN JA SEN leikkipaikan välineiden hoito- ja kunnossapitotyitä sisältäen talvikunnossapidon.

Hoitotyöt tarkoittavat PIHA-ALUEEN JA SEN leikkipaikan siivous- ja kasvillisuuden hoitotyitä.


 Carousel®

6.5.2015

## LEIKKIPAIKAN RISKIEN KARTOITUS JA ENNAKOINTI

Leikkipaikka on vapaasti kaikkien käytettävissä ja siellä tapahtuva toiminta on vapaamuotoista. Leikkipaikkojen tarkoitus on tarjota lapsille mahdollisuus kohdata hyväksyttäviä riskejä ja oppia niiden myötä parantamaan sosiaalista, älyllistä ja fyysistä suorituskykyään.

Riskiä arviointi on turvallisuuden suunnittelun lähtökohta, keskeinen osa turvallisuussuunnittelua ja toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuutta. Riskien arvioinnin ja hallinnan avulla voidaan ennaltaehkäistä tapaturmia ja onnettomuuksia.

## SANEERAUSSUUNNITTELU

Mikäli leikkipaikkaa tullaan kunnostamaan, tulee kunnostustyöt suunnitella pätevällä suunnittelijalla. Suunnittelijan tulee suunnitella leikkipaikka siten että käytöstä aiheutuvat riskit ovat huomioitu laitteiden ja välineiden turvallisella sijoittamisella ja riittävillä turvaetäisyyksillä. Lisäksi alueen välineiden ja niiden putoamisalueiden tulee täyttää silloisten voimassa olevien leikkipaikkojen turvallisuusstandardit. Alueen aitaamisella tai tarkoituksen mukaisella muulla rajauksella, kuten kasvillisuudella, tulee vähentää riskejä mikäli ympäristön olosuhteissa tai muissa toiminnoissa on potentiaalisia riskitekijöitä.

## RISKIEN MINIMOINTI YLLÄPITÄMISELLÄ

Järjestelmällisellä ja säännöllisellä ylläpidolla ja tarkastuksilla pidetään riskitasoa matalana. Havaitut merkittävät turvallisuuspuutteet korjataan heti ja vähäiset viat ja puutteet seuraavan huollon yhteydessä. Vastuhenkilö vastaa havaittujen ja ilmoitettujen puutteiden ja vikojen tarkastuttamisesta, korjaustarpeen määrittämisestä ja kunnostamisesta.

Leikkipaikalla ON/EI OLE talvikunnossapitoa. JOS TALVIKUNNOSSA PITOJA, NIIN MÄÄRITTELE TOIMET.

## TURVALLISUUTEEN PEREHDYTTÄMINEN JA KOULUTTAMINEN

PIHA-ALUEEN JA SEN leikkipaikasta vastaavan henkilön vaihtuessa tulee vastuhenkilön perehdyttää seuraajansa tulevaan tehtävään ja turvallisuusasiakirja –kansioon. Mikäli seuraajan perehdyttäminen ei syystä tai toisesta onnistu, tulee toisen vastuhenkilön perehdyttää yhdessä omistajan kanssa tuleva vastuhenkilö tehtäväänsä.

YLLÄPITÄJÄN TULEE PEREHDYTTÄÄ MAHDOLLISET ALAISSENSA TEHTÄVIINSÄ.

VASTUUHENKILÖ PITÄÄ KIRJAA HENKILÖSTÖN TURVALLISUUSKOULUTUKSESTA JA HARJOITUKSISTA TURVALLISUUSASIAKIRJA –KANSION LIITEENÄ.

JOKAISILLA HENKILÖKUNNAN JÄSENELLÄ TULEE OLLA VOIMASSA OLEVA EA 1 KOULUTUS.

The logo for Carousel, featuring the word "Carousel" in a white serif font on a dark grey rectangular background.

6.5.2015

**ONNETTOMUUS-, VAARA- JA VAHINKOTILANTEIDEN ENNAKOIMINEN**

Turvallisuusasiakirja –kansioon liitetään mahdolliset evakointisuunnitelmat, pelastussuunnitelmat, pelastustiesuunnitelmat, luettelo pelastusvälineistä, niiden tarkastus- ja huoltopöytäkirja sekä tieto niiden säilytyspaikoista ja muut vastaavanlaiset asiakirjat ja suunnitelmat.

**ONNETTOMUUKSIEN JA VAARATILANTEIDEN KIRJAAMINEN**

Tietoon tulevat vaaratilanteet ja onnettomuudet saatetaan vastuuhenkilön tietoon, joka kirjaa ilmoitukset viivyttelemättä turvallisuusasiakirja -kansioon mahdollisimman tarkasti.

Mikäli vastuuhenkilö saa tietoonsa, että palvelusta on aiheutunut vaaraa henkilön terveydelle tai omaisuudelle, on hän velvollinen ilmoittamaan siitä sekä korjaavista toimenpiteistä POLIISILLE, valvontaviranomaiselle Turvallisuus- ja kemikaalivirastoon tai kunnan kuluttajaturvallisuusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään Turvallisuus- ja kemikaaliviraston Toiminnanharjoittajan ilmoitus vaaraa aiheuttavasta kuluttajapalvelusta –lomakkeella, joka on ladattavissa osoitteesta

[http://www.tukes.fi/Tiedostot/Kuluttajaturvallisuus/Toiminnanharjoittajan\\_ilmoitus\\_palvelusta.doc](http://www.tukes.fi/Tiedostot/Kuluttajaturvallisuus/Toiminnanharjoittajan_ilmoitus_palvelusta.doc).

Vastuuhenkilön tulee yhdessä omistajan kanssa lopettaa vaaraa aiheuttavan palvelun tarjoaminen, kunnes sitä voidaan jatkaa turvallisesti.

Vähäisistä tapaturmista ei raportoida viranomaisille.

## TURVALLISUUSASIAKIRJAN POHJATIEDOSTOMALLI



## TURVATARKASTUSPÄIVÄKIRJA

PVM										
TARKASTUS-TYYPPI										
TARKASTUKSEN TEKIJÄ										
TARKASTUKSES-SA ESIINTYI HUOMAUTETTAVAA										
HUOMAUTUK-SET JOHTIVAT HUOLTOTOIMENPIT EISIIN										
TARKASTUKSEN PÖYTÄKIRJA ON KUITATTU										









LEIKKIPAIKKOJEN TURVATARKASTUKSET -ESITE



*Carousel®*

LEIKKIPAIKKOJEN  
TURVATARKASTUKSET





## LEIKKIPAikkojen Turvallisuus ei ole leikin asia

Leikkipaikat ovat lasten ja koko perheen oppimiseen, leikkiin ja huolettomaan liikkumiseen tarkoitettuja ympäristöjä. Siksi on tärkeää, että leikkimiseen rakennetut alueet ovat turvallisia, hyvässä kunnossa ja turvallisuussäädösten mukaisesti rakennettuja. Lain mukaan leikkipaikkavälineistä ei saa aiheutua vaaraa käyttäjille. Vastuu turvallisuudesta on leikkipaikkavälineiden valmistajilla, leikkipaikan ylläpitäjällä ja omistajalla. Edellämainittujen vastuu ei kuitenkaan poista lasten huoltajien vastuuta lasten turvallisuudesta ja valvonnasta.

Kuluttajaturvallisuuslain määrittelyn mukaan standardien mukainen leikkipaikka on riittävän turvallinen. Palvelun tarjoajan tulee täyttää huolellisuusvelvollisuutensa leikkipaikkojen turvallisuuden suhteen.

Jos leikkipaikalla sattuu vakava onnettomuus, viranomaisen selvittää, liittyykö onnettomuuden syihin turvallisuuden laiminlyöntiä ja olivatko leikkipaikan rakenteet ja välineet standardien mukaisia. Kun leikkipaikan omistajalla on tällöin esittää säädösten mukaiset turvatarkastukset tehdyiksi ja tarkastuksessa esiintyneet puutteet korjatuiksi, voidaan sattunut vahinko laittaa huonon tuurin piikkiin.

Nyt myös Carousel Oy tahtoo kantaa kortensa kekoon turvallisempien leikkiympäristöjen puolesta Suomessa! Carousel Oy alkaa suorittaa standardin EN-SFS 1176-7 mukaisia käyttöönotto- ja turvatarkastuksia koko Suomen alueella kevästä 2015 alkaen. Tervetuloa tutustumaan palveluumme!

Carousel Oy



Carousel Oy  
Aittatie 1  
96100 Rovaniemi  
Suomi/Finland

p. +358 40 5086832  
www.carousel.fi  
info@carousel.fi

Y-tunnus  
2037346-1

## LEIKKIPAikkojen TURVATARKASTUKSET -ESITE


 Carousel®
**KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUS**

Uusille sekä saneeratuille leikkipaikoille tulee suorittaa käyttöönottotarkastus ennen niiden käyttöönottoa.

Käyttöönottotarkastuksessa välineiden turvallisuuden varmistamiseksi tarkastetaan muun muassa niiden putoamisalueet, turva-alustojen materiaalien soveltuvuus, asennukset ja mitoitukset. Lisäksi kiinnitetään huomiota ilmoitustauluihin ja muihin turvallisuuteen liittyviin asioihin.

Käyttöönottotarkastuksella varmistetaan, että leikkipaikka on valmis ja turvallinen käyttöönotettavaksi.

Tilaaajan tulee toimittaa leikkipaikkaa ja sen välineitä koskevat asiakirjat tarkastajalle sovitusti.

Palvelun hinnat:

**KÄYTTÖÖNOTTOTARKASTUS**

Sisältää asiakirjat, tarkastuksen ja raportit.

Pienet kohteet: kohteet:	Keskisuuret kohteet:	Suuret	
2-4 välinettä välinettä	5-7 välinettä	yli	8
290 € + alv.	400 € + alv.	510 € + alv.	

Hinta eivät sisällä matkakustannuksia.


 Carousel®

## TURVATARKASTUKSET

### Vuositarkastus

Turvataarkastuksista tärkein on vuositarkastus, joka tulee suorittaa leikkipaikoilla vuosittain. Vuositarkastuksessa varmistetaan alueen kokonaisturvallisuus tarkastellen välineiden putoamisalueiden ja turva-alueiden standardien mukaisuutta. Lisäksi tarkastellaan välineiden ja tuotteiden perustusten ja pintojen kuntoa sekä mahdollisia sään, lahoamisen ja ruostumisen aiheuttamia vaurioita. Vuositarkastuksessa suoritetaan myös toiminnallisen tarkastuksen toimenpiteet.

Palvelun hinnat:

#### VUOSITARKASTUS

Sisältää tarkastuksen ja raportit.

Pienet kohteet: kohteet:	Keskisuuret kohteet:	Suuret
2-4 välinettä	5-7 välinettä	yli 8 välinettä
200 € + alv.	290 € + alv.	380 € + alv.

Hinta eivät sisällä matkakustannuksia.

## LEIKKIPAikkojen TURVATARKASTUKSET -ESITE


 Carousel®
**Toiminnallinen tarkastus**

Toiminnallinen tarkastus on vuositarkastuksen lisäksi tehtävä turvatarkastus joka on tarpeen alueen käyttöasteesta riippuen 1–5 kertaa vuodessa. Toiminnallisessa tarkastuksessa tarkastellaan erityisesti tuotteiden kulumista ja kiinteästi asennettujen osia, kuten muun muassa keinojen laakereita ja ketjuja, turvahiekan pinnan tasoa, köysiä ja jousieläinten kiinnitysosia.

Palvelun hinnat:

TOIMINNALLINEN TARKASTUS

Sisältää tarkastuksen ja raportit.

Pienet kohteet:	Keskisuuret kohteet:	Suuret kohteet:	
2–4 välinettä	5–7 välinettä	yli 8 välinettä	8
90 € + alv.	170 € + alv.		
	250 € + alv.		

Yhteydenotot turva- ja käyttöönottotarkastuksissa

Jenna Halminen

jenna.halminen@carousel.fi

+358 40 148 5896

**KÄYTTÖÖNOTTO- JA TURVATARKASTUKSISTA JÄÄ TILAAJALLE RAPORTTI, JOKA TULEE ARKISTOIDA.**