



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Autokatsastusaseman työ- ja henkilöturvallisuuden kehittäminen

Aho, Essi
Laurila, Jens

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Autokatsastusaseman työ- ja henkilöstöturvallisuuden kehittäminen

Aho Essi & Laurila Jens
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2017

Aho Essi & Laurila Jens

Autokatsastusaseman työ- ja henkilöstöturvallisuuden kehittäminen

Vuosi 2017 Sivumäärä 63

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana toimi A-Test & Consulting Oy. Opinnäytetyö on toteutettu sen johdosta, että kohdeorganisaatio haluaa parantaa autokatsastusaseman työ- ja henkilöstöturvallisuutta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkälaiset autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistulistan ja asiakasturvallisuusohjeiden tulisi olla, jotta ne tukisivat parhaiten autokatsastusasemien henkilökunnan sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden työ- ja henkilöstöturvallisuutta autokatsastusasemalla. Kohdeorganisaatiolla ei ole olemassaolevaa vastaavanlaista katsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuusohjeistusta.

Opinnäytetyössä tarkastellaan autokatsastusaseman turvallisuuden nykytilaa. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla, millaisia käsityksiä autokatsastusaseman henkilökunnalla on autokatsastusaseman turvallisuustekijöistä ja kehittää autokatsastusaseman turvallisuutta katsastusaseman henkilökunnan sekä asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on, että kohdeorganisaatio pystyy hyödyntämään lopputuotteita autokatsastusaseman turvallisuuden ja asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen ja sen teoreettinen viitekehys on abduktiivinen. Teoreettisesti kohdentuneet tarkastelukohteet liittyvät autokatsastusasemien turvallisuuden historiaan, lähtökohtiin, käytäntöön, haasteisiin ja kehittämiseen. Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin henkilökohtaisina teemahaastatteluina. Puolistrukturoitua teemahaastattelua käytettiin tiedonkeruumenetelmänä toimeksiantajaan kohdistuvan yksilöidyn tiedon keräämiseksi, jotta menetelmän avulla tuotettaisiin työn lopputuotteille mahdollisimman paljon lisäarvoa. Analysointiin on käytetty sisällönanalyysia ja teemoittelu, jotka sopivat hyvin teemahaastattelun analysointimenetelmiksi.

Lopputuotteina on toteutettu autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista ja autokatsastustapahtumaan osallistuville asiakkaille suunnatut turvallisuusohjeet. Asiakasturvallisuusohjeet on luotu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tarkoituksena oli tuoda esiin ne turvallisuustekijät, joihin kohdeorganisaatiossa kaivattiin eritoten tukea, ohjeistusta ja yhteistä selkeää linjaa. Teemahaastattelun tulosten sekä kohdeorganisaation tilastojen avulla pystyttiin toteuttamaan lopputuotteet, jotka hyödyttävät kohdeorganisaation henkilökuntaa sekä asiakkaita mahdollisimman hyvin. Tutkimustulokset vaikuttivat näin ollen suoraan siihen, miten lopputuotteet rakentuivat.

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia, tapahtuuko katsastajalla rutinoitumista työhönsä ja sitä kautta unohdusta olla varuillaan. Nouseeko esiin eroavaisuuksia niin sanottuna keikkamiehenä eri autokatsastusasemilla työskentelevän ja autokatsastusasemalla vakituksena työskentelevän katsastajan välillä. Lisäksi voitaisiin tutkia onko tarkistuslista ja asiakasturvallisuusohje otettu käyttöön, miten niitä on käytetty ja voisiko niitä kehittää vielä lisää.

Asiasanat: Autokatsastusasema, Henkilöstöturvallisuus, Tarkistuslista, Turvallisuusohjeet, Työturvallisuus

Aho Essi & Laurila Jens

Improving Occupational Safety and Personnel Security at a Technical Inspection Station

Year	2017	Pages	63
------	------	-------	----

This thesis is functional and it was commissioned by A-Test & Consulting Oy. The thesis was carried out in order to improve the commissioner's occupational safety and personnel security at the technical inspection stations. The objective of this thesis was to examine the nature of the general safety checklist and customer safety instructions, so that they would support the personnel security and occupational safety of both the inspectors and customers. The commissioner did not have such customer safety instructions from before.

This thesis observes the present state of safety at technical inspection stations. The purpose was to describe the employees' impression of the safety factors and to improve the general safety from the employees' and customers' points of view. The purpose was to improve safety and the customer experience.

This thesis is qualitative. As a result qualitative research methods were exploited while compiling data. The theoretical framework is abductive. The theoretically allocated inspection targets are connected to the history, starting point, practices, challenges and improving of technical inspection stations. The empirical phase of this research was completed as theme interviews. Semi-structured theme interviews were used to collect the data. The data was analyzed with content analysis and classification by theme.

The thesis resulted in two different products. The main product is a safety checklist for technical inspection stations. The additional product is safety instructions for the customers that attend the technical inspections. The instructions are in Finnish, Swedish and English. Future studies could be conducted on inspectors' behavior at the workplace. This could be studied to see whether there are differences between seasonal and permanent workers. In addition, the implementation, usage and further improvement of the end products of this thesis could be researched.

Keywords: Checklist, Occupational safety, Personnel security, Safety instructions, Technical inspection station

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja tutkimuskysymys.....	7
3	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät.....	8
3.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	9
3.2	Teemahaastattelu.....	9
3.3	Sisällönanalyysi ja teemoittelu.....	11
4	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja määritelmät.....	12
4.1	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet.....	12
4.2	Turvallisuuden määritelmät.....	13
4.2.1	Yritysturvallisuus.....	14
4.2.2	Henkilöstö- ja työturvallisuus.....	16
4.2.3	Liikenteen turvallisuusviraston määräykset autokatsastusasemille.....	18
4.2.4	Riskit ja riskien arviointi.....	20
5	Kohdeorganisaatio.....	22
5.1	Katsastustoiminnan historia.....	22
5.2	A-Katsastus-konserni.....	23
5.3	Toimeksiantajan esittely.....	24
5.4	Organisaation turvallisuusohjeistuksen lähtötilanne.....	25
6	Työ- ja asiakasturvallisuuden hallinta autokatsastusasemilla.....	26
6.1	Turvallisuusohjeet ja turvallisuuden tarkistuslista.....	27
6.2	Tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet autokatsastusasemalla.....	28
7	Tulokset.....	30
7.1	Opinnäytetyön prosessin kuvaus.....	30
7.2	Teemahaastattelun tulokset.....	32
7.2.1	Määritelmät haastateltavien näkökulmasta.....	33
7.2.2	Autokatsastusaseman turvallisuuden nykytila.....	33
7.2.3	Turvallisuus henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta.....	35
7.2.4	Turvallisuuden kehittäminen autokatsastusasemalla.....	39
7.3	Johtopäätökset.....	41
7.4	Lopputuotteiden suunnittelu ja toteutus.....	46
8	Yhteenveto.....	47
8.1	Tulosten luotettavuuden arviointi.....	49
8.2	Oman työn arviointi.....	50
8.3	Jatkotutkimusaiheet.....	52
	Kuviot.....	55
	Taulukot.....	56
	Liitteet.....	57

1 Johdanto

Ajoneuvoliikenteen turvallisuutta valvoo Suomessa Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. Uudet henkilöajoneuvot katsastetaan ensimmäisen kerran kolmen vuoden sisään käyttöönottopäivästä. Toisen kerran henkilöajoneuvot katsastetaan kahden vuoden sisään ensimmäisestä katsastuksesta ja sen jälkeen vuosittain. (A-Katsastus 2017.) Suomen henkilöautokanta kuuluu Euroopan unionin vanhimpien joukkoon. Suomessa liikennekäytössä olevien henkilöajoneuvojen keski-ikä on noussut jatkuvasti, ollen vuoden 2016 lopussa ilman museoautoja 11,5 vuotta. Tuolloin vanhimmat autot löytyivät Kainuusta ja Pohjois-Karjalasta, kun taas nuorimmat löytyivät Uudeltamaalta. (Trafi 2017a.) Suomen henkilöajoneuvojen romutusiän keskiarvo on kasvanut lähes yhtäjaksoisesti aina vuodesta 2004 asti. Vuoden 2016 lopussa keskimääräinen romutusikä oli kokonaiset 20,2 vuotta. (Trafi 2017b.) Näiden tekijöiden myötä suomalaisia henkilöajoneuvoja katsastetaan siis vuosittain jopa vuosikymmenien ajan, mikä tuottaa autokatsastusasemille suuren työmäärän. Asiakaspalveluvaatimukset muuttuvat koko ajan. Asiakkailta on enemmän tietoa käytössään ja sosiaalinen media tuottaa säännöllisesti enemmän tietoa. Joiltakin osin asiakaskäyttäytyminen ja palveluvaatimukset ovat painottumassa henkilökohtaiseen palvelutarpeeseen ja tämä tuo katsastusasiakkaat katsastusasemien työtiloihin osallistumaan katsastustapahtumaan. Tällä opinnäytetyöllä haluttiin kehittää liikenteen turvallisuutta ylläpitävien katsastajien sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuutta autokatsastusasemilla.

Opinnäyteyön tavoitteena oli tuottaa A-Test & Consulting Oy:lle autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista ja autokatsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuusohjeet. Opinnäytetyön toimeksiantaja on osa A-Katsastus-konsernia. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla millaisia käsityksiä autokatsastusaseman henkilökunnalla oli autokatsastusaseman turvallisuustekijöistä sekä kehittää autokatsastusasemien työ- ja henkilöstöturvallisuutta katsastusaseman henkilökunnan ja asiakkaan näkökulmasta. Lopputuotteiden tavoitteena oli, että kohdeorganisaatio voi hyödyntää autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslistaa vuosittaisten laitehuollon määräaikaistarkastuksien yhteydessä sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuusohjeistusta asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Kohdeorganisaatiolle ei ole ennestään toteutettu vastaavanlaista katsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuusohjeistusta. Autokatsastusasemalla työskentelevillä on velvollisuus ilmoittaa havainnoimistaan turvallisuuspoikkeamista, tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista.

Tämä opinnäytetyö on rajattu käsittelemään pelkästään kevyelle ajoneuvokalustolle suunnattuja autokatsastusasemia. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus, eli lopputuotteet, on rajattu käsittelemään ja vastaamaan ainoastaan kohdeorganisaation työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuustarpeita, josta johtuen lopputuotetta ei voitane yleistää käyttöönotettavaksi muissa organisaatioissa.

2 Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on edistää työ- ja henkilöstöturvallisuutta kehittämällä A-Test & Consulting Oy:n työympäristöä sekä ymmärtämällä ja ohjailemalla henkilöstön ja asiakkaiden käyttäytymistä autokatsastusasemalla. Lopputuotteiden avulla pyrittiin ennalta ehkäisemään autokatsastusaseman henkilöstön ja asiakkaiden tapaturmia. Työympäristöstä pyrittiin löytämään ne syyt, jotka mahdollisesti aiheuttaisivat tapaturmien tapahtumisen. Asia-ohjeet on luotu kehittämään henkilöstöturvallisuutta asiakkaiden osalta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa A-Test & Consulting Oy:lle autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista ja autokatsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuusohjeet. Opinnäytetyön toimeksiantaja on osa A-Katsastus-konsernia. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla millaisia käsityksiä autokatsastusaseman henkilökunnalla oli autokatsastusaseman turvallisuustekijöistä sekä kehittää autokatsastusasemien työ- ja henkilöstöturvallisuutta turvallisuutta katsastusaseman henkilökunnan ja asiakkaan näkökulmasta. Lopputuotteiden tavoitteena oli, että kohdeorganisaatio voi hyödyntää autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslistaa vuosittaisten laitehuollon määräaikaistarkastuksien yhteydessä sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuusohjeistusta asiakaskokemuksen kehittämisessä. Kohdeorganisaatiolla ei ole olemassaolevaa vastaavanlaista katsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuusohjeistusta. Autokatsastusasemalla työskentelevillä on velvollisuus ilmoittaa havainnoimistaan turvallisuuspoikkeamista, tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuuteen ja sen kehittämiseen autokatsastusasemalla. Sen lisäksi, että lopputuotteena on henkilökunnan käyttöön suunnattu turvallisuuden tarkistuslista, myös autokatsastusasemien asiakkaille laadittiin oma ohjeistuksensa turvallisen katsastustapahtumaan osallistumisen tueksi. Opinnäytetyön teoreettinen osuus on rajattu koskemaan autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslistaa ja katsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuusohjeistusta. Lähestymisnäkökulmana tässä opinnäytetyössä on aihetta käsitelty autokatsastusaseman henkilöstön ja asiakkaan näkökulmasta. Tämä opinnäytetyö on rajattu käsittelemään pelkästään kevyelle ajoneuvokalustolle suunnattuja autokatsastusasemia. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus, eli lopputuote, on rajattu käsittelemään ja vastaamaan ainoastaan kohdeorganisaation henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuustarpeita, josta johtuen lopputuotetta ei voitane yleistää käyttöönotettavaksi muissa organisaatioissa.

Opinnäytetyössä tarkastellaan autokatsastusaseman työ- ja henkilöstöturvallisuuden nykytilaa katsastusaseman henkilökunnan sekä asiakkaan näkökulmasta. Teemahaastatteluilla pyrittiin

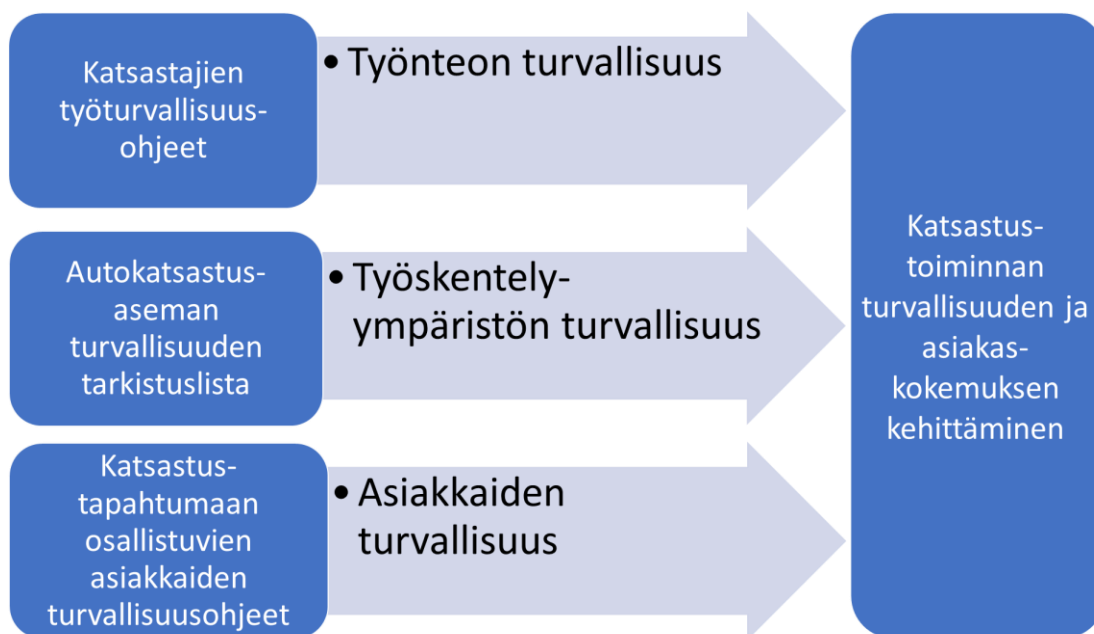
kuvailemaan millaisia käsityksiä autokatsastusaseman henkilökunnalla oli autokatsastusaseman turvallisuustekijöistä. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen ja toimeksiantajan määrittelemän tavoitteen pohjalta opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muotoutui: Millainen autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistulista ja asiakasohjeistus tukisi parhaiten autokatsastusasemien henkilökunnan sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden työ- ja henkilöstöturvallisuutta?

Tutkimuskysymykset muotoutuivat tutkimuksen edetessä seuraavanlaisiksi:

1. Mitkä ovat autokatsastusaseman turvallisuustekijät autokatsastusaseman henkilökunnan näkökulmasta?
 - 1.1. Mitkä tekijät autokatsastusaseman henkilökunnan mukaan vaikuttavat autokatsastusasemien yleiseen turvallisuuteen?
 - 1.2. Miten autokatsastusaseman henkilökunnan mukaan autokatsastusaseman asiakkaat voivat turvallisesti osallistua autokatsastustapahtumaan?

3 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyössä käytettyjä tiedonkeruu- ja analysointimenetelmiä sekä kuvataan opinnäytetyö prosessia. Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen opinnäytetyö. Työssä pyritään tulkitsemaan todellisuutta, joka nousee esille haastatteluista ja samalla löytämään uusia, piilossa olevia näkökulmia (Hakala 2007,17). Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on abduktiivinen, jolloin sen käsitteet nousevat aineistosta jo ennalta tiedettyinä. Teoreettisesti valikoituneet pääkohdat liittyvät autokatsastusasemien turvallisuuden käytänteisiin, haasteisiin, lähtökohtiin, historiaan sekä kehittämiseen. Yhdistämällä tämän opinnäytetyön lopputuotteet jo olemassa oleviin turvallisuusohjeisiin, kohdeorganisaatio kykenee entistä tehokkaammin kehittämään katsastustoiminnan turvallisuutta ja asiakaskokemusta (Kuvio 1). Opinnäytetyö on laadullinen ja tutkimuksen empiirisen osuuden tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa aihepiirit eli teema-alueet ovat etukäteen määriteltyjä. Tutkimukseen liittyvää teoreettista taustatutkimusta ei ole ollut käytössä. Tässä opinnäytetyössä on käytetty taustatietona autokatsastusasemien lakisääteisiä muutoksia ja autokatsastusasemien kehittymistä sekä kohdeorganisaation omia tilastoja ja turvallisuusohjeistuksia. Tarkoituksena oli tutkia, millaisia turvallisuuteen kohdistuvia tekijöitä autokatsastusasemien henkilökunta ja asiakkaat kohtaavat. Alun alkaen tutkimuksessa koettiin tärkeänä se, että autokatsastusasemien henkilökunnan jäsenet saavat itse kertoa, millaisia turvallisuuteen liittyviä tekijöitä he työskennellessään kohtaavat. Tutkimusaineiston analysointimenetelminä käytettiin sisällönanalyysiä ja teemoittelua.



Kuvio 1: Opinnäytetyön lopputuotteiden yhdistäminen olemassa oleviin ohjeisiin

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on järjestää tai järjeistää toimintaa, opastaa sekä ohjeistaa käytännön toimintaa ammatillisessa kentässä. Riippuen kohdeorganisaation alasta, toiminnallisen opinnäytetyön lopputuotteena voi olla opastus, ohjeistus tai ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, kuten esimerkiksi turvallisuusohjeistus, ympäristöohjelma tai perehdyttämisosas. Se voi olla edellä mainittujen lisäksi jonkinlaisen tapahtuman järjestäminen, kuten näyttely, kansainvälinen kokous, konferenssi tai messuosasto. Työn luonne riippuu koulutus- alasta. Toteutus- tapoja on monia, työn lopputuote voi olla kansio, vihko, kirja, cd-rom, kotisivut, näyttely, tapahtuma, portfolio tai opas. (Vilka & Airaksinen 2004, 9.)

3.2 Teemahaastattelu

Tämän opinnäytetyön empiirinen aineisto on kerätty puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Hyvin tyypillistä on käyttää metodeja, joissa tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Teemahaastattelu oli tämän perusteella tarkoituksenmukainen valinta tiedonkeruumenetelmäksi, jotta menetelmän avulla tuotettaisiin työn lopputuotteille mahdollisimman paljon lisäarvoa. Tärkeäksi koettiin, että työn lopputuotteen kohteena olevat autokatsastusaseman henkilökuntaa edustavat henkilöt saivat itse tuoda esille heihin kohdistuvia turvallisuusaiheeseen kohdistuvia asioita. Teemahaastatteluun osallistuvat henki-

löt valikoituivat työn tilaajan toimesta siten, että otanta pystyisi tuottamaan tutkijoille tutkimuksen kannalta mahdollisimman arvokasta aineistoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 164.)

Teemahaastatteluiden avulla pyritään hakemaan vastauksia erinäisiin ongelmiin ja tutkimaan erilaisia ilmiöitä. Teemahaastattelu etenee aina ennalta määriteltyjen teemojen mukaisesti sekä niihin liittyvien jatkokysymysten varassa. Teemahaastattelussa ei tule kysyä mitä tahansa, vaan pyrkimyksenä on löytää merkityksellisiä vastauksia, jotka palvelevat tutkimuksen tarkoituksen mukaista tutkimustehtävää tai ongelmanasettelua. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 74 - 75.)

Tuomen ja Sarajärven (2012, 76) mukaan teemojen järjestys ja laajuus voivat vaihdella eri haastateltavien kohdalla, mutta haastattelua ohjaavat silti tutkijan ennalta muotoilemat teemat. Teemahaastattelu lähtee oletuksesta, että menetelmällä voidaan tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. Teemahaastattelussa korostuu haastateltavien elämysmaailma ja heidän tilanteiden määritelmät. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.) Ruusuvooren (2010, 270) mukaan haastattelu voidaan toteuttaa usealla tavalla. Yhteistä eri haastattelu- muodoille tulee kuitenkin olla haastateltavan ja haastattelijan keskeinen vuorovaikutus. Teemahaastattelua ohjaavat teemat ja haastattelurunko esitetään liitteessä 1.

Opinnäytetyön haastatteluihin valitut ammattiryhmien edustajat olivat katsastajia, katsastus- aseman laiteasentajia sekä katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöitä. Tutkittavat ilmiöt ja niitä kuvaavat määritelmät hahmottuivat tutkijoiden perehtyessä teoriaan. Opinnäytetyön analysointitapaa aloitettiin suunnittelemaan jo aineistoa kerätessä. Tutkijat alkoivat valitsemaan analyysimenetelmää jo ennalta, jolloin pystyttäisiin käyttämään valittua menetelmää ohjenuorana haastatteluja suunniteltaessa ja purkaessa eli litteroidessa. Haastattelurunkoja laadittaessa tutkijat pyrkivät muodostamaan kysymyksistä teema-alueuettelon, jonka teema- alueet edustivat teoreettisten pääkäsitteiden tarkennettuja alakäsitteitä ja joihin haastattelukysymykset varsinaisesti kohdistuisivat. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 66, 135.)

Kun tutkijat olivat saaneet tutkimusluvan kohdeorganisaation esimieheltä, kysyttiin jokaiselta haastateltavalta henkilökohtaisesti heidän suostumuksensa yksilöhaastatteluun.

Haastateltavat valittiin kohdeorganisaation esimiehen suositteluina niin, että saataisiin mahdollisimman laaja ja kattava otanta sekä työkokemuksesta että ammattiosaamisesta. Jokainen haastatteluun pyydetty henkilö suostui ottamaan osaa haastatteluun. Haastateltavat ovat toimeksiantajan pyynnöstä säilyttäneet anonyymiteettinsä.

Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan on perusteltua antaa haastattelun teemat etukäteen haastateltaville. Haastattelun teemat lähetettiin sähköpostilla haastateltaville, jolloin heille

jäi aikaa tutustua teemoihin ja valmistautua haastatteluun. Haastatteluajat sovittiin puhelimen välityksellä. Haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikoilla. Haastattelun aluksi kartoitettiin haastateltavien taustatietoina työnkuvat ja alan kokemus. Haastattelut toteutettiin rauhallisissa tiloissa, jolloin ulkopuoliset äänet eivät häirinneet haastatteluja. Haastattelut tallennettiin sanelukoneelle. Haastattelut toteutettiin toukokuun 2017 aikana. Kun haastattelut oltiin saatu toteutettua, haastattelut litteroitiin sanasta sanaan, jotta aineisto olisi mahdollisimman todenmukainen ja siitä saataisiin suurin hyöty irti. (kts. Hirsjärvi & Hurme 2010, 135.)

Kaikkien haastattelujen kohdalla tutkijat pyrkivät toimimaan kiinnostuneesti ja johdonmukaisesti. Tavoitteena oli toimia avoimesti, jolloin tutkijat osaisivat havainnoida ne seikat aiheesta, jotka olivat haastateltavalle tärkeitä ja mahdolliset uudet näkökulmat, jotka haastateltava toi esiin. Samalla tutkijat pyrkivät pitämään mielessä haastattelun tarkoituksen ja ohjaamaan keskustelua sen suuntaisesti, mikäli aiheesta poikettiin muihin aiheisiin. Tutkijat toteuttivat jokaisen haastattelun yhdessä, jotta samanhenkisyys ja molemminpuolinen ymmärrys säilyisivät haastattelujen aikana. Opinnäytetyön tutkijat olivat suorittaneet esihaastattelun ja tiesivät suurin piirtein kuinka kauan yksi haastattelu tulisi kestämään.

3.3 Sisällönanalyysi ja teemoittelu

Sisällönanalyysi on analysointimenetelmä, jolla saadaan analysoitua aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysillä pyritään kokoamaan tutkimuksen kohteesta kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. Tällä analyysimenetelmällä kerätty aineisto saadaan kuitenkin ainoastaan järjesteltyä johtopäätöksiä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 103.)

Teemoittelu on yksinkertainen tapa järjestää aineistoa ja siinä painotetaan sitä, mitä jokaisesta teemasta on sanottu. Teemoittelussa on kyse siitä, että saadaan pilkottua ja ryhmiteltyä laadullinen aineisto aihepiirien, eli teemojen mukaan. Aineisto voidaan ryhmitellä esimerkiksi iän tai sukupuolen perusteella ennen varsinaisten teemojen etsimistä. Analyysimenetelmän ideana on etsiä aineistosta tiettyjä teemoja kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 93.)

Tässä työssä on käytetty analyysimenetelminä sekä teemoittelua että sisällönanalyysiä. Teemoittelu oli luontainen valinta, koska tiedonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Aineiston pilkkominen oli suhteellisen helppoa, sillä teemahaastattelun aiheet muodostivat valmiiksi aineistoon jäsenyyksen. Analyysiä jatkettiin sisällönanalyysillä, jolla aineisto vielä käsiteltiin systemaattisesti ja objektiivisesti.

Ennen analyysivaiheeseen siirtymistä tutkijat antoivat itselleen tutkijoina aikaa sisäistää aineisto ja luoda järjestys ilmiöille. Tutkijat kokivat tärkeäksi sen, että he osaavat tulkita haastateltavien kuvauksia ja näkemyksiä oikein. Tutkijoiden luettua kirjoitetut haastattelut useaan kertaan, ne luokiteltiin uusiksi kokonaisuuksiksi, kunnes ne olivat valmiita analysoitavaksi; teemat olivat muodostuneet mielenkiintoisiksi kokonaisuuksiksi, jotka tuli avata ja kirjoittaa esiin. Teemat muodostuivat aiheen mukaan. Tällä jaottelulla pyrittiin muodostamaan tutkimusaineistosta selkeitä kokonaisuuksia. Kuitenkin eri ammattiryhmien näkemykset pidettiin omina kokonaisuuksina, jolloin olisi mahdollisuus tarkastella ja vertailla niitä keskenään. (kts. Hirsjärvi & Hurme 2010, 136.) Haastattelujen vastauksista ei kuitenkaan noussut esille eroavaisuuksia tai yhdenmukaisuuksia eri ammattiryhmien välillä, joten tutkijat päätyivät tulkitsemaan vastauksia aiheiden mukaan. Tutkijan ajatteluprosessissa aineistolähtöisyys ja teoriaan pohjautuvat mallit vaihtelevat, joita tutkijan tavoitteena olisi yhdistellä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93).

4 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja määritelmät

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön keskeisimpiä käsitteitä ja turvallisuuden määritelmiä. Keskeisimpiä käsitteitä ovat autokatsastusasema, autonostin, kevyt ajoneuvokalusto ja määraaikaiskatsastus. Näiden neljän keskeisimmän käsitteen määrittelemisen avulla pyrittiin selkeyttämään lukijalle tutkimuksen sisältö. Turvallisuuden määritelmiin lukeutuu opinnäytetyöhön liittyvät yritysturvallisuus, työturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, riskit ja riskienarviointi sekä Liikenteen Turvallisuusvirasto Trafín määräykset autokatsastusasemille.

4.1 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Autokatsastusasema. Toimitilaa voidaan kutsua autokatsastusasemaksi, jos tilat ovat riittävät katsastuksen asianmukaiseen suorittamiseen säästä riippumatta. Yhden katsastustoimipaikan eri tilojen tulee sijaita lähellä toisiaan. Katsastukset voidaan suorittaa asianmukaisesti, jos toimipaikalla on katsastusluvan mukaisiin katsastuksiin tarvittavat laitteet ja katsastettavien ajoneuvojen tarkastuksiin soveltuvat varusteet. Tarkemmat tekniset määräykset (kts. kohta 5.5) katsastuksissa käytettävistä laitteista ja varusteista, katsastustoimipaikan erillään olevien toimitilojen enimmäisetäisyyksistä sekä katsastus-toimipaikan tiloista antaa liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. (L957/2013)

Autonostin. Autonostimella tarkoitetaan sellaista konekäyttöistä laitetta, jonka tarkoituksena on auton tai muun ajoneuvon nostaminen tai kallistaminen korjausta, voitelua, huoltoa tai muuta ajoneuvon alta suoritettavaa työtä varten. Autonostimelle tulee tehdä käyttöönotto-

tarkastus ensimmäistä käyttöönottoa ennen ja jatkossa määräaikaistarkastus vähintään vuosittain. Käyttöönotto- ja määräaikaistarkastukset tulee suorittaa kyseiseen tehtävään soveltuva asiantuntija tai asiantuntijayhteisö. Nostimien tulee olla työhön sopivia ja niiden käytön tulee olla käyttäjien terveyttä ja turvallisuutta vaarantamatonta. Nostimien sallittua kuormitusta ei saa missään nimessä ylittää. Nostimien käytössä tulee aina käyttää erityistä huolellisuutta ja varovaisuutta. (L1403/1993.) Tässä työssä käytetään autonostimesta termiä ajoneuvonosturi siitä syystä, että se on autoalalla huomattavasti vakiintuneempi termi kyseessä olevalle laitteelle.

Kevyt ajoneuvokalusto. Kevyellä ajoneuvokalustolla tarkoitetaan ajoneuvoja, jotka ovat kokonaismassaltaan enintään 3500 kg. Kevyeeseen ajoneuvokalustoon liittyviä ajoneuvoluokkia ovat M1, N1, L, O1 ja O2. (L957/2013.) M1-luokan ajoneuvo on ajoneuvo, joka on valmistettu henkilöiden kuljettamiseen (henkilöauto). Henkilöautossa on tilaa kahdeksalle henkilölle kuljettajan lisäksi. N1-luokka sisältää kaikki tavaran kuljetukseen valmistetut ajoneuvot (pakettiautot), joiden kokonaismassa on alle 3500 kg. L-luokan ajoneuvoja ovat kaksipyöräiset ajoneuvot, sivuvaunulliset moottoripyörät, kolmipyöräiset ajoneuvot, mopoautot sekä mönkijät. O1-luokan ajoneuvoja ovat kevyet perävaunut, joiden kokonaismassa on enintään 750 kg. O2-luokan ajoneuvoja ovat perävaunut, joiden kokonaismassa on enintään 3500 kg, mutta vähintään 750 kg. (L1090/2002.)

Määräaikaistarkastus. Yleisin autoille suoritettava tarkastus on määräaikaistarkastus. Määräaikaistarkastuksella tarkoitetaan ajoneuvolle määräajoin suoritettavaa tarkastusta, jonka yhteydessä tarkistetaan ajoneuvon rekisteriin merkityt tiedot sekä ajoneuvon kunto. Ajoneuvon tulee olla turvallinen, eikä ajoneuvosta saa aiheutua liiallista haittaa ympäristölle. Tämän lisäksi määräaikaistarkastuksilla valvotaan, että ajoneuvosta suoritetaan siihen kuuluvat maksut ja verot. Mikäli määräaikaistarkastuksessa havaitaan korjaustoimenpiteitä vaativia vikoja, ne kirjataan ylös ajoneuvotietojärjestelmään, josta ne poistuvat seuraavan tarkastuksen yhteydessä, mikäli vikat on asiaankuuluvasti korjattu. Jos ajoneuvo saa määräaikaistarkastuksessa hylätyn päätöksen, jälkitarkastus on tehtävä kuukauden kuluessa päätöksestä. Mikäli jälkitarkastusaika menee umpeen, on määräaikaistarkastus suoritettava kokonaan uudestaan. Ajoneuvo on käyttökiellossa, jos sitä ei ole esitetty katsastettavaksi annettuna katsastusaikana tai jos se määrätään käyttökieltoon itse tarkastuksessa. (Trafi 2017c.)

4.2 Turvallisuuden määritelmät

Tässä luvussa käsitellään turvallisuutta siltä osin kuin se on oleellisena osana tätä toimeksiantoa. Tässä työssä esiintyviä turvallisuuden määritelmiä ovat muun muassa vaarojen ja riskien tunnistaminen ja arviointi, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín määräämät vaatimukset, yri-

tysturvallisuus sekä tarkemmin sen osa-alueista henkilöstöturvallisuus ja työturvallisuus. Käsitteenä turvallisuus on laajentunut 2000-luvulla sisältämään fyysisen turvallisuuden lisäksi myös ympäristön, taloudelliseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvät uhat. Ympäristön, omaisuuden ja ihmisten suojaaminen erilaisilta uhilta on viime kädessä turvallisuustyötä, johon siivilit osallistuvat viranomaisten ohella. Turvallisuus ei ole yksittäisten hallintokuntien, kuten pelastuslaitoksen, puolustusvoimien tai poliisin asiantuntijuutta, vaan vastuu häiriöiden ja rikosten sääntelystä ja hallinnasta on muodostunut Suomessa yhteiseksi omaisuudeksi. Turvallisuus voidaan nähdä hyvin laajana ja tuttuna asiana, mutta sen määrittäminen voi olla jopa haastavaa. Helpoin tapa turvallisuuden määrittelyyn on määritellä se käänteisesti. Tällöin turvallisuus voidaan määritellä näkemyksenä, jolla pyrkimyksenä on päästä eroon tekijöistä, jotka voivat aiheuttaa kuolemantapauksen, loukkaantumisen tai aineellisen vahingon. (Kekki 2014; Kekki & Mankkinen 2016; Työturvallisuuskeskus 2013.)

Autokatsastusaseman turvallisuustasoon vaikuttaa monia asioita, esimerkiksi inhimilliset tekijät ja autokatsastuksessa käytettävä laitteisto. On merkittävää ymmärtää työympäristön vaarojen tunnistamisen ja niiden hallinnan merkitys. Turvallisuuteen vaikuttaa myös piileviä tekijöitä, kuten esimies-alaisuhteiden toimivuus ja työpaikan sisäinen viestintä. Koska kyseessä on ihmisten tekemä työ, tulee muistaa inhimilliset tekijät, kuten pätevyys ja tarkkaavaisuus työssä. Vaikka autokatsastustoiminta kuuluu matalan riskin toimialaan, sattuu katsastusasemilla myös tapaturmia ja vahinkoja. Katsastusaseman rakenteisiin, materiaaleihin ja varusteisiin sekä laitteisiin tulee kiinnittää suurta huomiota turvallisuuden näkökulmasta; niiden tulee olla turvallisia ja terveellisiä työntekijöille. Myös kulkuteiden, käytävien, uloskäytävien ja pelastusteiden, työskentelytasojen ja muiden alueiden, joissa työntekijät työnsä vuoksi toimivat ja liikkuvat, on oltava turvallisia ja selkeästi merkittyjä. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Useimmiten tapaturmien aiheuttamat vammat ovat pieniä ja ohimeneviä. Pahimmillaan vammautumisesta voivat johtaa jopa työkyvyttömyyteen. Mikäli tapaturma sattuu, voi se pysäyttää työn tekemisen autokatsastusasemalla ja näin ollen katsastusasiakkaan saama palvelu kärsii. Voidaan olettaa, että kukaan asiakas ei välttämättä ole halukas maksamaan tapaturmakustannuksia katsastushinnoissa. Työturvallisuuskeskuksen mukaan (2013) on arvioitu, että yhdestä tapaturma- tai sairauspoissaolopäivästä koituu työnantajalle keskimäärin 300 euron lisäkustannukset. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

4.2.1 Yritysturvallisuus

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan yrityksen kaikkien toimintojen turvallisuutta. Sillä voidaan suojata kaikki yritykselle tärkeät arvot kuten omaisuus, tieto, henkilöt, ympäristö ja maine. Yritysturvallisuutta ohjataan riskienhallinnalla ja turvallisuusjohtamisella, joka pitää sisällään

yrittäjien toiminnan vaatimuksenmukaisuuden, turvallisuuden ja jatkuvuuden varmistamisen kaikissa yrityksen eri tilanteissa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017a.)

Turvallisuushäiriöistä sekä niiden seurauksista on suotavaa tehdä kokonaisvaltainen selvitys yrityksessä. Yritysturvallisuuden määrittämisen ja arvioinnin vuoksi on elintärkeää tunnistaa uhat sekä arvioida ja käsitellä riskit. Uhkien tunnistamiseen, niiden merkityksen arviointiin sekä niihin varautumiseen sisältyy haavoittuvuus- ja turvallisuusanalyysit. On suositeltavaa sisällyttää myös yrityksen tärkeimmät yhteistyökumppanit ja sidosryhmät riskien tunnistamiseen, arviointiin sekä käsittelyyn. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017a.)

Yritysturvallisuudessa keskeistä on turvallisuustietoisuuden lisääminen, henkilöstön kouluttaminen ja hyvän turvallisuuskulttuurin luominen. Sidosryhmiä ja henkilöstöä on kannustettava ottamaan turvallisuus huomioon kaikessa toiminnassa ja heille on hyvä antaa turvallisuusasioista palautetta. Turvallisuus ei ole koskaan pysyvää, ja siksi sen on oltava jatkuvasti kehittyvä prosessi. Yritys ja sen yhteistyökumppanit saavat kirkkaan arvion toiminnan tasosta turvallisuustoiminnan mittareilla, standardeilla ja laadulla. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017a.)

Elinkeinoelämän keskusliiton yritysturvallisuusmallissa yritysturvallisuus jaetaan yhdeksään osioon. Osiot voivat osittain mennä päällekkäin ja näytellä merkitykseltään vaihtelevaa roolia kunkin yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. Se mikä on oleellista, on löytää omalle yritykselle tärkeimmät toimenpiteet ja osa-alueet. Yritysturvallisuus on jaettu kuvion 2 mukaisiin osioihin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017a.)



Kuvio 2: Pelkistetty versio yritysturvallisuusmallista (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017a)

4.2.2 Henkilöstö- ja työturvallisuus

Henkilöstöturvallisuus on keskeisessä roolissa yrityksen turvallisuudessa. Sen tarkoituksena on taata ihmisten toimintakyky ja turvallisuus suojaamalla heitä onnettomuuksilta ja rikoksilta. Tämän lisäksi organisaation toiminnalle elintärkeät henkilöresurssit turvataan. Henkilöstöturvallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan, joista ensimmäinen keskittyy työntekijöiden, avainhenkilöiden ja asiakkaiden suojaamiseen onnettomuuksilta ja rikoksilta. Toinen osa varmistaa toiminnalle kriittiset henkilöresurssit ja kolmas osa kattaa toiminnan suojaamisen estämällä rikollisten soluttautumisen yrityksen keskuuteen. Näkyvin osa henkilöstöturvallisuutta ja muutenkin aktiivista turvallisuustoimintaa on vierailijoiden ja asiakkaiden turvallisuusjärjestelyt. Ne vaikuttavat siihen, kuinka vierailijat tulevaisuudessa ajattelevat yrityksestä. Hyvät ja asianmukaisesti hoidetut turvallisuusjärjestelyt parantavat vierailijan mielipidettä siitä, kuinka organisaatio ylipäättensä haluaa suhtautua vierailijoihin ja asiakkaisiin. Vierailijoiden ja asiakkaiden turvallisuusjärjestelyt on syytä liittää osaksi tieto- ja toimitilaturvallisuuskäytäntöä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017b; Leppänen 2006, 205 - 206.)

Kuluttajaturvallisuuslain (L920/2011) mukaan toiminnanharjoittajan on varmistuttava olosuhteiden vaatiman ammattitaidon ja huolellisuuden edellyttämällä tavalla siitä, että palvelusta tai tavarasta ei koidu vaaraa kuluttajien omaisuudelle tai terveydelle. Toiminnanharjoittajalla tulee olla oikeat ja riittävät tiedot tavaroista ja palveluista, ja niihin liittyvät riskit on arvioitava. Jos tavarasta tai palvelusta voi aiheutua vaaraa jonkun omaisuudelle tai terveydelle, on toiminnanharjoittajan ilmoitettava siitä viipymättä Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle. Kuluttajille täytyy antaa ymmärrettävällä ja selkeällä tavalla tarvittavat tiedot tavaroihin ja palveluihin liittyvien vaarojen arvioimiseen. (L920/2011.)

Työturvallisuuden tavoitteena on turvallinen työ, hyvinvoivat työntekijät ja tätä kautta esiin nouseva vastuullinen ja hyvä yrityskuva. Työturvallisuuden perustana on työturvallisuuslain säädäntö, joka määrittelee turvallisen työn vaatimukset ja toimintamallit. Työturvallisuudella suojellaan organisaation kaikista tärkeintä tuotannontekijää, eli toisin sanoen työntekijää. Työturvallisuudella varmistetaan työn tehokkuus sekä työntekijän vahingoittumattomuus kaikissa työtilanteissa. Tavoitteena on työntekijän työpanoksen täysi hyödyntäminen koko työssäoloaikana. Tällä varmistetaan, että työntekijä on eläkkeelle siirtyessään hyvässä psyykkisessä ja fyysisessä kunnossa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017c; Leppänen 2006, 218.)

Työturvallisuuslaissa määritellään monipuolisesti henkilöstön ja työnantajan työskentelyn ja tuloksellisen yhteistyön pääkohdat. Sillä varmistetaan ennaltaehkäisevä ja suunnitelmallinen menettelytapa ennalta tiedetyissä toistuvissa tapahtumissa. Laissa painottuvat selkeällä tavalla juridiset vastuut, työnantajan sekä kaikkien osapuolten valvonta- ja huolehtimisvelvoitteet, vaarojen selvittäminen ennakkoon, yksilöiden henkilökohtaisten ominaisuuksien ja kykyjen huomioon ottaminen sekä koulutusta, suunnittelua, yhteistyötä ja tiedottamista koskevat asiat. Lainsäädännön kaikista keskeisimmät pääkohdat mahdollistavat ja edellyttävät sen, että työpaikoilla otettaisiin käyttöön riittävän tehokkaat turvallisuuden hallintamenetelmät. Näiden menetelmien tarkoituksena on auttaa organisaation johtoa ja koko henkilöstöä olemaan ajan tasalla työolosuhteista ja niiden muutoksista, saamaan selville työtehtäväkohtaiset vaarat ja vaaratekijät, ottamaan käyttöön jatkuvalla kehityksellä varustetun ennaltaehkäisevän toimintatavan, kehittämään ja ylläpitämään henkilöstön työkykyä ja työyhteisöä, kehittämään tiedotusta ja ohjeistusta, asettamaan ja saavuttamaan työolosuhteita ja työtä kehittäviä tavoitteita sekä käyttöönottamaan osallistuvan suunnittelun menettelytapoja. (Kerko 2001, 157 - 158.)

Vaarojen tunnistaminen ja arviointi on autokatsastusasemilla tärkeää. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä (L738/2002). Jotta autokatsastusasema olisi turvallinen työpaikka, tulisi turvallisuuden kartoitus aloittaa työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista. Työnantajan on riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä,

työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Mikäli niitä ei voida poistaa, tulee arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Työnantajan on sen jälkeen suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. (L738/2002.)

4.2.3 Liikenteen turvallisuusviraston määräykset autokatsastusasemille

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi antaa määräyksessään TRAFI/597/03.04.03.00/2013: ”Katsastustoimintaa koskevista tarkemmista määräyksistä” selkeät vaatimukset kevyiden ajoneuvojen katsastustoiminnassa käytettävistä laitteista. Sellaisella toimipaikalla, jolla suoritetaan kevyiden ajoneuvojen katsastuksia, on oltava seuraavat laitteet:

- jarrudynamometri
- hidastuvuusmittari
- keventimellä ja välystentarkistuslaitteella varustettu ajoneuvonostin tai tarkastuskuilu
- pakokaasupäästöjen mittauslaitteet
- ajovalojen suuntaukseen ja valotehon mittaukseen soveltuva jalustalla varustettu tarkastuslaite
- akseli- tai telimassan mittaukseen soveltuva vaaka
- äänenpainetason mittari
- henkilö- ja pakettiautojen heilahtelunvaimentimien testauslaite
- tarvittavat ajoneuvokohtaiset tarkastusvälineet
- ruostehakku (T- tai 7-mallinen, kahvan pituus vähintään 150 mm, materiaali esimerkiksi 10 mm pyöröteräs)
- rengasrauta (pituus noin 0,7 m)
- varrella varustettu peili (esimerkiksi kierrejousien tarkastamista varten)
- työntöjarrullisten perävaunujen jarrujen tarkastamisessa käytettävä rauta
- varmennosmeisti (oltava yksikätkäinen)
- ajoneuvon lasien valonläpäisykyvyn mittari tai vertailulasi (valonläpäisykyky 65-75 %, vertailulasin nimellisarvo on oltava selvillä)
- sopivat välineet akseliston välysten tarkastamiseen:
 - Saab 900 -mallin etuakseliston tarkastukseen käytettävät palat
 - Volkswagen Transporter ylätukivarren kevennysraudat
 - Volkswagen Kuplan etuakselin nivelien tarkastusrauta
 - Peugeotin taka-akselin tarkastamiseen tarkoitettu apupala (korkeus 135 mm)
 - Fiatin taka-akselin tarkastamiseen tarkoitettu apupala (korkeus 185 mm)

- jarrulevyjen paksuuden mittaukseen soveltuva laite, sovelluttava jarrulevyjen mittaukseen niiden ollessa ajoneuvossa paikallaan
- metrimitta, 10 m
- renkaan urasyvyyden mittauslaite
- käsivalaisimet
- poljinvoimamittari
- rekisteröinti-, muutos- ja kytkentäkatsastuksia varten digikamera (tarkkuus vähintään 2 megapikseliä ja oltava varustettu salamavalolla)

Osalle laitteille on myös määrätty erinäisiä vaatimuksia, esimerkiksi valojen suuntauslaitteen pitää olla varustettuna jalustalla. Laitteessa tulee olla sekä kohdistuslaite että valotehomittari. Äänenpainetaso mittarin tulee täyttää standardin ISO/IEC 61672 luokan 2 tai vastaavat vaatimukset. Jarrudynamometrin tulee soveltua katsastukseen tulleiden ajoneuvojen tarkastamiseen. Dynamometrillä pitää saavuttaa direktiivin 2010/48/EU liitteen II kohdan 4 alakohdan 1.2.2 mukaiset jarrutusuhteet. Jos dynamometriin tehdään muutoksia, niiden on oltava laitteen valmistajan hyväksymiä. Hidastuvuusmittarin tulee tehdä sähköinen tallenne tai tuloste mittauksesta. Laitteen tulee olla sellainen, että sen saa kiinnitettyä ajoneuvoon luotettavasti mittauksen ajaksi. Hidastuvuusmittarin pitää kyetä tekemään tarkastus vähintään 30 km/h nopeudesta ja mittaustaajuuden pitää olla vähintään 10 kertaa sekunnissa.

(TRAFI/597/2013.)

Keventimellä ja välystentarkistuslaitteella varustellun ajoneuvonostimen tai tarkastuskuilun on täytettävä seuraavat vaatimukset: Nostimella täytyy olla vähintään 3000 kilogramman nostokyky. Nostimen nostokorkeuden ja tarkastuskuilun tulee olla vähintään 1,30 metriä. Tarkastuskuilun pitää olla vähintään 5 metriä pitkä. Keventimellä on pystyttävä keventämään tarkastukseen tulleiden ajoneuvojen akselistot ja siinä käytettävien jatkopalojen on oltava valmistajan hyväksymää mallia. Keventimen maksimileveyden pitää olla vähintään 1,5 metriä. Toimipaikoilla tulee olla vähintään yksi kevennin, jolla on vähintään 1500 kilogramman nostokyky. Välystentarkistuslaitteen tulee soveltua katsastukseen tulleiden ajoneuvojen tarkastukseen, lukuun ottamatta perävaunuja. Laitteessa pitää olla pituus- ja sivuttaissuunnassa liikuteltava konekäyttöinen levy. Pituussuuntainen liike voidaan korvata kiertävällä liikkeellä.

(TRAFI/597/2013.)

Pakokaasupäästöjen mittauslaitteiden on kyettävä tekemään tarkastuksesta tuloste. Seuraavat mittauslaitteet ovat Trafian määräyksen (597/2013) mukaan pakko olla:

- nelikaasuanalysointilaitteet (täytettävä mittauslaitelain 707/2011 ja asetuksen 211/2012 mittaustekniset suorituskykyvaatimukset)
- sekä bensiini- että dieselkäyttöisille ajoneuvoille tarkoitettut OBD-tarkastuslaitteet

- pakokaasujen läpinäkyvyyden mittaamiseen perustuva savutusmittari, joka soveltuu puristussytytteisellä moottorilla varustettujen ajoneuvojen päästöjen mittaamiseen
- ottomoottorille tarkoitettu pyörimisnopeuden mittauslaite

Akseli- tai telimassan mittaukseen soveltuvan vaa'an pitää kyetä punnitsemaan vähintään yksi akseli yhdellä kertaa. Vaa'an voi muodostaa myös kahdesta erillisestä pyörien alle tulevasta vaakayksiköstä, joissa voi olla erilliset pyöräkohtaiset näytöt. Jos vaaka on erillään toimipaikasta, etäisyys toimipaikan ja vaa'an välillä saa olla enintään kaksi kilometriä, jotta vaaka voidaan hyväksyä. Jos katsastustilojen etäisyys toisistaan on yli kaksi kilometriä, tulee kummallakin toimipaikalla olla oma vaakansa. Määräaikauskatsastuksissa käytettävän vaa'an pitää soveltua toimipaikalla tarkastettavien ajoneuvojen akselimassojen punnitukseen. (TRAFI/597/2013.)

Rekisteröinti-, muutos- ja kytkentäkatsastuksiin käytettävän vaa'an on täytettävä Trafin määräyksen (597/2013) mukaan seuraavat vaatimukset:

- Vaa'an tulee olla mittauslaitelain 707/2011 ja asetuksen 400/2012 mukainen. Suurin sallittu virhe kalibroinnissa saa olla enintään sellainen, joka on sallittu valtioneuvoston asetuksen 400/2012 taulukon 3 mukaisen luokan III vaa'alle, jonka askelmäärä on vähintään 300. Vaa'an kalibroinnin tulos mittausepävarmuuksineen tulee täyttää kyseinen vaatimus.
- Vaa'an mittauskyvyn on oltava vähintään 4000 kg / akseli
- Punnitus on voitava suorittaa siten, että ajoneuvon kaikki pyörät ovat samassa tasossa

Henkilö- ja pakettiautojen heilahtelunvaimentimien testauslaitteen pitää toimia koneellisesti ja olla ravistava toimintaperiaatteeltaan. Laitteen on aiheutettava tarkastettavan ajoneuvon pyörään edestakainen pystysuuntainen, taajuudeltaan muuttuva liike. Mittausperiaatteen tulee olla Theta, amplitudi tai EUSAMA. Laitteella tulee pystyä tarkastamaan kokonaismassaltaan enintään 2500 kg ajoneuvot. Tulosten tulkintaa varten toimipaikoilla pitää olla käytettävissä laitteen valmistajan antamat yleiset tai merkki- ja mallikohtaiset ohjeet. (TRAFI/597/2013.)

4.2.4 Riskit ja riskien arviointi

Riskien arviointia pidetään usein harvoin tapahtuvana konsultin johtamana erikoistoimintana, vaikka sen tulisi todellisuudessa olla osa työpaikan normaalia toimintaa. Siksi riskien arviointiin tulisi ottaa mukaan myös työntekijät, sillä he tuntevat oman työnsä ja siihen liittyvät toiminnot kaikista parhaiten. Ulkopuolisen henkilön arvioidessa riskejä erilaisia yksityiskohtia saattaa helposti jäädä huomaamatta. Riskien arvioinnin kautta syntyy todellista yhteistyötä ja

samalla toimintaprosesseja voidaan analysoida monipuolisesti. Riskien arvioinnilla paljastetaan todella suurten riskien lisäksi myös jatkuvan parantamisen keinoin eliminoidavissa olevia vaaratekijöitä. Tällä tavoin toiminnan laatua päästään kehittämään yhteistyöllä, kun yhä yleisempi menettelytapa on korvata toiminnan laatua rahalla. Riskien arvioinnin kautta yrityksen johto saa itselleen selkeän kuvan yrityksen toiminnan riskeistä ja vaaroista. (Kerko 2001, 57.)

Kun on selvitetty mitä arvoja yrityksessä on kriittisintä suojata, on kartoitettava millaisia uhkia toiminnalle keskeisiin toimintoihin kohdistuu. Toimimalla tässä järjestyksessä turvallisuustyö on helppo pitää yrityksen oman toiminnan näköisenä. Jos riskien arviointi alkaa uhista on olemassa mahdollisuus, että suojaaminen ei ole suhteutettuna yrityksen toimintaan. Tällöin suojaaminen saattaa painottua täysin väärin kohteisiin. Yritys määrittelee itse, minkälaista turvallisuuden tasoa tavoitellaan. Pohdinnassa voidaan käyttää ulkopuolista konsultaatiota, mutta käytännön asioissa paras osaaminen löytyy yrityksen sisältä. Suojattavien arvojen arvioinnissa ei kannata pelkästään arvioida jonkin asian taloudellista arvoa, vaan millaisia seurauksia yrityksen toiminnalle kyseisen asian arvon vahingoittuminen, tuhoutuminen tai väliaikainen toimintakyvyttömyys aiheuttaisi. Tällaisia arvoja ovat maine, ympäristö, omaisuus, tieto ja ihmiset. (Heljaste ym. 2008, 14 - 15.)

Jokainen joka saa elantonsa yrityksestä hyötyy toimivasta riskienhallinnasta. Työnantajan ja työntekijöiden välinen yhteistyö parantaa koko yrityksen toimintaa. Poistamalla riskien taustalla olevat ongelmat, katkokset ja häiriötilanteet vähenevät samalla kun tuotannon laatu ja tehokkuus paranevat. Riskienhallinnalla yllättävät vahingot ja niistä johtuvat kustannukset saadaan vähenemään ja tunnistamisvaiheessa toimintaa opitaan jatkuvasti ymmärtämään paremmin. Riskienhallinnalla yrityksen on helpompi löytää suurimmat riskit ja tällä tavoin tiedetään minkä ongelmien hallintaan resurssit kannattaa kohdentaa. On todettu, että onnistuneella riskienhallinnalla on myös positiivisia vaikutuksia yrityksen imagoon sekä asiakastytyväisyyteen. Täten riskienhallinta parantaa yrityksen mahdollisuuksia menestyä. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2017.) Kuvio 3 havainnollistaa riskienhallintaprosessin kokonaisuudessaan.



Kuvio 3: SFS-ISO 31000 -standardin mukainen riskienhallintaprosessi (SFS-ISO 31000)

5 Kohdeorganisaatio

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja, joka on A-Test & Consulting Oy. Työ on toteutettu vastaamaan yrityksen tarvetta. Aluksi luvussa käsitellään katsastustoiminnan historiaa, jolla kuvataan katsastustoiminnan muodostumista ja sen kehittymistä. Lisäksi luvussa käsitellään kohdeorganisaation rakennetta, liikeideaa ja turvallisuusohjeistuksen lähtötilannetta.

5.1 Katsastustoiminnan historia

Suomen itsenäistyttyä vuonna 1917 katsastustoiminta alkoi kunnallisena suurimmissa kaupungeissa, joissa autojakin oli eniten. Toiminta perustui kaupunkien omiin järjestyssääntöihin. Vuoteen 1922 mennessä autokanta oli kasvanut jo noin 1800 suuruiseksi ja moottoripyöriäkin oli yli 800. Toukokuussa 1922 annettiin asetus, jossa määrättiin automobiilien rekisteröimisestä ja katsastamisesta. Uudessa asetuksessa autot määrättiin katsastettavaksi ennen käyttöönottoa ja sen jälkeen vuosittain aina kesäkuun alkuun mennessä. Linja-autot ja muut ammattimaisessa liikenteessä olevat ajoneuvot piti vastaavasti katsastaa kaksi kertaa vuodessa. Katsastuksen tuli suorittaa auton kotipaikkakunnan katsastusmies poliisin läsnä ollessa. (Ajoneuvohallintokeskus 2006.)

1930-luvulla katsastusmiesten toimintaa yhtenäistettiin uudella asetuksella moottoriajoneuvo-liikenteestä. Uudistuksen mukaan ensikatsastuksen sai tehdä minkä alueen katsastusmies tahansa, mutta vain ammattimaiseen liikenteeseen tarkoitetun auton katsastuksessa piti poliisin olla mukana. Katsastustoimintaan alettiin kiinnittämään syvempää huomioita ja vuodesta 1937 alkaen katsastusmiehiltä vaadittiin insinöörin tutkinto. (Ajoneuvohallintokeskus 2006.)

Katsastustoiminta saatettiin valtion viraston, Autorekisterikeskuksen alaisuuteen 1970-luvulla. Vuoden 1972 alussa siirryttiin käytäntöön, jossa katsastusajankohta määräytyi rekisterinumeron viimeisen numeron mukaan. Linja-autot sekä ammattimaiseen liikenteeseen käytetyt kuorma-autot oli asetuksen mukaisesti edelleen katsastettava kesäkuun loppuun mennessä ja toisen kerran elo-joulukuussa. Ensimmäinen varsinainen katsastusasema valmistui vuonna 1974 Raumalle. Merkittävä sisällöllinen muutos katsastuksessa tapahtui vuonna 1993. Tuolloin aloitettiin bensakäyttöisten autojen päästömittaukset. (Ajoneuvohallintokeskus 2006.)

Katsastustoiminta alettiin nähdä toimivana yritystoimintana ja myös yksityisiä katsastusase- mia alettiin rakentamaan. Yksityisten katsastusasemien toiminta sallittiin vain erityisen, lii- kenneministeriön myöntämän toimiluvan nojalla ja toiminta oli maantieteellisesti rajattu. Katsastustoimintaa valvomaan perustettiin ministeriön alainen virasto, ajoneuvohallinto. Joutsaan perustettiin ensimmäinen yksityinen katsastustoimipaikkoja, mutta kaikkiaan katsas- tustoimipaikkoja oli 78 ilman niin sanottua matkapaikkakuntia. (Ajoneuvohallintokeskus 2006.)

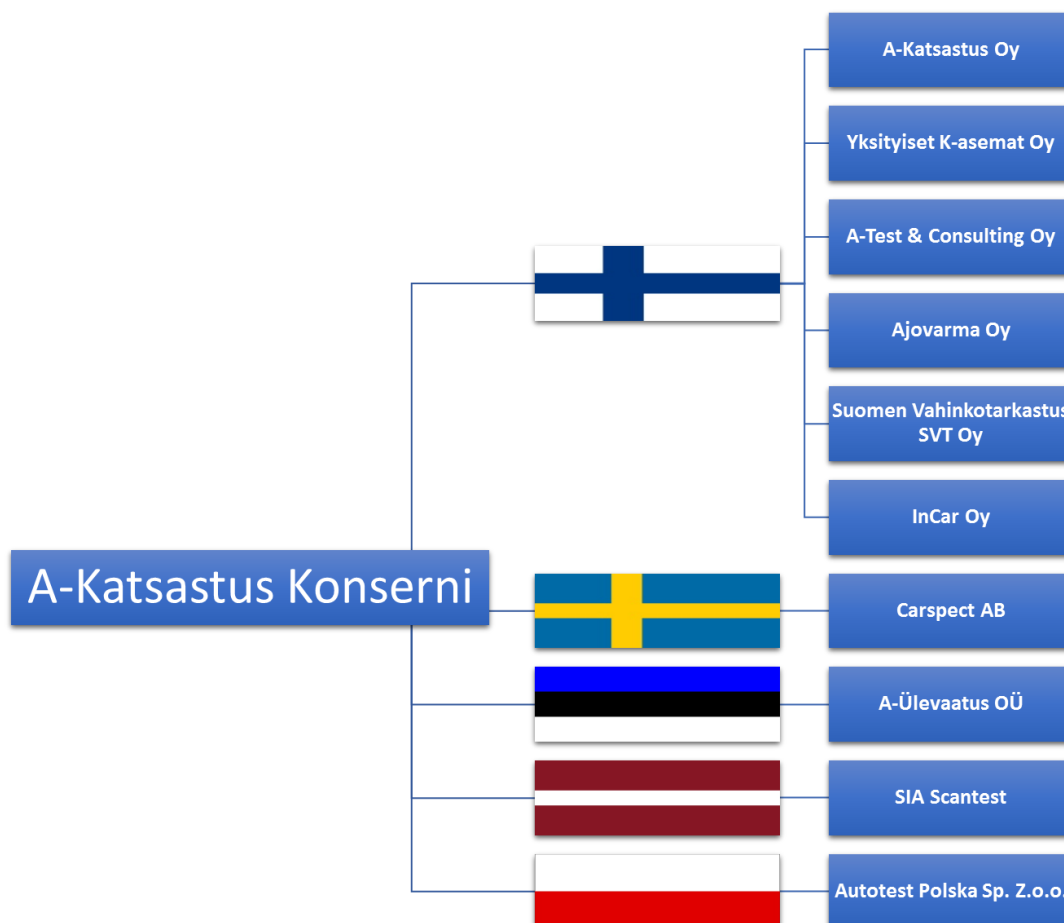
Autorekisterikeskus jaettiin kahtia 1990-luvun loppupuolella. Katsastustoimiala muutettiin ko- konaan valtion omistamaksi ja muodostettiin valtion kokonaan omistama osakeyhtiö Suomen Autokatsastus Oy. Vastaavasti rekisteröinti- ja verotustoiminnat sekä ajoneuvohallinto muo- dostivat uuden liikenneministeriön alaisen viraston Ajoneuvohallintokeskuksen (AKE). Ajoneu- vohallintokeskuksen tehtävänä on muun muassa valvoa katsastustoimipaikkojen toimintaa, katsastuspalvelujen laatua ja saatavuutta sekä asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. Vuodesta 1999 katsastustoimipaikkojen toimilupien myöntäminen siirtyi AKE:lle. Katsastuksen vapautu- minen kilpailulle 2000-luvulla muutti katsastustoimen palvelukuvaa paremmaksi. Lisäksi kat- sastusmiesten koulutusta on kehitetty; alalle on tullut pakollinen alalle tulokoulutus sekä säännölliset täydennyskoulutukset. (Ajoneuvohallintokeskus 2006.)

5.2 A-Katsastus-konserni

Opinnäytetyön toimeksiantajana on A-Test & Consulting Oy, joka on osa A-Katsastus- konsernia. A-Katsastus-konsernin ensisijainen tavoite on parantaa liikenteen turvallisuutta ja säästää ympäristöä haitallisilta päästöiltä. Konsernin päätoimialaa ovat ajoneuvojen katsas- tukset, kuljettajan tutkintojen vastaanotto, ajoneuvojen rekisteröinnit, autoalan laatu- ja testauspalvelut, ajoneuvojen vahinkotarkastukset sekä kolarikorjaamo- ja huoltopalvelut. A- Katsastuksen runsaat 100 miljoonaa katsastusta ja 10 miljoonaa kuljettajantutkintoa ovat vahva osoitus toimialan erikoisosaamisesta. (A-Katsastus 2017b.)

A-Katsastuksen historia sai alkunsa yli 100 vuotta sitten. Ensimmäiset ajoneuvojen katsastuk- set ja kuljettajatutkinnot suoritettiin Suomessa 1900-luvun alussa. A-Katsastus-konsernilla on

yhteensä noin 1400 ammattilaista viidessä Euroopan maassa, jotka työskentelevät päivittäin yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Palveluvalikoima maiden välillä hieman vaihtelee, koska jokaisen viiden eri maan maakohtainen lainsäädäntö sekä alalle määritellyt toimintaohjeet eroavat hieman toisistaan. Konsernilla on yhteensä 270 katsastusasemaa ja pääkonttori sijaitsee Helsingissä. (A-Katsastus 2017b.) Kuviossa 4 on selkeytettyä konsernin organisaatorakenne.



Kuvio 4: A-Katsastus konsernin organisaatorakenne (A-Katsastus 2017c)

5.3 Toimeksiantajan esittely

A-Test & Consulting Oy on puolueeton asiantuntijayritys, joka on Suomen johtava korjaamolaitehuoltoihin, testaukseen, koulutukseen ja auditointeihin erikoistunut yritys. Yrityksen tavoitteena on tarjota asiakkailleen keskitettyjä autokorjaamopalveluita sen laitekannan elinkaaren joka vaiheessa sekä kehittää autokorjaamoiden palveluiden laatua ja toiminnan tehokkuutta yhteistyössä valmistajien ja maahantuojien kanssa. A-Test & Consulting Oy kehittää osaamistaan jatkuvasti yhteistyössä laitevalmistajien sekä muiden autoalan vaikuttajien kanssa, jotta he voivat turvata palvelun laadun myös tulevaisuudessa. (A-Test & Consulting 2017.)

A-Test & Consulting Oy palvelee katsastusasemia katsastuslaitteiden uusinnassa ja kokonaan uusien katsastusasemien katsastustoimintaan tarvittavien laitteiden asennuksessa. Laitteasennukset tehdään joko laitemyyntiorganisaatioiden tai katsastusliiketoimintayritysten tilauksesta. Laitteasennukset tehdään joko yksittäisinä laiteasennuksina tai täydellisinä laiteasennuskokonaisuuksina. A-Test & Consulting Oy toimii valtakunnallisena laitevalmistajista riippumattomana toimijana, tuottaen laiteasennuspalveluita kaikille alan toimijoille. (A-Test & Consulting 2017.)

5.4 Organisaation turvallisuusohjeistuksen lähtötilanne

Kohdeorganisaatiolla on olemassa työturvallisuusopas, joka on laadittu organisaation työntekijöiden avuksi ennaltaehkäisemään mahdollisia tapaturmia ja sairauksia. Tämän lisäksi opas toimii apuna, kun kartoitetaan kohdeorganisaation työturvallisuusriskejä. Jokaisella kohdeorganisaation toimipaikalla toteutetaan työturvallisuuslain (L738/2002) mukainen selvitys työpaikan turvallisuus- ja terveysvaaroista. On huomioitavaa, että kohdeorganisaatiolta puuttuu olemassa oleva ohjeistus tai opaste, joka olisi kohdennettu autokatsastustapahtumaan osallistuville asiakkaille (Aho 2017). Kohdeorganisaatio käyttää työturvallisuusopasta tilojen ja laitteiden käytön perehdyttämiseen. Kun työsuhteessa oleva vaihtaa työskentely-ympäristöä tai organisaatioon tulee uusi henkilöstön jäsen, käytetään opasta tällöin työhön perehdyttämisessä. Työturvallisuusoppaassa käsitellään toimintaa autokatsastusaseman tiloissa, toimintaa aseman ulkopuolella, kuten tutkintoajolla, asiakkaan luona tehtävissä töissä, liikenteenvalvonnassa, noutopalvelussa ja työmatkalla. Näiden lisäksi työturvallisuusoppaassa on esitetty yleiset turvallisuusohjeet sekä yksityiskohtaisemmat ohjeet katsastusaseman laitteiden käyttöön sekä huolto- ja korjaustöihin. (Työturvallisuusopas 2017.)

Työturvallisuusoppaaseen on otettu mukaan myös ohjeet joistakin poikkeustilanteista, kuten aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen ja ryöstön kohteeksi joutuminen. Kohdeorganisaatio julkaisee myös sähköisessä muodossa täydentäviä työturvallisuusohjeita, jotka ovat tarkoitettu kaikkien henkilöstön jäsenten käytettäväksi. Työturvallisuusoppaassa on myös esitetty tietoa yleisimmistä tapaturmista ja niiden aiheuttamista tyypillisimmistä vammoista. Lisäksi kohdeorganisaatiolla on käytössään ohjelma, jonka tarkoituksena on turvallisuuden ja terveellisyyden edistäminen ja työkyvyn ylläpitäminen työpaikalla. Ohjelman avulla johdettavat tavoitteet otetaan huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa. Tavoitteet käydään läpi työntekijöiden kanssa. (Työturvallisuusopas 2017.)

6 Työ- ja asiakasturvallisuuden hallinta autokatsastusasemilla

Perehdyttäminen autokatsastusaseman työhön ja toimipisteen toimintoihin on tärkeää työturvallisuuden näkökulmasta. Työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan tulee huolehtia, että työntekijä perehdytetään työhön. Tämän voi suorittaa työnantaja tai katsastusaseman lähiesimies. Katsastusasemien lähiesimiehet vastaavat työympäristön, koneiden, laitteiden ja työmenetelmien valvonnasta sekä työn johdosta. Työntekijä tulee perehdyttää työhön, työpaikan työolosuhteisiin, organisaatioon, työssä käytettäviin työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Lisäksi työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta myös säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Työntekijöiden vastuulla on noudattaa annettuja toimintaohjeita, käyttää turvavarusteita ja ilmoittaa, mikäli kohtaa turvallisuuspuutteita tai vaaratilanteita työssään. On huomioitavaa, että turvallisuuden varmistamiseksi työntekijän itsensä tulee olla aktiivinen tiedon hakemisessa ja perehdytyksen onnistumisessa. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Yrityksen johto vastaa työturvallisuuden toimintaedellytyksistä sekä valvoo työturvallisuuden toteutumista työpaikoilla. Lisäksi johto tekee laitehankinnat ja laatii niiden käyttöä varten turvallisuusohjeita. Se huolehtii katsastusasemien työturvallisuuden toimintaedellytyksistä ja valvoo niiden toimintaa. Yrityksen johto tekee erilaisten laitteiden hankinnat, laatii turvallisuusohjeita ja organisoi toimintaa. Työnantajalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma, joka on käsiteltävä yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa. Työnantajan ja työntekijöiden välisestä yhteistoiminnasta katsastusasemilla huolehtii työsuojelupäällikkö. Vastaavasti linjaorganisaatiota avustavat asiantuntijat. Mikäli katsastusasemalla työskentelee säännöllisesti vähintään kymmenen työntekijää, tulee heidän valita työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa henkilöstöä. Hänen vastuullaan on perehtyä työoloihin ja osallistua työsuojelutoimintaan. Työsuojeluvaltuutettu voidaan valita myös pienemmillä työpaikoilla, jos siitä sovitaan. Mikäli katsastusasemalla työskentelee säännöllisesti vähintään 20 työntekijää, on silloin perustettava työsuojelutoimikunta; kyseinen toimikunta voidaan perustaa myös pienemmillä työpaikoilla, jos siitä sovitaan ja sille on tarvetta. Työnantajalla tulee olla turvallisuuden edistämiseksi ohjelma; työsuojelun toimintaohjelma, joka sisältää tavoitteet ja toimenpiteet. Ohjelma huomioi uudet säädökset ja ottaa kantaa toimintaan liittyviin turvallisuussäännöksiin ja ohjeisiin, turvallisuuskoulutukseen, ensiapuvalmiuteen ja henkilönsuojaimien hankintaan. Lisäksi ohjelmaan voidaan sisällyttää paloturvallisuus. (Työturvallisuuskeskus 2013.) Kohdeorganisaation työsuojeluohjelmassa viitataan henkilöstöturvallisuuteen. Opinnäytetyön lopputuotteiden lopullisesta käyttöönottavasta päättää tilaajaorganisaation työsuojelutoimikunta. (Aho 2017.)

6.1 Turvallisuusohjeet ja turvallisuuden tarkistuslista

Turvallisuusohjeet. Turvallisuusohjeilla ja opastuksella on tarkoitus opettaa henkilöstöä omaksumaan ja ymmärtämään työssä vastaan tulevat vaarat sekä erityisissä vaaratilanteissa että yleisellä tasolla. Ohjeilla ja opastuksella pyritään saamaan työntekijät ja heidän esimiehet ymmärtämään ja hyväksymään tarvittavat toimenpiteet ja niihin liittyvät käyttöresurssit. Perimmäinen tavoite on opettaa henkilöstöä tekemään työnsä mahdollisimman turvallisesti sekä opettaa esimiehille ja heidän alaisilleen tarvittavien turvallisuusjärjestelyjen ylläpitämiseen liittyvät asiat. (Kerko 2001, 164.)

Erilaisia turvallisuuteen liittyviä ohjeita tehdään sen nojalla, mitä lakisääteisten vaatimusten lisäksi kussakin yrityksessä koetaan tarpeellisiksi. Jotta henkilökunnalla olisi mahdollisuus noudattaa ohjeita, on ne koulutettava henkilöstölle kunnolla. Koulutuksiin osallistuvilta henkilökunnan jäseniltä on syytä kerätä allekirjoitukset osallistujakuittauksiin tai sitoumuksiin, joissa koulutettu henkilökunta vakuuttaa saaneensa koulutusta ja noudattavansa koulutuksen sisällön mukaista ohjeistusta. Tällä tavalla työnantajalla on näyttöä henkilökunnan kouluttamisesta jos ilmenee tilanteita, joissa se on todistettava. Samalla yritys antaa osviittaa siitä, että se on suorittanut käytännön toimenpiteitä resurssiensa suojaamiseksi. (Heljaste ym. 2008, 13.)

Turvallisuusohjeita laadittaessa on syytä miettiä minkälaisella henkilöstökokoonpanolla ohjeistukset kannattaa tehdä. Työryhmään tulisi saada mahdollisimman laaja kirjo eri työntekijäryhmiä, jotta ohjeet saisivat laajimman mahdollisen tuen ja jotta ne palvelisivat organisaation tarpeita. Käytännön tasolla parhaat asiantuntijanäkemykset saadaan työntekijöiltä, sillä kukaan muu ei ole yhtä konkreettisesti tekemisissä tarkasteltavien toimintojen kanssa kuin työntekijät. Heiltä tulee oikea tieto siitä, mitä todellisuudessa tarvitaan ja miten suunniteltu ohjeistus toimisi. Osallistuttamalla työntekijät ohjeistuksen laatimiseen yritys säästää rahaa ja säästyy todennäköisemmin muutosvastarinnalta käyttöönottoaiheessa. Kouluttamisen lisäksi ohjeiden tulee aina olla henkilöstön saatavilla esimerkiksi intrassa. On kohtuutonta vaatia henkilökunnalta ohjeiden seuraamista, jos he eivät edes pääse ohjeisiin käsiksi. (Heljaste ym. 2008, 13.)

Turvallisuuden tarkistuslista. Tarkistuslistat ovat osa yrityksen omavalvontaa, jota suoritetaan yritykseen toimintaan parhaiten sopivalla tavalla. Asiaan liittyvän ohjeen on oltava jokaiselle käyttäjälle täysin selvä. Tällä tavoin suorittaminen ei passivoidu, vaan pikemminkin aktivoituu. Tarkistuslistan tavoitteena on se, että havaituille parannuskohteille päätetään mahdollisimman pian korjaustoimenpide ja aikataulu. Tarkistusten tulee olla systemaattisia ja niillä tulee olla selkeät säännöt. Sääntöjä voi olla esimerkiksi kuinka usein niitä järjestetään, kuka tarkistuksen suorittaa, pidetäänkö tarkistukseen liittyvä alku- vai loppupalaveri, kuka

mistäkin vastaa ja mitä tehdään niille asioille, joita ei saada heti korjattua. (Kerko 2001, 318 - 319.)

6.2 Tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet autokatsastusasemalla

Viimeisten vuosien aikana työtehtävissä sattuneita korvattavia tapaturmia on keskimäärin 40-50 työtapaturmaa vuosittain. Tapaturmista noin 80% on tapahtunut työpaikoilla, loput työmatkoilla. Työtapaturmien määrä on pysynyt vuosien varrella ennallaan työntekijämäärään suhteutettuna. Inhimillisen tekijän osuus työtapaturmissa on todettu olevan suuri. Tapaturmista yli 80 % aiheutuu ihmisestä. Syitä, jotka lisäävät tapaturma-alttiutta, ovat esimerkiksi kiire, väsymys, kielteinen asennoituminen, vähäinen työkokemus, tietämättömyys, väärä tieto, riskiä lisäävä mieliala, alkoholin, lääkkeen tai huumeen vaikutus. Työturvallisuuden kannalta laitteiden oikea toiminta, niiden määräaikainen tarkastaminen, tarvittavien turvallisuusvarusteiden olemassaolo ja oikea toiminta, henkilökohtaisten suojaimien käyttö, korjaustöiden välitön ja oikea suorittaminen ja laitteiden määräaikainen huoltaminen, ovat tärkeällä sijalla. Keskeisimmät laitteet ovat kohdeorganisaation omassa huolto-ohjelmassa määritelty määräajoin tarkastettaviksi ja huollettaviksi. (Tapaturmatilasto 2017.)

Valtaosa autokatsastusasemilla sattuneista tapaturmista ovat luonteeltaan lieviä. Myös vakavia tapaturmia sattuu, mutta niiden osuus tapaturmista on hyvin vähäinen.

Autokatsastusasemalla sattuvat tapaturmat kohdistuvat pääasiassa katsastajaan ja ne tapahtuvat yleensä katsastuksen yhteydessä. Katsastajiin kohditustuneista tapaturmista yleisimpiä ovat pään satuttaminen ja erilaiset venähdykset tai revähdykset, joita sattui myös työmatkalla. Päähän kohdituneissa vahingoissa katsastaja on lyönyt päänsä kuilussa työskennellessään muun muassa kevennysnostimeen, jolloin usein myös iho repeää. Vastaavasti venähdykset ovat syntyneet usein kaatumisen tai kompastumisen seurauksena. Lisäksi pienet ruumiilliset vahingot, kuten sormiin ja olkapäihin kohdistuneet vahingot ovat yleisiä tapaturmia autokatsastusasemilla. Sormiin kohdistuneista vahingoista yleisimpiä ovat vahingot, jolloin sormia on jäänyt kevennysnostimen väliin tai jokin auton terävä osa on repäissyt haavan. Varsin tavallinen vahinko on ollut roskan saaminen silmään, joita voi tapahtua auton alustan tarkastuksessa. Lisäksi tapaturmia on aiheutunut, kun katsastaja on raahautunut ajoneuvon mukana tai kuuma neste on valunut katsastajan päälle. Kuolemantapauksia ei tilastojen mukaan ole tapahtunut. (Tapaturmatilasto 2017.)

Tapaturmatilastojen perusteella autokatsastusasemilla tapahtuneista tapaturmista osa on omaisuusvahinkoja. Tällaisia tapaturmia ovat esimerkiksi tilanteet, kun auto on lähtenyt liikkeelle itsestään tai auto on törmännyt toiseen autoon tai autokatsastusaseman laitteisiin. Lisäksi turvallisuutta voi vaarantaa autokatsastusaseman asiakkaan uhkaava käyttäytyminen. Tällaisia uhkaavia tilanteita asiakkaan taholta ovat esimerkiksi tilanteet, kun asiakas haluaa

ajoneuvonsa katsastuksen läpimenon onnistuvan, vaikka se ei olisi mahdollista auton heikon kunnan vuoksi. (Tapaturmatilasto 2017.)

Kohdeorganisaation työturvallisuusoppaan (2017) mukaan normaalista työrutiinista poikkeavat huolto-, korjaus-, asennus- ja kunnostustyöt ovat selvästi vaarallisia. Vahinkoja sattuu töiden määrään nähden paljon. Näissä töissä käytetään outoja, tilapäisiä ja ehkä tarkoitukseensa sopimattomiakin välineitä. Työmatkalla sattuneet tapaturmat olivat pääasiassa liukastumisia ja kompurointia jalan sekä liikennevahinkoja autolla tai polkupyörällä. Työmatkalla liukastumiset aiheuttivat useimmin käsien ja jalkojen venähdyksiä ja pahimmillaan murtumia. Kaatuessa saadut vammat olivat lähinnä ruhjeita ja venähdyksiä. (Työturvallisuusopas 2017.)

On huomioitavaa, että katsastusasemilla sattuneista tapaturmista paljastuu erityispiirteitä. Näihin olisi hyvä kiinnittää huomiota, jotta kyseisiltä tapaturmilta voitaisiin tulevaisuudessa välttyä. Tapaturmavakuutuslaitosten liiton mukaan katsastusasemilla tapahtuneita erityispiirteisiä tapaturmia ovat muun muassa kaatuminen tarkastuskuiluun mentäessä, putoaminen nosturilta, liukastuminen ja silmien vahingoittuminen ruosteisen roskan tipahtaessa silmään. Lisäksi hankalat työasennot, hengitysilmän laatu, melu sekä työvälineiden kunto ovat aiheuttaneet loukkaantumisia ja vaaratilanteita. Lisäksi on huomioitava katsastusaseman siisteys ja järjestys, esimerkiksi kompastumisien tai tavaroiden päälle putoamistilanteiden välttämiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Kohdeorganisaation tapaturmatilastojen (2017) mukaan tapaturmia ja läheltä piti -tilanteita sattuu työmatkalla sekä autokatsastusasemalla. Työmatkalle kohdistuneet tapaturmat sekä läheltä piti -tilanteet koostuivat pääasiassa liukastumisista. Taulukossa 1 on listattu kohdeorganisaation katsastusasemilla toteutuneita tapaturmia ja läheltä piti -tilanteita. (Tapaturmatilasto 2017.)

Tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet katsastusasemalla
Ajoneuvojen välinen törmäys
Autolähtenyt liikkeelle niin, että katsastajan jalka on ollut ajoneuvon ulkopuolella
Automaattivaihteinen auto lähtenyt nosturilla itsestään liikkeelle
Automaattivaihteinen auto lähtenyt pakokaasumittauksessa liikkeelle
Harhaan astuminen
Kompastuminen katsastuksen yhteydessä
Kompastuminen nosturin tukijalkaan
Käsi jäänyt hallin oven väliin
Liukastuminen
Lyönyt pään keventimeen
Lyönyt pään ollessaan kuilussa
Nilkan nyrjähtäminen

Nosturin tapin lukituksen irtoaminen
Pakokaasuletku irtosi ja osui asiakkaaseen
Raahautuminen ajoneuvon mukana
Roska tippunut silmään auton alustasta
Selkä venähtänyt
Sormen loukkaaminen erinäisissä työtehtävissä
Uhkaava tilanne asiakkaan toimesta
Valunut autosta kuumaa nestettä katsastajan päälle

Taulukko 1: Tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet (Tapaturmatilasto 2017)

7 Tulokset

Tässä pääluvussa käsitellään opinnäytetyön prosessin etenemistä, käytännön toteutumista, tuloksia ja niistä syntyneitä lopputuotteita. Opinnäytetyön tuloksissa analysoidaan teema-haastatteluiden tutkimustuloksia analysointimenetelmällä teemoittelu sen johdosta, että se on luonteva analysointimenetelmä teemahaastattelun aineistolle. Teemoittelun lisäksi tutkimustuloksia analysoitiin sisällönanalyysillä, jonka mukaisesti aineisto on tuloksissa ryhmitelty myöhempiä johtopäätöksiä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 104.) Teemoittelun avulla oli tarkoitus muodostaa tutkimustuloksista keskeisimpiä aihe-alueita, jotka yhdistivät tai vastaavasti erottivat haastatteluun osallistuneiden henkilöiden vastauksia toisistaan.

Teemahaastatteluihin osallistui katsastajia, katsastusaseman laiteasentaja sekä katsastusliiketoimijoiden vastuuhenkilöitä. Tutkijat pyrkivät tuomaan haastateltavien kokemukset esiin siten, että kunkin teeman kohdalla kuvaillaan saatuja tuloksia mahdollisimman perusteellisesti ja korostetaan tutkimuksen merkityksellisyyttä tutkimustuotoksen näkökulmasta.

7.1 Opinnäytetyön prosessin kuvaus

Tässä alaluvussa käsitellään opinnäytetyön prosessia, sen etenemistä ja käytännön toteutumista. Opinnäytetyöprosessi aloitettiin alkuvuonna 2017, jolloin tutkijat selvittivät kohdeorganisaation edustajan kanssa heidän tarpeensa opinnäytetyölle sekä tarkemmat toiveet työn suhteen. Lisäksi tutkijat kävivät edustajan kanssa keskustelua yksityiskohtaisemmasta opinnäytetyön toimeksiannosta, kohdeorganisaatiosta sekä työn varsinaisista lopputuotteista. Kyseiset keskustelut selkeyttivät sekä työn tilaajaa että tutkijoita opinnäytetyön ja lopputuotteiden tarkoituksesta ja tavoitteista. Kohdeorganisaation edustaja toivoi lopputuotteen valmistuvan vuoden 2017 loppuun mennessä.

Tutkijat perehtyivät itsenäisesti toimeksiantoon ja kokosivat yhteen listaan omia ajatuksiaan työn etenemisestä, toteuttamisesta ja henkilökohtaisista oppimistavoitteistaan. Tutkijat rakensivat yhdessä teoriapohjaa ja keräsivät aineistoa, jota he mahdollisesti voisivat tulla käyttämään opinnäytetyössä. Ongelmaksi tässä kohtaa nousi aiheen tutkimattomuus ja suoraan ai-hetta käsittelevien teorialähteiden vähyys. Teoriapohja rakentui pääosin turvallisuutta ja tutkimusta käsittelevästä kirjallisuudesta. Tutkijat löysivät vain muutamia lähteitä, jotka käsitelivät suoranaisesti autokatsastusaseman turvallisuutta. Menetelmäksi valikoitui puolistruktu-roitu teemahaastattelu, jonka aihepiirit eli teema-alueet ovat etukäteen määriteltyjä. Teoriaosuuden aineiston kartoittamisen jälkeen tutkijat suunnittelivat teemahaastattelun haastattelurunkoa ja teemoja (Liite 1). Haastattelujen teemat ja teemoihin kohdistetut kysymykset pyrittiin muodostamaan niin, että ne tukisivat ja palvelisivat mahdollisimman hyvin opinnäytetyön tavoitteita. Tässä työssä tutkimuksen empiirinen osuus oli hyvin merkittävässä roolissa, kun käytettävissä ei ollut muita aikaisempia tutkimuksia ja teoriapohjaa oli niukasti saatavilla. Tämän johdosta tuli haastattelujen vastauksilla saada merkittävää tietoa lopputuotteita varten. Haastattelurunko hyväksytettiin työn tilaajalla, ennen kuin haastateltaviin oltiin yhteydessä.

Haastateltavilta pyydettiin etukäteen suostumusta haastatteluun. Haastattelut toteutettiin toukokuun 2017 aikana. Teemahaastatteluja toteutettiin kuudelle kohdeorganisaation työntekijälle ja niiden avulla oli tarkoitus selvittää, miten haastateltavat määrittelevät ja kokevat autokatsastusaseman turvallisuuden tällä hetkellä. Haastatteluilla haluttiin myös selvittää autokatsastusaseman turvallisuusriskit ja kehittämistarpeet asiakkaan sekä työntekijän näkökulmasta. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää autokatsastusaseman henkilökunnan näkemyksiä autokatsastusaseman turvallisuustekijöistä sekä auttaa tutkijoita muodostamaan mahdollisimman yksilöidyt ja toimeksiantajan tarpeisiin sopivat turvallisuusdokumentit. Teemahaastattelujen toteuttamisen jälkeen tuloksia analysoitiin ja vertailtiin kohdeorganisaation tapaturma- ja läheltä piti -tilanteiden tilastoihin.

Tuloksien analysoinnin ja vertailun jälkeen tutkijat aloittivat varsinaisten lopputuotteiden työstämisen. Lopputuotteet, eli autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuusohjeet toteutettiin aineistosta nousseiden tulosten pohjalta siten, että ne vastaavat kohdeorganisaation tarpeita. Asiakkaille suunnatut turvallisuusohjeet toteutettiin usealla kielellä, jotta mahdollisimman moni asiakas hyötyisi niistä. Lopputuotteet toteutettiin tiiviissä yhteistyössä työn tilaajan kanssa, jotta molemmat osapuolet olisivat mahdollisimman tyytyväisiä lopullisiin tuotoksiin.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyneet lopputuotteet tullaan jalkauttamaan tilaajaorganisaatiossa. Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista otetaan käyttöön vuosittaisissa

laitehuollon määräaikaistarkastuksissa. Turvallisuuden tarkistuslistaa hyödynnetään työsuoje- luorganisaation työkaluna. Katsastustapahtumaan osallistuville asiakkaille suunnatut turvalli- suusohjeet sijoitetaan autokatsastusasemien asettelusta riippuen asiakaspalvelu- ja katsastus- tilojen yhteyteen. Asiakasturvallisuusohjeella pyritään ennaltaehkäisemään mahdollisia asia- kastaturmia sekä osoitetaan asiakkaille, että katsastustapahtumaan osallistuvan asiakaan turvallisuus todella huomioidaan autokatsastusasemalla.

Työn alkuperäisenä lopputuotteena oli ainoastaan autokatsastusaseman turvallisuuden tarkis- tuslista, mutta työn edetessä tutkijat huomasivat myös toisen tarpeen, joten tilaajalle ehdo- tettiin toisenkin lopputuotteen toteuttamista. Tilaaja oli samaa mieltä, ja halusi laajentaa opinnäytetyön koskemaan myös asiakasturvallisuusohjetta. Molempien lopputuotteiden tavoit- teet saavutettiin. Tilaajaorganisaatio ottaa käyttöön opinnäytetyön lopputuloksena syntyneet tuotokset vuoden 2018 aikana. Kuviossa 5 havainnollistetaan opinnäytetyönprosessin etene- mistä.



Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessin eteneminen

7.2 Teemahaastattelun tulokset

Tässä luvussa on esitetty teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmällä saadut tulokset. Tulokset ovat synteesi autokatsastusaseman henkilökunnan antamista merkityksistä autokatsastus- aseman turvallisuudesta ja sen kehittämisestä. Tulosten raportointi on muodostettu tulkintoi- hin, johon kvalitatiivinen tutkimusote antaa mahdollisuuden. Tutkijat selvittivät katsastajien, katsastusaseman laiteasentajan sekä katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöiden näkökul- masta, kuinka he määrittivät autokatsastusaseman ja autokatsastusaseman turvallisuuden ja

kuinka he kokivat autokatsastusaseman turvallisuuden nykytilan henkilöstön ja asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi tutkijat selvittivät kuinka haastateltavat kehittäisivät autokatsastusaseman turvallisuutta. Tuloksissa on järjestelty aineisto johtopäätöksiä varten, sillä johtopäätökset esitetään omassa luvussa.

7.2.1 Määritelmät haastateltavien näkökulmasta

Autokatsastusaseman määritelmä. Kaikki haastateltavat määrittivät autokatsastusaseman hyvin käytännönläheisellä tavalla, paikkana, jossa katsastetaan autoja siihen soveltuvalla laitteistolla. Haastateltavista kolme koki, että se on paikka, jossa autoja katsastetaan. Mitään tarkempaa määritelmää he eivät antaneet. Haastateltavista yksi koki, että autokatsastusasema on asema, jossa tehdään autojen ja peräkärryjen määräaikaikatsastuksia sekä muutoskatsastuksia. Kaksi haastateltavista mainitsi autokatsastusaseman virallisesta määritelmästä, mutta heistä ainoastaan toinen osasi kertoa siitä tarkemmin. Kyseisen haasteltava koki, että autokatsastusasema on pakollinen toimipaikka, jonka määritelmään vaikuttaa pitkälti lainsäädännöllinen peruste, jonka Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi määrittelee. Haastateltavan mukaan Trafi myöntää lisäksi autokatsastusasemien toimiluvat sekä määrittää autokatsastusasemien laitteet.

Autokatsastusaseman turvallisuuden määritelmä. Autokatsastusaseman turvallisuuden määritelmän osalta havaittiin, että kaikki haastateltavat määrittivät sen hieman toisistaan poiketen. Itse autokatsastusasemasta ja sen laitteiden turvallisuudesta oltiin hyvin pitkälti samaa mieltä. Kaksi haastateltavista koki, että turvallisuus pitää sisällään sen, että kaikki laitteet ovat määräysten mukaisia, niitä on turvallista käyttää ja kaikki vaara-alueet ovat merkitty selkeästi ja työsuojeluvaatimusten mukaisesti. Yksi haastateltava koki, että kaikkein tärkeintä turvallisuudessa on se, että työntekijät lähtevät ehjinä kotiin. Tarkempaa turvallisuuden määritelmää hän ei osannut kuvata. Tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien vastauksista nousi esiin eroavaisuuksia siitä, kenen turvallisuuteen kiinnitettiin eniten huomiota. Kolme haastateltavaa huomioi ainoastaan paikan päällä työskentelevien turvallisuuden, kun vastaavasti kaksi haastateltavaa kiinnittivät suoraan huomiota myös asiakkaiden turvallisuuteen. Toinen heistä koki, että autokatsastusaseman turvallisuudessa tulisi huomioida kaikkien katsastusasemalla toimivien turvallisuus, esimerkiksi lasten, jotka ovat tulleet seuraamaan autokatsastustapahtumaa asiakkaan kanssa.

7.2.2 Autokatsastusaseman turvallisuuden nykytila

Tämän teeman kohdalla tutkijat selvittivät katsastajien, katsastusaseman laiteasentajan sekä katsastusliiketoimijoiden vastuuhenkilöiden käsityksiä, kuinka he kokevat

autokatsastusaseman turvallisuuden tällä hetkellä sekä mitkä alueet tai laitteet koettiin autokatsastusaseman vaarallisimmiksi. Autokatsastusasemien turvallisuuden nykytila koettiin hyvänä, mutta esille nousi asiakkaiden mukanaan tuomat epävarmuustekijä. Laitteiden ja alueiden vaarallisuuden osalta koettiin, että laitteet ovat oikein käytettyinä turvallisia, mutta voivat aiheuttaa mahdollisia turvallisuusriskejä epäkunnossa, väärinkäytettynä tai tottumattomalle käyttäjälle.

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että autokatsastusasemien turvallisuuden nykytila on hyvä. Autokatsastusasemien laitteisto pidetään valvotusti ajan tasalla ja turvallisena. Haastateltavien mukaan Trafi valvoo ja tarkastaa laitteet säännöllisesti ja pistokokein, jotta ne olisivat toimintakunnossa ja turvallisia. Vastaavasti haastateltavat toivat esiin näkemyksen, jonka mukaan katsastustapahtumaan osallistuvat asiakkaat sekä heidän mukanaan tulevat lapset, tuovat katsastustapahtumaan epävarmuustekijöitä. Tällaisia epävarmuustekijöitä ovat esimerkiksi kuilujen reunoihin kompastuminen ja kaatuminen, laitteisiin törmääminen ja itsensä satuttaminen. Lisäksi yleinen valvoton liikkuminen autokatsastusasemalla koettiin turvallisuuden näkökulmasta haasteelliseksi. Haastateltavat kokivat, että kyseinen turvallisuusriski voitaisiin estää merkitsemällä asiakkaille sallitut alueet. Perusriskeinä mainittiin liukastumiset ja kompastumiset.

Yksi haastateltavista koki, että vaaratekijöitä ei ole. Hän koki, että jokaisen tulee huolehtia autokatsastusaseman turvallisuudesta ja toimia laadittujen turvallisuusmääräysten mukaisesti, jolloin turvallisuus ei ole uhattuna. Vastaavasti yksi haastateltavista toi esiin näkemyksen, jonka mukaan rutinoituminen työhön voi olla vaaratekijä ja näin ollen turvallisuusriski. Haastateltavan mukaan työhön voidaan rutinoitua, jolloin turvallisuusmääräyksiä ei muisteta noudattaa tai esimerkiksi ajoneuvoa siirrettäessä ei muisteta huomioida mahdollisia muita henkilöitä, kuten asiakkaita. Lisäksi yksi haastateltava koki, että autokatsastusaseman laitteita käytettäessä ei välttämättä muisteta varmistaa muiden asemalla olevien turvallisuutta. Haastateltava koki, että autokatsastusasemalla on monta asiaa, jotka katsastajan tulee turvallisuuden näkökulmasta ottaa huomioon katsastustapahtuman aikana. Tällaisia turvallisuutta vaarantavia asioita ovat muun muassa ajoneuvon liikkuminen hallissa, montun reunojen havaitseminen ja nosturin korkeus katsastustapahtumassa. Lisäksi haastateltava koki, että vaaralliseksi koetut alueet autokatsastusasemilla tulisi merkitä selkeästi.

Haastateltavat olivat hyvin yksimielisiä autokatsastusaseman vaarallisimmista laitteista ja alueista. Haastateltavat kokivat, että autokatsastusaseman vaarallisimpia alueita ovat epätasaisuudet, eli kuilut ja montut, joiden syvyys on 1,5 metriä. Niiden lisäksi vaarallisimmiksi laitteiksi haastateltavat kokivat jarrudynamometrin, liikkuvan pakokaasuletkun ja ajoneuvonosturin. Kiinteän laitteiston lisäksi katsastettava auto saattaa olla vaarallinen tai aiheuttaa vaaratilanteita, jos se on viallinen. Mitään näistä alueista tai

laitteista haastateltavat eivät kuitenkaan kokeneet suoranaisesti vaarallisiksi, mikäli niitä käsitellään annettujen ohjeiden mukaisesti ja varovaisuutta noudattaen. Haastateltavista yksi toi esiin asiakkaan mahdollisen uhkailun katsastusaseman työntekijää kohtaan. Haastateltavan mukaan asiakas voi olla turvallisuusuhka, varsinkin asemilla, joilla katsastaja toimii yksin. Tällainen turvallisuusuhka asiakkaan osalta voi aiheutua siitä, että asiakas vaatii katsastuksen läpimenemisen, vaikka kyseessä olisi korjauksia vaativa ajoneuvo.

7.2.3 Turvallisuus henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta

Tämän teeman kohdalla tutkijat selvittivät katsastajien, katsastusaseman laiteasentajan sekä katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöiden käsityksiä autokatsastusaseman turvallisuuden kohdistuvista tekijöistä henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta. Haastateltavien mukaan autokatsastusasemien turvallisuusriskejä voivat aiheuttaa laitteisto, asiakkaat, uhkailu ja asiakkaan aggressiivinen käytös, rutinoituminen, tottuminen ja melu, inhimilliset erehdykset sekä itse kiinteistö, johon autokatsastusasema on sijoitettu.

Autokatsastusaseman henkilöstöön kohdistuvat riskit. Haastateltavien näkemykset autokatsastusaseman henkilöstöön kohdistuvista riskeistä olivat pääosin samankaltaisia. Laitteistosta mainittiin vaarallisimpina laitteina muun muassa jarrudynamometri, kuilut ja nosturi. Esimerkiksi jos käsi tai jalka jää jarrudynamometrin telojen väliin, on hyvin todennäköistä, että voi loukkaantua vakavasti. Kuiluihin putoaminen saattaa aiheuttaa murtumisia tai ruhjeita, pahimmillaan jopa kuoleman. Nosturit taas liikkuvat pystysuunnassa, jolloin laskemisen yhteydessä saattaa jäädä raajoja puristuksiin liikkuvien osien väliin tai muuten vaan aiheuttaa kolhuja.

Haastateltavat kokivat, että päällimmäisenä esiin nousi laitteistoon ja tiloihin liittyvät riskit. Haastateltavista kaksi koki, että pakokaasuletku voi aiheuttaa vaaratilanteen. Katsastustilanteessa pakokaasuletku liitetään auton pakoputkeen hallin alkupäässä ja irrotetaan hallin loppupäässä. Pakokaasuletku palaa jousen voimalla kiskoa pitkin takaisin alkuun. Haastateltavien mukaan, pakokaasuletku voi aiheuttaa vaaratilanteita sen palautuessa hallin alkupäähän, jolloin se voi matkallaan törmätä autoihin ja ihmisiin. Haastateltavat kertoivat myös kuiluun putoamiseen johtaneista kompasteluista, mutta vakavia seurauksia näillä tapahtumilla ei ole ollut. Yksi haastateltavista kertoi vanhasta jarrudynamometristä, joka oli mennyt rikki ja jättänyt telat pyörimään itsestään. Haastateltavan mukaan mitään ei ollut sattunut, mutta jos jonkun käsi tai jalka olisi jäänyt väliin, olisi seuraukset mahdollisesti olleet vakavat.

Yhdessä haastattelussa nousi esiin, että myös itse autokatsastusaseman kiinteistö voi aiheuttaa turvallisuusriskin, jos autokatsastusasema rakennetaan liian pieneen tilaan ja se on

suunniteltu turvallisuuden kannalta liian ahtaaksi. Yksi haastateltavista koki turvallisuusriskiksi sen, että vanhoista kiinteistöistä remontoidaan autokatsastusasemia. Haastateltava tuo esiin näkemyksen, jonka mukaan autokatsastusasemien rakentaminen varsinaisesti itsenäiseksi autokatsastusasemaksi on muuttunut niin, että autokatsastusasemat liitetään jo olemassa olevien kiinteistöjen tiloihin, esimerkiksi jonkin marketin tai autokorjaamon yhteyteen. Tilojen ikä on myös syytä huomioida. Autokatsastusasemat vanhenevat ja autojen koko muuttuu suuremmiksi. Tämän myötä rakenteelliset turvallisuusriskit kasvavat.

Haastateltavista yksi koki, että on huomioitavaa inhimilliset erehdykset ja sitä kautta mahdolliset onnettomuudet. Hänen mukaansa katsastajat ja asiakkaat ovat ihmisiä, joten inhimilliset erehdykset ovat hyvinkin mahdollisia. Tällaisia inhimillisiä tekijöitä ovat esimerkiksi nosturin päällä olevasta autosta poistuminen tai autojen liikkuminen väärään aikaan. Lisäksi katsastaja tai asiakas saattaa auton katsastustilanteessa sijoittua väärään paikkaan, jolloin voi aiheutua vaaratilanne.

Haastateltavista kolme mainitsivat, että diesel-autoille suoritettavissa päästömittauksissa eli ryntäytyksessä, jossa auton moottoria käytetään lähes maksimi kierrosluvussa, on sattunut tapaturmia. Erityisesti vanhemmat automaattivaihteiset autot, joissa saattaa mennä vaihde päälle itsestään, ovat huomioitava tarkasti. Auto voi lähteä liikkeelle ja saattaa aiheuttaa vahinkoa. Haastateltavien mukaan on ollut tilanteita, joissa katsastajan toinen jalka on ollut auton kaasulla ja toinen jalka auton ulkopuolella. Tällaisessa tilanteessa on mahdollista, että auto lähtee liikkumaan eteenpäin tai taaksepäin, ja aiheuttaa suuren vaaratilanteen. Myös huolimattomuus voi aiheuttaa vaaratilanteita ja riskejä. Kahden haastateltavan mukaan, mikäli katsastaja aiheuttaa itselleen vaaratilanteen, on se usein katsastajan omasta huolimattomuudesta johtuvaa. Esimerkiksi nosturia käytettäessä sen liikettä ei aina seurata, jolloin nosturi saattaa mennä vinoon tai jokin sen lukko ei aukea. Tämä johtaa siihen, että autokin on vinossa, jolloin painon jakautuessa epätasaisesti nosturin vaijerit voivat katketa tai irrota. Tällöin vahinkoa voi sattua katsastajalle itselleen tai lähellä olevalle asiakkaalle. Haastateltava koki, että mikäli katsastaja kiinnittää liikaa huomiota käsiteltäviin papereihin, hän ei näin ollen pysty huomioimaan mahdollisesti liikkuvia koneita ja laitteita.

Tutkimuksen mukaan yksi haastateltavista koki, että ajoittain asiakkaat voivat korottaa ääntänsä, mutta mitään vakavampaa uhkailua ei ole esiintynyt. Yksi haastateltava vastaavasti koki, että asiakkaan taholta kohdistuva uhkailu saattaa aiheuttaa turvallisuusriskin. Tällainen uhkailu ja vahva reagointi voivat syntyä silloin, kun katsastuksen päätös ei miellytä asiakasta. Yksi haastateltava oli kokenut uhkailua, kun autonsa katsastukseen tuonut asiakas suuttui ja alkoi uhkailla. Asiakas sanoi hakevansa aseensa kodistaan ja ampuvansa. Haastateltavan mukaan tämän kaltaisissa tilanteissa pitää vain yrittää puhua rauhallisesti sen sijaan, että korottaisi itse ääntään. Toisen haastateltavan mukaan eräs asiakas suuttui katsastustapahtuman aikana

katsastajalle ja vihoissaan vahingoitti itseään. Tapahtumassa asiakkaan auto oli ylhäällä nosturilla, kun asiakas avasi oven ja paiskasi sen takaisin kiinni, jolloin se osui asiakkaan omaan päähän ja aiheutti haavan.

Yksi haastateltavista koki, että varsinaisia riskejä ei suorastaan ole, vaikka menisikin uudelle autokatsastusasemalle, sillä laitteistot ovat kaikkialla samantapaiset. Poikkeuksena haastateltava mainitsi tilanteen, jossa joku, joka ei ole tottunut toimipisteessään monttuun, vaihtaa työpaikkaa sellaiselle autokatsastusasemalle, jossa on monttu. Tällöin tottumattomuus uuteen toimintaympäristöön voi aiheuttaa vaaratilanteen. Toinen haastateltava koki, että katsastajat kyllä osaavat varoa, mutta asiakkaat eivät välttämättä osaa. Etenkin jos asiakas on ikäihminen, niin asiakasta tulee muistuttaa varomaan askeleitaan ja päätään. Melua ei koettu riskitekijäksi turvallisuuden näkökulmasta. Haastateltavat kokivat, että meluhaittaa ei varsinaisesti esiinny, vaikka joidenkin laitteiden äänet ovatkin hetkellisesti kovia. Haastateltavan mukaan autokatsastusasemat ovat desibelmitattuja.

Teemahaastatteluun osallistuneet haastateltavat toivat esiin myös ”läheltä piti” -tapauksia ja tapaturmia, joita on joko sattunut omalle kohdalle tai muille työyhteisön jäsenille. Yksi haastateltavista kuvasi eräälle katsastajalle sattuneesta todellisesta läheltä piti-tilanteesta, jossa pakokaasuletkun kelasta puuttui turvavaijeri, ja kela putosi katon rajasta lattiaan. Kela oli mennyt hipoen katsastajan pään ohi ja aiheuttanut haavan korvan taakse. Kyseisessä tapauksessa selvittiin tikeillä, mutta se olisi voinut johtaa pahimmassa tapauksessa halvaantumiseen tai jopa kuolemaan. On kuitenkin huomioitavaa, että vaikka ”läheltä piti” -tapauksia ja tapaturmia tapahtuu, niitä ei välttämättä kirjata ja käsitellä joko julkisesti tai muutoin henkilöstön kanssa. Teemahaastatteluun osallistunut haastateltava ei itse tuonut esille hänelle itselleen tapahtunutta ”läheltä piti” -tilannetta, vaan kyseisen onnettomuuden toi esiin toinen haastatteluun osallistunut henkilö.

Autokatsastusaseman asiakkaisiin kohdistuvat riskit. Haastateltavien näkemykset autokatsastusaseman asiakkaisiin kohdistuvista riskeistä olivat hyvin samantyyliisiä. Yhden haastateltavan mukaan, asiakkaista ei ole haittaa katsastustapahtumassa, eikä hänelle aiheudu turvallisuusriskejä. Varsinkin aikuiset tiedostavat mistä on kyse, ja näin ollen osaavat varoa. Yleensä ne asiakkaat, jotka tietävät autojen toiminnasta enemmän, tulevat seuraamaan katsastustapahtumaa. Vuorostaan ne asiakkaat jotka eivät tiedä, eivät yleensä myöskään tule mukaan katsastustapahtumaan. Useimmiten katsastustapahtumaan osallistuvat asiakkaat liikkuvat autokatsastustilassa katsastajan valvovan silmän alla. Jos taas asiakas liikkuu itseksensä katsastajan huomaamatta autokatsastusasemalla, turvallisuus voi vaarantua ja häneen saattaa osua esimerkiksi pakokaasuletku.

Asiakkaan osallistuessa katsastustapahtumaan, haastateltavat kokivat suurimmiksi riskitekijöiksi samaiset liikkuvilla osilla ja epätasaisuuksilla varustetut laitteet kuin autokatsastushenkilöstölle, kuten montut, jarrudynamometri, nosturit ja pakokaasuletku. Haastateltavat kokivat, että asiakkaat eivät välttämättä osaa ottaa huomioon nopeasti liikkuvia laitteita ja asetuvat katsastustapahtumassa väärään paikkaan, esimerkiksi nosturin alle. Yksi haastateltavista koki, että monttuun tipahtaminen on todella vaarallinen tilanne, joka voi pahimmassa tapauksessa johtaa kuolemaan. Haastateltavan mukaan asiakkaille aiheutuneet tapaturmat ovat olleet lähinnä murtumia ja haavoja.

Lisäksi haastateltavien mukaan ahtailla autokatsastusasemilla ruuhkautuminen voi olla riski, sillä yhdelle kaistalle mahtuu samaan aikaan kaksi autoa, kaksi katsastajaa ja kaksi asiakasta. Haastateltavat kokivat, että mikäli katsastusasemalla on useita henkilöitä yhtä aikaa, riskitekijöiden mahdollisuus kasvaa ja turvallisuus on hankalampaa huomioida ja taata. Haastateltavat kokivat myös, että uusien autojen kokojen suurentuminen saattaa aiheuttaa ajoittain haasteellisia tilanteita. Yksi haastateltavista ei kokenut ahtauden aiheuttavan turvallisuusriskejä.

Haastateltavien mukaan pääsääntöisesti autokatsastusasemilla tapahtuneet asiakkaisiin kohdentuvat tapaturmat liittyivät autokatsastusaseman liikkuviin osiin tai niiden normaalista toiminnasta poikkeaviin tilanteisiin, mutta myös varovaisuuden noudattamatta jättämiseen tai unohtamiseen. Yksi haastateltavista henkilöistä mainitsi myös vilkkaat ja nopeat lapset. Lapset voivat olla nopealiikkeisiä ja tutkiessaan autokatsastusaseman paikkoja ja laitteita altistua vaaratekijöille. Haastateltava koki, että lapsien ollessa läsnä katsastustapahtumassa, tulee heihin kiinnittää suurta huomiota, jotta vahinkoa ei pääsisi tapahtumaan. Haastateltava korosti sitä, että koska lapset ovat pienikokoisia, ei katsastusaseman henkilöstö välttämättä pysty havaitsemaan lapsia suurten laitteiden välistä. On kuitenkin huomioitavaa, että katsastustapahtumaan osallistuvien lapsien määrä on marginaalisen pieni.

Haastateltavista yksi koki, että yhden miehen autokatsastusasema on haasteellinen asiakkaan näkökulmasta. Yhden miehen katsastusasemalla ei ole erikseen osoitettua toimistotilaa, jossa asiakas voisi halutessaan odottaa katsastustapahtuman ajan. Toinen haastateltava koki, ettei yhden miehen autokatsastusasemilla ole muuta erikseen mainittavaa riskiä kuin meluhaitta. Koska pienellä katsastusasemalla ei ole muuta toimitilaa kuin halli, jossa katsastus tapahtuu, joutuu myös asiakas olemaan kyseissä tilassa ja näin ollen altistuu katsastuksesta aiheutuvalla melulle. Haastattelussa nousi esiin myös näkemys, jonka mukaan esimerkiksi asiakkaan jääminen nostimen väliin voitaisiin välttää rajaamalla alueet, joiden sisäpuolelle katsastusasiakkaat eivät saisi tulla muuten kuin katsastajan luvalla.

7.2.4 Turvallisuuden kehittäminen autokatsastusasemalla

Tämän teeman osalta tutkijat selvittivät katsastajien, katsastusaseman laiteasentajan sekä katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöiden näkökulmasta, kuinka he kehittäisivät autokatsastusaseman turvallisuutta tulevaisuudessa. Haastatteluissa otettiin huomioon sekä autokatsastusaseman henkilöstön että asiakkaiden näkökulma turvallisuuden kehittämisen osalta. Tämän tutkimuksen mukaan autokatsastusaseman turvallisuus koettiin olevan sekä henkilöstön että asiakkaiden osalta hyvällä tasolla. Huomioitavaa olisi, että autokatsastusaseman ollessa asiakkaille uusi ympäristö, tulisi heidän liikkeessaan autokatsastusasemalla kiinnittää erityistä huomioita turvallisuuteen.

Haastateltavien näkemyksiä autokatsastusaseman turvallisuuden kehittämisestä

henkilöstön osalta. Haastateltavien mielestä autokatsastusasemien turvallisuus on jo hyvällä tasolla, eikä sitä tarvitse enää suurelta osin parantaa. Yksi haastateltavista toi esiin näkemyksen, että turvallisuus on autokatsastusasemilla on korkealla tasolla ja että kaikkia riskejä ei voida poistaa, sillä laitteita tarvitaan toiminnan kannalta. Kolme haastateltavaa koki, että kuilujen reunojen merkinnät sekä nostureiden merkinnät tulisi merkitä selvemmin.

Haastateltavat toivat esiin näkemyksen, jonka mukaan autokatsastusaseman käyttöönottoaiheessa merkinnät ovat kunnossa, mutta niiden ylläpidosta tulisi huolehtia niin, että merkinnät olisivat selkeästi näkyvillä koko elinkaaren ajan. Yhden haastateltavan mukaan turvallisuusmerkintöjen ja varoituskyttien on oltava puhtaina ja näkyvillä. Lisäksi laitteissa tulee olla vaatimuksenmukaiset todistukset sekä sähkökytkennät, joiden tulee olla oikein tehtyinä. Kaikki haastateltavat kokivat, että riippumatta siitä, ollaanko töissä vai asiakkaana, on autokatsastusasemalla noudatettava yleistä varovaisuutta.

Yksi teemahaastatteluun osallistunut henkilö oli sitä mieltä, että pitäisi pyrkiä tekemään lattiatasoon nähden tasaisia nostureita, jolloin autokatsastusasemilla ei tarvittaisi lainkaan monttuja ja kuiluja. Näin ollen putoamis- ja kaatumisriskit monttuihin ja kuiluihin poistuisivat kokonaan. Kaksi haastateltavista mainitsi kuilun yhteyteen asennettavan moottoriverhon, joka peittäisi kuilun silloin kun sitä ei käytetä. Tässä parannusehdotuksessa tulee kuitenkin kustannuskysymykset vastaan. Yksi haastateltava toi esille myös meluhaitan pitkällä aikavälillä ja sille altistumisen huomaamattaan. Lisäksi hän toi esiin näkemyksen, että kaikkialla henkilökunta ei ilmeisesti käytä pakokaasuletkuja. Haastateltavan mukaan jokaisen tulisi käyttää kyseistä letkua, jotta pakokaasu poistuisi hallista.

Yksi haastateltavista koki, että katsastusaseman turvallisuuden kehittämiseen kuuluisi katsastusasemien turvallisuutta edistävä suunnittelu ja asettelu. Autokatsastusasemien asettelun tulisi olla väljempi ja niillä pitäisi olla selkeämmin toisistaan merkattuna katsastustapahtuman tilat ja toimistotilat. Haastateltavan mielestä toimistollinen autokatsastusasema on parempi kuin ilman erillistä toimistoa oleva autokatsastusasema.

Tilojen erottajana voisi olla lasiseinä tai isot ikkunat, kuten monella autokatsastusasemalla jo on. Lisäksi autokatsastusasemien laitteistojen merkkikantaa voisi supistaa, jotta laitteiden huoltaminen olisi helpompaa.

Yksi haastateltavista nosti esille asennusvaiheeseen liittyvän haasteen. Laitteet ovat melko painavia, joten asennuksessakin on omat vaaransa. Nostimien kuiluissa on aina putoamisriskinsä, joten varomattoman henkilön kaatumisen estäminen on todella vaikeata. Lisäksi kaikki ylimääräinen laitteisto vaikeuttaa normaalia työntekoa.

Haastateltavien näkemyksiä autokatsastusaseman turvallisuuden kehittämistä asiakkaiden osalta. Kaikki teemahaastatteluun osallistuneet haastateltavat antoivat erittäin samanlaisia vastauksia siihen, kuinka asiakas voisi turvallisesti osallistua katsastustapahtumaan. Haastateltavien mukaan asiakkaan turvallinen osallistuminen katsastustapahtumaan onnistuu siten, että asiakas noudattaa annettuja ohjeita, pysyy ajoneuvon sivussa ja noudattaa katsastajan antamia ohjeita. Suurin turvallisuusriski voi aiheutua silloin, kun asiakas liikkuu katsastajan huomaamatta auton etupuolella, takapuolella tai nosturin alla. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että asiakkaan turvallisuuden kehittämisen näkökulmasta olisi kaikkein tärkeintä, että asiakkaille tulisi aidata tai merkitä alue, jossa asiakas saa oleskella katsastuksen aikana. Toinen heistä mainitsi, että asiakas voi tulla katsomaan autoaan katsastajan luvalla, mikäli näytettävää on. Yhden haastateltavan mukaan katsastustapahtuma olisi asiakkaiden kannalta turvallisempi, jos asiakas itse tiedostaisi riskien olemassaolon. Lisäksi laitteiston pitäisi olla selkeästi merkitty ja turvallisesti aseteltu.

Haastattelussa nousi esiin näkemys, jonka mukaan katsastusasiakkaiden turvallisuus tulisi huomioida paremmin esille asetettavilla turvallisuusohjeilla. Lisäksi asiakkaita pitäisi informoida siitä, että katsastuksen odotusajaksi voi mennä suoraan konttorin puolelle, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi mennä katsastushallin puolelle lainkaan. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että asiakas voi hyvin osallistua katsastustapahtumaan läheltäkin, varsinkin jos asiakasta pyydetään tulemaan katsomaan katsastettavaa kohdetta. Haastateltavan mukaan asiakkaat eivät yleensä tule nosturin alle, jos heitä ei pyydetä. Haastateltavan mukaan suurin osa katsastustapahtumaan osallistuvista asiakkaista liikkuu auton ympärillä odotellen, katsellen ja kuunnellen. Jos on jotakin näytettävää, niin asiakkaan voi pyytää katsomaan seuraten, että asiakas ei kompuroi tai lyö päätään. Haastateltava kokee, että hän ei lähtisi muuttamaan nykyistä käytäntöä, sillä se on samalla myös asiakaspalvelua. Haastateltavan mukaan vikojen selittäminen on jopa helpompaa, kun ne voi suoraan näyttää asiakkaalle.

7.3 Johtopäätökset

Johtopäätökset ovat synteesi katsastajien, laiteasentajan sekä katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöiden antamista merkityksistä autokatsastusaseman turvallisuuden kehittämisestä. Johtopäätösten raportointiin tutkijat ovat yhdistäneet kohdeorganisaation tilastoja ja haastateltavien tulkintaa autokatsastusaseman turvallisuustekijöistä.

Autokatsastusaseman ja sen turvallisuuden määritelmiä. Tässä tutkimuksessa määrittelyt ovat yhteydessä siihen, kuinka määriteltävä asia ymmärretään ja millainen tehtävä sille on annettu. Katsastusaseman määritelmiä tutkittaessa tutkimukseen osallistuneille haastateltaville autokatsastusasema käsitteenä oli hyvin käytännönläheinen, mutta tarkka määritelmä koettiin jopa haasteelliseksi. Autokatsastusasema määriteltiin paikaksi, jossa katsastetaan autoja siihen soveltuvalla laitteistolla, mutta lakisääteisyttä tai muuta lakiin perustuvaa kuvausta ei osattu kuvata. Tutkimustulosten mukaan, voidaan todeta, että kaikilla katsastusaseman henkilökunnalla ei ole selkeää ja yhdenmukaista käsitystä katsastusaseman tarkasta ja johdonmukaisesta määritelmästä. Autokatsastusaseman määritelmän epätarkkuus voitaneen kokea haasteena turvallisen katsastustoiminnan onnistumiselle. Onnistuneen katsastustoiminnan näkökulmasta olisi merkittävää selventää autokatsastusaseman määritelmä.

Autokatsastusaseman turvallisuuden määritelmä koettiin merkitykselliseksi ja turvallisuusohjeita sekä määräyksiä noudatettiin. Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa voidaan havaita, että turvallisuus koettiin tärkeänä. Oman toiminnan ohjaaminen turvalliseen toimintaan korostui ja oma toiminta määriteltiin autokatsastusaseman turvallisuuden takaamiseksi. Vaikka turvallisuus koettiin kokonaisuutena merkityksellisenä, koki yksi haastateltavista, että autokatsastusaseman turvallisuuden määritelmä on pelkästään se, että työntekijät lähtevät ehjänä kotiin.

Haastateltavat kuvasivat, että autokatsastusaseman laitteiden ja koneiden tulee olla määräysten mukaisesti kunnossa. Viitaten työturvallisuuskeskuksen (2013) määritelmään, työntekijöiden vastuulla on noudattaa annettuja toimintaohjeita, käyttää turvavarusteita ja ilmoittaa, mikäli kohtaavat turvallisuuspuutteita tai vaaratilanteita työssään. Haastateltavat kuvasivat laitteiden kunnossapitoa tärkeänä seikkana, mutta asiaa kuvattiin passiivimuodossa, jolloin tutkimustuloksesta olisi mahdollista tehdä johtopäätös, että mahdolliset laitteiden ja koneiden korjaus tai vikojen ilmoitusvelvollisuus eivät koskisi haastateltavia. Vain yksi haastateltava toi esiin näkemyksen, jossa ylläpidon pitää olla siinä kunnossa, että laitteet vastaavat määräyksiä ja vaatimuksia. Voitaneenko nähdä, että autokatsastusaseman työntekijät olettavat laitteiden olevan kunnossa? Onko heitä velvoitettu tekemään ilmoitus, mikäli huomaavat autokatsastusasemalla viallisia tai muutoin turvallisuuden vaarantavia laitteita? Erään haastateltavan kohdalle sattunut tapaturma tuotiin haastattelussa esiin vain toisen haastateltavan toimesta. Täten on myös syytä epäillä, ettei kaikista tapaturmista ole kerrottu niin avoimesti

kuin haastatteluvaiheessa tutkijat olettivat. Tutkijat uskovat, että mahdolliset riskit on tuotu totuudenmukaisesti esille, mutta onko tutkijoilla todellinen kuva sattuneista tapaturmista?

Itse katsastusasemasta ja sen laitteiden turvallisuudesta oltiin hyvin pitkälti samaa mieltä, mutta vastauksista nousi esiin eroavaisuuksia siinä, kenen turvallisuuteen kiinnitettiin eniten huomiota. Haastateltavista osa huomioi ainoastaan paikan päällä työskentelevien turvallisuuden, kun vastaavasti kaksi haastateltavaa kiinnittivät suoraan huomiota myös asiakkaiden turvallisuuteen.

Tutkimustulosten mukaan autokatsastusasemalla kiinnitetään huomiota turvallisuuteen. Kyseessä on kuitenkin ihmisten tekemä työ, jolloin tulee ottaa huomioon myös inhimilliset erehdykset ja vahingot. Työturvallisuuskeskuksen (2013) mukaan autokatsastusaseman työhön ja toimipisteen toimintoihin perehdyttäminen on merkittävä asia turvallisuuden näkökulmasta. Työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työntekijä tulee perehdyttää työhön, työpaikan työolosuhteisiin, organisaatioon, työssä käytettäviin työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Lisäksi työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta myös säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Turvallisuuden varmistamiseksi työntekijän itsensä tulee olla aktiivinen tiedon hakemisessa ja perehdytyksen onnistumisessa. Tutkimustulosten mukaan kukaan haastateltavista ei kuitenkaan tuonut perehdytyksen merkitystä esille autokatsastusaseman turvallisuutta määriteltäessä. On huomioitavaa, että tutkimuksessa ei selvitetty haastatteluihin osallistuneiden työhistoriaa ja sitä, kuinka he ovat saaneet työhönsä perehdytystä. On kuitenkin merkityksellistä pohtia perehdytyksen merkitystä autokatsastusaseman turvallisuuden näkökulmasta; kuinka perehdytys toimii, kuinka esimerkiksi uusien laitteiden perehdytys tapahtuu ja kuka siitä vastaa.

Autokatsastusaseman turvallisuus tällä hetkellä. Tässä tutkimuksessa kaikki haastateltavat kokivat, että autokatsastusasemien turvallisuuden nykytila on hyvä. Autokatsastusasemien laitteisto pidetään valvotusti ajan tasalla ja turvallisena, mutta katsastustapahtumaan osallistuvat asiakkaat saattavat tuoda toimitukseen epävarmuustekijöitä. Tällaisia epävarmuustekijöitä ovat esimerkiksi kuilujen reunoihin kompastuminen ja kaatuminen sekä yleinen valvottoman liikkuminen autokatsastusasemalla, joka voitaisiin estää merkitsemällä asiakkaille sallitut alueet. Perusriskeinä mainittiin liukastumiset ja kompastumiset. Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín valvonta koettiin merkityksellisenä ja säännönmukainen tarkastus koneille ja laitteille koettiin tärkeäksi.

Haastateltavat olivat hyvin yksimielisiä autokatsastusaseman vaarallisimmista laitteista ja alueilta. Haastateltavat kokivat, että autokatsastusaseman vaarallisimpia alueita olivat epätasaisuudet, eli kuilut ja montut. Niiden lisäksi vaarallisimmiksi laitteiksi haastateltavat kokivat

jarrudynamometrin, liikkuvan pakokaasuletkun ja ajoneuvonosturin. Kiinteään laitteiston lisäksi katsastettava auto saattoi olla vaarallinen tai aiheuttaa vaaratilanteita, jos se on viallinen. Mitään näistä alueista tai laitteista haastateltavat eivät kuitenkaan kokeneet suoranaisesti vaarallisiksi, mikäli niitä käsitellään annettujen ohjeiden mukaisesti ja varovaisuutta noudattaen.

Autokatsastusaseman turvallisuuden kohdistuvat riskit. Viitaten työturvallisuuslakiin (L738/2002) vaarojen tunnistaminen ja arviointi ovat autokatsastusasemilla tärkeää. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Jotta autokatsastusasema olisi turvallinen työpaikka, tulisi turvallisuuden kartoitus aloittaa työhön kohdistuvista riskeistä, työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista. Tutkimustulosten mukaan autokatsastusasemien turvallisuusriskejä voivat aiheuttaa laitteisto, asiakkaat, uhkailu ja asiakkaan aggressiivinen käytös, rutinoituminen, tottuminen ja melu, inhimilliset erehdykset sekä kiinteistö ja laitteiston asettelu.

Tutkimuksen tuloksista nousivat esille inhimilliset erehdykset ja niin autokatsastusaseman henkilöstön kuin asiakkaiden huolimaton toiminta. Haastateltavien mukaan katsastajat ja asiakkaat ovat ihmisiä, joten inhimilliset erehdykset ovat hyvinkin mahdollisia. Tutkimustuloksista nousi esiin tilanteita, joissa huolimattomuuden vuoksi loukkaantumiset ovat olleet hyvin lähellä. Tutkimustulosten mukaan 80% autokatsastusasemilla tapahtuvista tapaturmista syynä on inhimillinen tekijä. Tällaisia tekijöitä ovat kiire, väsymys, kielteinen asennoituminen, vähäinen työkokemus, tietämättömyys, väärä tieto, riskiä lisäävä mieliala, alkoholin, lääkkeen tai huumeen vaikutus. Voitaneen pohtia mistä kiire autokatsastusasemilla johtuu? Onko kyseessä työnantajan vaatimukset tehokkaasta työajan käytöstä, päällekkäisten varausten ottamisesta tai työntekijän hitaasta toiminnasta? Tutkimuksellisesti voitaneen nähdä merkityksellisenä selvittää, miksi katsastajat ovat väsyneitä, tai miksi he kokevat kielteistä asennetta omaa työtäänsa kohtaan. Voitaneen pohtia, voidaanko vähäinen työkokemus, tietämättömyys sekä väärä tieto vähentää tarkemmalla perhehdytyksellä ja työhönohjeuksella? Lisäksi on ollut tilanteita, joissa katsastajan toinen jalka on ollut auton kaasulla ja toinen jalka auton ulkopuolella. Tällaisessa tilanteessa on mahdollista, että auto saattaa lähteä liikkumaan eteenpäin tai taaksepäin, ja aiheuttaa suuren vaaratilanteen sekä katsastajalle itselleen, muille työntekijöille ja mahdollisesti myös asiakkaille. Katsastajia on kuitenkin ohjeistettu niin, että molempien jalkojen tulee olla ajoneuvon sisällä. Onko näin ollen kyseessä niskurointi turvallisuusohjeistuksia vastaan vai muodostuuko toiminnasta katsastajille rutiininomainen toimenpide, jolloin turvallisuus unohtuu? Mikä on työnantajan vastuu kyseisissä tilanteissa?

Tämän tutkimuksen mukaan autokatsastusaseman turvallisuusriskinä voidaan nähdä myös itse kiinteistö, johon autokatsastusasema on sijoitettu. Tutkimuksen mukaan, mikäli autokatsastusasema rakennetaan liian pieneen tilaan ja se on suunniteltu turvallisuuden kannalta liian ahtaaksi, muodostaa se turvallisuusriskin. Tutkimuksen tulosten mukaan autokatsastusasema kiinteistöt vanhenevat, laitteisto kuluu sekä katsastettavien autojen koko kasvaa. Kyseiset seikat huomioiden voidaan todeta, että rakenteelliset turvallisuusriskit kasvavat. Onko näin ollen mahdollista, että autokatsastustilojen turvallisuus korvataan käytännöllisyydellä ja taloudellisella näkökulmalla turvallisuustason mahdollisesti laskiessa.

Työnteon muuttuminen rutiininomaiseksi ei tutkimuksen mukaan aiheuta turvallisuusriskejä autokatsastusasemalla. Laitteisto ja toimintaympäristö koettiin hyvin samanlaisiksi kaikilla autokatsastusasemilla. Poikkeuksena nousi esille tilanne, jossa joku, joka ei ole tottunut toimipisteessään monttuun, vaihtaa työpaikkaa sellaiselle autokatsastusasemalle, jossa on monttu. Tällöin tottumattomuus uuteen toimintaympäristöön voi olla riskitekijä turvallisuudelle. Melua ei koettu riskitekijäksi turvallisuuden näkökulmasta. Haastateltavat kokivat, että meluhaittaa ei varsinaisesti esiinny, vaikka joidenkin laitteiden äänet ovatkin hetkellisesti kovia. Tutkimustulosten mukaan autokatsastusasemalla suoritetaan desibelimittauksia, jotka mittaavat melutasoa. Tutkimuksessa haastateltavat kokivat, että melun ei koettu aiheuttavan turvallisuusriskejä. Vastaavasti tutkimustulosten mukaan nousi esiin näkemys, jonka mukaan haastateltava koki, että asiakas mahdollisesti kokee kovan metelin turvallisuusriskiksi. Onko näin ollen kyseessä työntekijällä tottumuskysymys meluun; totutaanko meluun? Kuinka usein todellisuudessa ääni voimistuu päivittäin yli sallitun rajan, ja onko tällöin mahdollisuus kuulon alenemiseen?

Yhdeksi turvallisuuden riskitekijäksi tutkimuksen mukaan nousi asiakkaan mahdollinen aggressiivinen käytös autokatsastusaseman henkilökuntaa kohtaan. Tällainen asiakkaan taholta tapahtuva uhkailu ja vahva reagointi voivat syntyä silloin, kun katsastuksen päätös ei miellytä asiakasta. Tutkimuksessa nousi esiin tapaus, jossa autokatsastusaseman henkilökuntaa oli uhkailtu aseiden hakemisella. Kuinka tällaiseen tilanteeseen autokatsastusasemalla on varauduttu? Saavatko työntekijät mahdollisesti työnohjausta vaaratilanteiden purkuun?

Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltaessa autokatsastusaseman turvallisuuden riskitekijöitä nousee tutkimuksen mukaan esille silloin, kun asiakkaat liikkuvat autokatsastusasemalla itseksensä, eivätkä noudata katsastajan antamia ohjeita. Tutkimuksen mukaan autokatsastajien ohjeita noudattamalla ja pysymällä ajoneuvon sivulla, vältettäisiin valtaosa asiakkaisiin kohdistuvista vahingoista. Tutkimuksessa nousi esiin näkemys, että autokatsastusaseman asiakkaille tulisi merkitä alue, josta asiakas voi turvallisesti seurata katsastustapahtumaa. Asiakkaille

osoitetulta alueelta olisi mahdollista tarvittaessa katsastajan luvalla tulla seuraamaan ajoneuvonsa katsastusta. On huomioitavaa, että tutkimuksen mukaan asiakaista ei ole mitään haittaakaan, mikäli he noudattavat annettuja ohjeita.

Myös autokatsastusasemien tilojen ahtaus loi tutkimuksen mukaan riskejä. Ahtailla autokatsastusasemilla ruuhkautuminen voi olla riski, sillä yhdelle kaistalle mahtuu samaan aikaan kaksi autoa, kaksi katsastajaa ja kaksi asiakasta. Pääsääntöisesti autokatsastusasemilla tapahtuneet asiakkaisiin kohdentuvat tapaturmat liittyivät autokatsastusaseman liikkuviin osiin tai niiden normaalista toiminnasta poikkeaviin tilanteisiin, mutta myös varovaisuuden noudattamatta jättämiseen tai unohtamiseen. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella tulisi autokatsastusasemien oviin kiinnittää asiakkaille suunnattu turvallisuusohjeistus. Sen huomioituaan asiakas osaisi välttää mahdollisia vaaratilanteita sekä ennakoita tapahtumia, mikäli hän osallistuu katsastustilanteeseen katsastushallin puolella. Lapsien ollessa läsnä katsastustapahtumassa, tulee kiinnittää suurta huomiota, jotta vahinkoa ei pääsisi tapahtumaan. Myös yhden miehen katsastusasema koettiin haasteellisena asiakkaan näkökulmasta. Yhden miehen katsastusasemalla ei välttämättä ole erikseen osoitettua toimistotilaa, jossa asiakas voisi halutessaan odottaa katsastustapahtuman ajan.

Autokatsastusaseman turvallisuuden kehittäminen henkilöstön näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan autokatsastusasemien turvallisuus koettiin hyväksi, eikä sitä tarvitse enää suurelta osin parantaa. Tutkimuksessa nousi esiin näkemys, jonka mukaan autokatsastusaseman käyttööntovaiheessa merkinnät ovat kunnossa, mutta niiden ylläpidosta tulisi huolehtia niin, että merkinnät olisivat selkeästi näkyvillä koko ajan. Varsinaisesti selkeää ehdotusta tai käytännettä ei haastateltavat tuoneet esille siitä, kuka ja kuinka turvamerkinnät ja varotuskyltit pidettäisiin puhtaina ja näkyvillä. Tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien mukaan tulisi pyrkiä tekemään nostureista sellaiset, joissa ei ole kuiluja. Kuilun yhteyteen tulisi tutkimuksen mukaan asentaa moottoriverho, joka peittäisi kuilun silloin kun sitä ei käytetä. Tässä parannusehdotuksessa tulee kuitenkin kustannuskysymykset vastaan.

Tulevaisuudessa autokatsastusaseman turvallisuuden kehittämiseen tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien näkemyksenä tulisi kuulua katsastusasemien suunnittelu ja asettelu. Autokatsastusaseman asettelun tulisi olla väljempi ja niillä pitäisi olla selkeämmin toisistaan merkattuna katsastustapahtuman tilat ja toimistotilat. Toimistollinen autokatsastusasema koettiin paremmaksi kuin ilman toimistoa. Ehdotukseksi tilojen erottajana voisi olla lasiseinä tai isot ikkunat, kuten monella autokatsastusasemalla jo on. Lisäksi autokatsastusasemien laitteistojen merkkikantaa voisi supistaa, jotta laitteiden huoltaminen olisi helpompaa.

Tutkimustulosten mukaan laitteiden asennusvaiheeseen koettiin liittyvän haasteen. Autokatsastusaseman laitteet ovat melko painavia, joten asennuksessakin koettiin omat vaaransa. Lisäksi kaikki ylimääräinen laitteisto, joka hankittaisiin edistämään turvallisuutta koettiin vaikeuttavan normaalia työntekoa.

Autokatsastusaseman turvallisuuden kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimukseen osallistuneista haastateltavista kaikki kokivat asiakkaan turvallisuuden tärkeänä. Haastateltavien mukaan asiakkaan turvallinen osallistuminen katsastustapahtumaan onnistuu siten, että asiakas noudattaa annettuja ohjeita ja pysyy ajoneuvon sivussa. Autokatsastusaseman asiakkaan turvallisuus tulisi huomioida paremmin myös esille asetettavilla turvallisuusohjeilla. Asiakkaille tulisi lisäksi aidata tai merkitä alue, jossa asiakas saa oleskella katsastuksen aikana. Asiakas voisi kuitenkin tulla katsomaan autoaan katsastajan luvalla. Katsastustilanne koettiin asiakaspalveluna, jolloin asiakkaan osallisuus katsastustapahtumaan on jopa suotavaa. Tutkimuksen mukaan vikojen selittäminen on jopa helpompaa, kun ne voi suoraan näyttää asiakkaalle.

7.4 Lopputuotteiden suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyön lopputuotteena on toteutettu autokatsastusaseman työ- ja henkilöstöturvallisuuden kehittämistä tukevat dokumentit. Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista on luotu käytettäväksi laitehuollon vuosittaisten määräaikaistarkastuksien yhteydessä. Tarkistuslistalle ominainen havainnointi toteutetaan kävelemällä konkreettisesti jokaisella kohdeorganisaation autokatsastusasemalla. Turvallisuuden tarkistuskierros toteutetaan katsastusasemalla työskentelevän henkilökunnan sekä katsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on asettaa sekä henkilökunnan että asiakkaan rooliin ja kävellä lävitse heille tyypilliset kulkureitit. Tarkistuslistassa on otettu huomioon katsastushenkilökunnan ja autokatsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan turvallisuus. Asiakkaille suunnatun turvallisuusohjeistuksen avulla pyritään siihen, että asiakkaiden turvallisuus voitaisiin ennakoita turvallisuustekijät huomioiden, mikäli katsastusasiakas haluaa seurata ajoneuvonsa katsastustapahtumaa. Lopputuotteiden toteutuksen lähtökohtana oli kohdeorganisaation toive kehittää autokatsastusasemien turvallisuutta henkilöstön sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden näkökulmasta. Lopputuotteiden sisältö ja rakenne suunniteltiin ja toteutettiin pitkälti henkilöstön teemahaastatteluiden sekä organisaation tapaturmatilastojen pohjalta. Lopputuotteiden käyttöönotto tapahtuu vuoden 2018 aikana.

Lopputuotteiden suunnittelu alkoi käytännössä itse aiheeseen tutustumalla. Koko opinnäytetyön pohja rakennettiin siten, että se kuvastaa katsastustoiminnan suurimmat turvallisuustekijät sekä katsastusaseman henkilökunnan että katsastusasiakkaiden näkökulmasta. Teemahaastatteluiden haastattelurunko pyrittiin rakentamaan siten, että haastattelut tuottaisivat

mahdollisimman arvokasta aineistoa lopputuotteiden toteuttamisen kannalta. Haastattelulosten ja teoriapohjan perusteella valittiin ne turvallisuustekijät, jotka otettiin huomioon lopputuotteiden toteuttamisessa. Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista keskittyy autokatsastusaseman työskentely-ympäristön turvallisuuteen, kun taas katsastustapahtumaan osallistuville asiakkaille suunnatussa turvallisuusohjeessa painotetaan sitä, miten autokatsastusasemalla käyttäydytään ja oleskellaan turvallisesti. Asiakkaille suunnatut turvallisuusohjeet sovittiin työn tilaajan kanssa toteutettavaksi kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lopputuotteilla tähdätään tapaturmien ehkäisemiseen sekä henkilöstön että asiakaskunnan kohdalla.

Lopputuotteiden sisällön valmistuttua vuorossa oli visualisointi. Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista ja asiakkaille suunnatut turvallisuusohjeet visualisoitiin tarkasti työn tilaajan toiveiden mukaisesti. Kohdeorganisaatiolla on dokumenteissaan yhteneväiset teemat, joten oli tärkeää jatkaa samalla kaavalla opinnäytetyön lopputuotteiden kohdalla. Lopputuotteiden ensimmäisten versioiden valmistuttua ne toimitettiin työn tilaajalle kommentteja ja kehittämisehdotuksia varten. Sisällöstä oltiin heti alkuun samaa mieltä, mutta visuaalinen tuotos jäi vielä tässä vaiheessa toivotusta lopputuloksesta. Myös visuaalinen puoli saatiin korjattua toiveiden mukaiseksi, joten lopuksi molemmat osapuolet olivat erittäin tyytyväisiä. Lopputuotteet on luovutettu työn tilaajalle sähköisessä muodossa. Työn tilaaja päättää itse lopputuotteiden lopullisesta käyttötavasta ja jakelusta. Tämä opinnäytetyö on julkinen, joten työn tilaaja ei halunnut varsinaisia tuotoksia julkiseen jakeluun. Näin ollen liitteissä 2 ja 3 esitetään pelkistetyt versiot autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslistasta ja katsastustapahtumaan osallistuville asiakkaille suunnatussa turvallisuusohjeesta.

8 Yhteenveto

Tässä pääluvussa tutkijat esittävät opinnäytetyön toteutusta, käytettävyyttä, tutkimuksen luotettavuutta ja tutkijoiden omaa oppimista käsittelevät arvioinnit. Luvun lopussa on vielä pohdittu mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkälaiset autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistulistan ja asiakasohjeiden tulisi olla, jotta ne tukisivat parhaiten autokatsastusasemien henkilökunnan sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden työ- ja henkilöstöturvallisuutta autokatsastusasemalla.

Tutkimusta kokonaisuutena pohdittaessa Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2010) korostavat, että tulee kysyä mikä on saatujen tulosten merkitys tutkimusalueella ja voisiko tuloksilla olla laajempaa merkitystä. Autokatsastusasemien turvallisuutta on tutkittu todella vähän. Vaikka autokatsastusasemien turvallisuutta määritellään asetuksilla ja säädöksillä sekä toimintaa tarkastetaan säännöllisesti, voi käytäntö turvallisuuden osalta näyttäytyä käytännössä hyvinkin erilaisena.

Tutkimustulosten mukaan autokatsastusaseman turvallisuus koettiin hyvin merkittävänä ja sen kehittäminen tärkeänä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että laitteiden huolimaton käyttö, katsastajan huolimattomuus toiminnassa yleensä, inhimilliset erehdykset sekä yllättävät laitteiden rikkoutumiset voivat aiheuttaa onnettomuuksia ja turvallisuusriskejä autokatsastusasemilla. Lisäksi asiakkaan läsnäolo autokatsastustapahtumassa lisää mahdollisuuksia loukkaantumisille ja tapaturmille.

Tämän tutkimuksen teemahaastatteluita, kohdeorganisaation tapaturmatilastoja sekä tutkimushistoriaa vertailtaessa, tutkimustulokset ovat yhdenmukaiset. Tutkimustulosten mukaan teemahaastattelut vahvistivat kohdeorganisaation jo olemassa olevia tapaturmatilastoja ja muita tilastoja sekä tuottivat lisäarvoa kohdeorganisaatiolle. Tutkimuksen pohjalta voitaneen muodostaa näkemystä, jossa autokatsastusasemilla tapahtuneet tapaturmat ja vahingot on ilmoitettu työnantajalle ja ne on käsitelty asianmukaisesti.

Työn tilaaja saa selkeän hyödyn opinnäytetyön lopputuotoksista, sillä ne otetaan käyttöön kohdeorganisaatiossa vuoden 2018 aikana sellaisinaan. Lopputuotteita ei pysty erityispiirteiden vuoksi suoraan käyttämään muualla kuin autokatsastusliiketoiminnan parissa tai autokorjaamopalveluissa. Tilaajaorganisaatio on lisäksi hyötynyt haastatteluvaiheen tiedonkeruun ja johtopäätöskien vetämisen myötä saadusta aineistosta. Tilaajaorganisaation näkökulmasta opinnäytetyö toi esille vaihtelevat turvallisuuteen liittyvät näkökulmat riippuen haastateltavien toimenkuvasta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää autokatsastustoiminnan työ- ja henkilöstöturvallisuutta tarkistuslistan sekä asiakasohjeistuksen avulla. Opinnäytetyötä ohjaavaksi kysymykseksi muodostui; Millaiset autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista ja asiakasohjeistus tukisivat parhaiten autokatsastusasemien henkilökunnan sekä katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden työ- ja henkilöstöturvallisuutta? Työ on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka lopputuotteina toteutettiin työn tilaajalle autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista ja turvallisuusohjeet autokatsastustapahtumaan osallistuville asiakkaille. Turvallisuusohjeet ovat toteutettu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lopputuotteiden tarkoituksena oli kehittää kohdeorganisaation autokatsastusasemien turvallisuutta sekä kehittää autokatsastusasemalla työskentelevien henkilöiden ja ajoneuvonsa katsastustapahtumaa seuraavien asiakkaiden turvallisuutta.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on abduktiivinen, jolloin sen käsitteet nousevat aineistosta jo ennalta tiedettyinä. Teoreettisesti valikoituneet pääkohdat liittyvät autokatsastusasemien turvallisuuden käytänteisiin, haasteisiin, lähtökohtiin, historiaan sekä kehittämiseen.

Tämän tutkimuksen empiirinen osio suoritettiin henkilökohtaisilla teemahaastatteluilla. Tarkoituksena oli tutkia, millaisia turvallisuuteen kohdistuvia tekijöitä autokatsastusasemien henkilökunta ja asiakkaat kohtaavat. Alun alkaen tutkimuksessa koettiin tärkeänä sitä, että autokatsastusasemien henkilökunnan jäsenet saavat itse kertoa, millaisia turvallisuuteen liittyviä tekijöitä he työskennellessään kohtaavat. Tutkimukseen liittyvää teoreettista taustatutkimusta ei ole ollut käytössä. Tässä opinnäytetyössä on käytetty taustatietona autokatsastusasemien lakisääteisiä muutoksia ja autokatsastusasemien kehittymistä sekä kohdeorganisaation omia tilastoja ja turvallisuusohjeistuksia.

Opinnäytetyön toteutusta suunniteltaessa todettiin, että työn tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät tulee valita erityisen tarkkaan, koska aiheesta on olemassa hyvin vähän teoreettista aineistoa. Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen tutkimus, jolle on luonnollista käyttää aineistonkeruussa laadullisia metodeja. Puolistrukturoitua teemahaastattelua oli tarkoituksenmukaista käyttää tiedonkeruumenetelmänä toimeksiantajaan kohdistuvan yksilöidyn tiedon keräämiseksi, jotta menetelmän avulla tuotettaisiin työn lopputuotteille mahdollisimman paljon lisäarvoa.

8.1 Tulosten luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön luotettavuutta tarkasteltaessa tulisi huomioida haastattelun hyödyt ja haitat. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010, 204 - 205) mukaan haastattelu voidaan nähdä ainutlaatuisena tiedonkeruumenetelmänä, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelun suurimpana etuna voidaan pitää joustavuutta aineistoa kerätessä. Haastattelussa on myös mahdollisuus nähdä vastaajan ilmeet ja eleet ja haastateltavalla on mahdollisuus kertoa itsestään ja aiheesta enemmän kuin tutkija ennakoi. Haastattelu tutkimusmenetelmänä tukee tutkimuksen luotettavuutta myös siinä, että haastattelun aikana tutkija voi halutessaan selventää saatavia vastauksia sekä syventää saatavia tietoja tarpeen mukaan. Haastattelun etuna voidaan nähdä se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä tutkimukseen mukaan. Jatkotutkimusta pohdittaessa haastattelu on hyödyllinen, sillä haastateltavat on mahdollista tavoittaa myöhemminkin seurantatutkimusta varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 204 - 205.)

Haastattelun syvyyttä sekä haastattelijan ja haastateltavan välistä luottamusta voidaan nähdä lisäävän se seikka, että haastateltavat tietävät ennakolta mistä asioista haastattelussa keskustellaan. Toisaalta voi olla, että haastateltavat vastaavat vain kysytyihin asioihin, eivätkä kerro kaikkea mikä ilmiöön liittyy, koska sitä ei kysytä suoraan. Tämän vuoksi tutkijat kysyvät lopuksi haastateltavilta, mitä he itse haluaisivat kertoa. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 73, 75.)

Haastatteluissa tavoitteena oli saavuttaa haastateltavien luottamus, jolloin he voisivat kertoa luottamuksellisesti ja avoimesti todellisista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. (kts. Hirsjärvi & Hurme 2010.) Hirsjärven ym. (2010) mukaan haastattelun haittana voidaan luotettavuutta heikentävänä seikkana nähdä haastattelun taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Tutkijat eivät voi olla asiasta täysin varmoja, jolloin tutkijoiden tulee osata tulkita vastauksia työkuulttuuristen merkitysten ja merkitysmaailmojen valossa. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oman itsensä, asenteidensa ja valintojensa tiedostaminen ovat oleellisia seikkoja. Tutkijan elämänkatsomus, arvot, oletukset ja käsitykset vaikuttavat laadullisen tutkimuksen jokaisessa vaiheessa; tutkijan persoona tulisi pitää kurissa. Se lienee laadullisen tutkimuksen haasteellisuus. Luotettavuuden kannalta pyrittiin pohtimaan tutkijoiden omaa osuutta tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Haastattelun luotettavuutta tarkasteltaessa, tulee myös huomioida, että haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista. Tästä johtuen syntyy ongelma, että haastateltavat voivat kertoa haastattelutilanteessa näkemyksensä eri tavalla kuin jossakin toisessa tilanteessa. Tämä tulisi huomioida tuloksia yleistettäessä. (Hirsjärvi ym. 2010, 207, 309-310.)

8.2 Oman työn arviointi

Tämä opinnäytetyö vastaa tekijöiden asettamia tavoitteita työn laajuudelle, sisällölle ja kokonaisuudelle. Opinnäytetyö oli mielenkiintoinen, opettavainen ja jopa haasteellinen toteuttaa. Aikataulu venyi hieman alkuperäisestä suunnitelmasta, mutta siinä oli kyseessä tekijöiden oma tavoiteaika. Vastaavasti toimeksiantajan toivoma aikataulutavoitettiin. Kohdeorganisaatiolta saatu palaute vahvistaa tekijöiden omaa näkemystä laadukkaasta opinnäytetyön lopputuloksesta. Työn lopputuotteet vastasivat kohdeorganisaation toiveita ja vaatimuksia kiitettävästi. Opinnäytetyön lopputuotteiden tavoitteena on ehkäistä työ- ja asiakastapaturmia kohdeorganisaation tuottamissa palveluissa. Opinnäytetyön taloudellinen mittaaminen toteutuu työ- ja asiakastapaturmien ehkäisyssä, sillä tapaturmat aiheuttavat aina kuluja organisaatioille.

Teemahaastatteluilla saadut tulokset tuottivat autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslistaan ja autokatsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuusohjeistukseen tarvittavaa aineistoa. Tämän lisäksi menetelmän avulla mahdollistettiin kohdeorganisaation henkilökuntaa edustavien henkilöiden mahdollisuus tuoda esiin henkilökohtaisesti heihin itseensä kohdistuvia turvallisuustekijöitä. Tällä menetelmällä tavoitteena oli tuoda esiin ne turvallisuustekijät, joihin he kaipaavat eritoten tukea, ohjeistuksia ja yhteistä selkeää linjaa. Teemahaastattelun tulosten sekä kohdeorganisaation tilastojen avulla pystyttiin toteuttamaan ohjeistukset, jotka hyödyttävät kohdeorganisaation henkilökuntaa sekä asiakkaita mahdollisimman paljon.

Opinnäytetyö saatiin toteutettua toimeksiantajan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Tutkijoiden henkilökohtaiseen aikatauluun tuli kuitenkin henkilökohtaisista syistä johtuen pieni tauko. Tutkijat olivat etukäteen varautuneet mahdollisiin viivästyksiin, joten työn suunnittelu, tiedonkeruu, haastattelujen toteuttaminen sekä raportin ja lopputuotteiden rakenteiden aloittaminen oli saatu käyntiin ajoissa ja toteutettua hieman alkuperäistä aikataulua edellä. Toimeksiantaja oli erittäin tyytyväinen tutkijoiden oma-aloitteisuuteen sekä kehitys- ja toteutusehdotuksiin koskien lopputuotteita. Työn toteutuksen aikana tutkijat tekivät tiiviisti yhteistyötä työn tilaajan kanssa ja häneltä saatu palaute oli valtaosin positiivista. Kokonaisuutena voidaan todeta, että opinnäytetyöprosessi on ollut onnistunut ja vastannut tilaajan toiveita. Opinnäytetyö ja työn lopputuotteena tuotetut turvallisuusdokumentit ovat valmistuneet tilaajan toivoman aikataulun sekä tarpeen mukaisesti.

Opinnäytetyön aloittaminen ja sen valmistuminen ovat tiimityötä sekä opinnäytetyön tekijöiden että ohjaajan kanssa, jolloin vuorovaikutus tutkijan ja ohjaajan välillä on merkittävää. Tämän työn valmistuminen hidastui henkilökohtaisista syistä. On kuitenkin mahdollista pohtia, olisiko kyseistä aikataulutusta voitu muuttaa ohjaajan kanssa sovitulla määrärajoilla ja näin ollen selkeyttää ja nopeuttaa tutkimuksen tekoa. Tutkija on aina itse vastuussa työn etenemisestä. On kuitenkin huomioitavaa, että suuntaa-antavien määräaikojen asettaminen voisi selkeyttää tutkimuksen eri vaiheita ja samalla voitaneen päättää toimintavoista ja toimenpiteistä.

Opinnäytetyön tekijät oppivat opinnäytetyöprosessin aikana paljon uusia asioita, kuten esimerkiksi teemahaastattelujen toteuttaminen parityöskentelynä sekä tutkimuksen kokonaisprosessin läpivieminen. Autokatsastustoiminta ja sen erikoispiirteet tulivat työn tekijöille hyvin tutuiksi. Näin laajan tutkimuksen toteuttaminen on ensikertalaiselle sangen vaativa suoritus, mutta mahdollisissa tulevilla tutkimuksissa on tämän opinnäytetyön myötä helpompi lähteä toteuttamaan prosessia, kun tiedetään ennalta mitä se vaatii.

Opinnäytetyön työelämälähtöisyys ja tiivis yhteistyö työelämän edustajien kanssa toi lisäarvoa sekä tutkimukselle että tekijöiden ammatilliselle kehittymiselle. Tekijät hahmottivat toiminnan aikana ongelmia myös erittäin omakohtaisesti. Niihin etsittiin omatoimisesti ratkaisuja ja useimmiten ne myös siten toteutettiin, mutta työn tilaajan mielipiteelle annettiin aina tilaa. Tekijät ovat toteuttaneet opiskeluaikana useita hankkeita yhteistyössä työelämän edustajien kanssa, joten ammatillinen toiminta ja viestintä osattiin hoitaa alusta loppuun saakka asiaankuuluvalla tavalla.

8.3 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen pohjalta nousi esiin pohdinta tapaturmien ja mahdollisten riskien suuruudesta, jotka kohdistuvat pääasiassa katsastajaan. Koska katsastaja työskentelee suurimman osan työajastaan autokatsastusasemalla katsastushallin puolella, on suuri todennäköisyys, että hän altistuu riskeille kaikkein eniten. Toisaalta hän myös tuntee aseman ja sen laitteiston, joten hän myös tiedostaa turvallisuusriskit ja osaa noudattaa tilanteen vaatimaa varovaisuutta. Olisi mielenkiintoista tutkia, tapahtuuko katsastajalla rutinoitumista työhönsä ja sitä kautta unohdusta olla varuillaan. Toistaalta, mikäli katsastaja työskentelee usealla eri autokatsastusasemalla, niin sanottuna keikkamiehenä, huomioiko hän turvallisuuden paremmin, kuin autokatsastusasemalla vakituisena työskentelevä katsastaja. Lisäksi tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia ovatko autokatsastusaseman työ- ja henkilöstöturvallisuuden kehittämiseen luodut turvallisuuden tarkistuslista ja asiakasturvallisuusohje todellisuudessa otettu käyttöön, miten niitä on käytetty ja voisiko niitä mahdollisesti vielä jatkokehittää.

Lähteet

Painetut lähteet

Hakala, J. T. 2007. Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikku-noita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heljaste, J.-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press Yliopisto-kustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

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

Kekki, T. 2014. Turvallisuuden monet käsitteet. Näkökulmia yhteiskunnan ja yksilön turvallisuuteen. Tampere: Tammerprint Oy.

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo: PS-kustannus.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Helsinki: Talentum.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2012. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

A-Katsastus. 2017a. Infoa autoilijalle. Viitattu 18.11.2017.
<https://www.a-katsastus.fi/infoa-autoilijalle/katsastuksen-pikaopas/milloin-katsastukseen>

A-Katsastus. 2017b. Konserni lyhyesti. Viitattu 14.4.2017.
<http://www.a-katsastus.com/konserni-lyhyesti>

A-Katsastus. 2017c. Konsernirakenne. Viitattu 9.12.2017.
<http://www.a-katsastus.com/konsernirakenne>

A-Test & Consulting. 2017. Tietoa yrityksestä. Viitattu 14.4.2017.
<http://www.a-test.fi/tietoa-yrityksesta>

Ajoneuvohallintokeskus. 2006. Tutkimusmuistio 1/2006: Katsasjärjestelmä, katsastusten laadunhallinta ja laadunmittaus eräissä EU-maissa. Viitattu 15.9.2017. <https://www.trafi.fi/filebank/a/1321969222/8aee1b9209676d37f45383a2ce4e1316/1270-AKEmuistio12006.pdf>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2017a. Yritysturvallisuus. Viitattu 21.10.2017.
<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2017b. Henkilöstöturvallisuus. Viitattu 21.10.2017.
<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/henkilostoturvallisuus/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2017c. Työturvallisuus. Viitattu 21.10.2017. <https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/tyoturvallisuus-tyoterveyshuolto-ja-tyosuojelu/>

Kekki, T. & Mankkinen, T. 2016. Turvassa? Kansalaisturvallisuuden tila Suomessa. Viitattu 10.1.2017. http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/8_Turvassa.pdf/de1af9e2-58ae-4472-8317-3d25e6ffdbd3?version=1.0

L738/2002. Työturvallisuuslaki.

L920/2011. Kuluttajaturvallisuuslaki.

L957/2013 Laki ajoneuvojen katsastustoiminnasta.

L1090/2002. Ajoneuvolaki.

L1403/1993. Valtioneuvoston päätös työvälineiden turvallisesta käytöstä.

SFS-ISO 31000. 2011. Riskienhallinta. Periaatteet ja ohjeet. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Suomen Riskienhallintayhdistys. 2017. Riskienhallinnan hyödyt. Viitattu 8.11.2017. <https://www.pk-rh.fi/riskienhallinta/riskienhallinnan-hyodyt.html>

TRAFI/597/03.04.03.00/2013. Katsastustoimintaa koskevista tarkemmista määräyksistä.

Trafi. 2017a. Ajoneuvokannan tilakuva. Viitattu 18.11.2017. <http://katsaukset.trafi.fi/etusivu/kestavyys/ajoneuvokannan-tilakuva.html>

Trafi. 2017b. Henkilöautokannan keski-ikä ja romutusikä. Viitattu 18.11.2017. <http://katsaukset.trafi.fi/etusivu/kestavyys/henkiloautokannan-keski-ika-ja-romutusika.html>

Trafi. 2017c. Määräaikaistaksastus. Viitattu 21.10.2017. <https://www.trafi.fi/tieliikenne/katsastus/maaraaikaiskatsastus#maaraajoin>

Työturvallisuuskeskus TTK, autoalan työalatoimikunta. 2013. Turvallisesti katsastusasemalla. Viitattu 13.9.2017. https://ttk.fi/files/4657/Turvallisesti_katsastusasemalla.pdf

Muut lähteet

Aho, J. 2017. Tapaturmatilasto. S-posti essi.aho@student.laurea.fi 23.10.2017. Tulostettu 24.10.2017.

Aho, J. 2017. Toimitusjohtajan haastattelu 9.12.2017. A-Test & Consulting Oy. Helsinki.

Aho, J. 2017. Työturvallisuusopas. S-posti essi.aho@student.laurea.fi 23.10.2017. Tulostettu 24.10.2017.

Haastateltava, 1. 2017. Laiteasentajan haastattelu 15.5.2017. A-Test & Consulting Oy. Vantaa.

Haastateltava, 2. 2017. Katsastusliiketoimijoiden vastuuhenkilön haastattelu 16.5.2017. A-Katsastus Oy. Helsinki.

Haastateltava, 3. 2017. Katsastajan haastattelu 16.5.2017. A-Katsastus Oy. Vantaa.

Haastateltava, 4. 2017. Katsastajan haastattelu 16.5.2017. A-Katsastus Oy. Vantaa.

Haastateltava, 5. 2017. Katsastusliiketoimijoiden vastuuhenkilön haastattelu 15.5.2017. A-Test & Consulting Oy. Vantaa.

Haastateltava, 6. 2017. Katsastusliiketoimijoiden vastuuhenkilön haastattelu 18.5.2017. A-Katsastus Oy. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön lopputuotteiden yhdistäminen olemassa oleviin ohjeisiin	9
Kuvio 2: Pelkistetty versio yritysturvallisuusmallista (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017a)	16
Kuvio 3: SFS-ISO 31000 -standardin mukainen riskienhallintaprosessi (SFS-ISO 31000).....	22
Kuvio 4: A-Katsastus konsernin organisaatorakenne (A-Katsastus 2017c).....	24
Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessin eteneminen	32

Taulukot

Taulukko 1: Tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet (Tapaturmatilasto 2017)	30
---	----

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun haastattelurunko	58
Liite 2: Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista	59
Liite 3: Katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuusohjeet	62

Liite 1: Teemahaastattelun haastattelurunko

Taustakysymykset

Mikä on sinun ammattinimikkeesi?

Kuinka kauan olet työskennellyt kohdeorganisaatiossa?

Määritelmät

1. Kuinka katsastajat/ katsastusaseman laitteenasentajat / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöt määrittelevät autokatsastusaseman?
2. Kuinka katsastajat/ katsastusaseman laitteenasentajat / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöt määrittelevät autokatsastusaseman turvallisuuden?

Turvallisuuden nykytila

3. Millaisena katsastajat/ katsastusaseman laitteenasentajat / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöt kokevat autokatsastusaseman turvallisuuden tällä hetkellä?
4. Kokevatko katsastajat/ katsastusaseman laitteenasentajat / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöt, että erityisesti jokin tietty katsastusaseman laite tai alue aiheuttaa tai voisi aiheuttaa turvallisuusriskin?

Turvallisuus henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta

5. Mitä autokatsastusaseman turvallisuuteen kohdistuvia riskejä katsastajat/ katsastusaseman laitteenasentajat / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöt ovat havainneet?
6. Minkälaisia turvallisuuteen kohdistuneita tapaturmia on tullut vastaan?
7. Kokevatko katsastajat/ katsastusaseman laitteenasentajat / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilöt asiakkaalle kohdentuvia turvallisuusriskejä, mikäli asiakas osallistuu katsastustapahtumaan? Jos kokevat, niin millaisia?

Turvallisuuden kehittäminen autokatsastusasemalla

8. Miten katsastajan / katsastusaseman laitteenasentajan / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilön mielestä autokatsastusaseman turvallisuutta voitaisiin parantaa?
9. Millä tavalla katsastajan / katsastusaseman laitteenasentajan / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilön mielestä asiakas voisi olla turvallisesti mukana katsastustapahtumassa?
10. Muuta aiheeseen liittyvää mitä katsastajalle / katsastusaseman laitteenasentajalle / katsastusliiketoimitilojen vastuuhenkilölle tulee mieleen?

Liite 2: Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista

Autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslista

Tämän autokatsastusaseman turvallisuuden tarkistuslistan avulla vuosittain toteutettava turvallisuustarkastus suoritetaan kävelemällä konkreettisesti jokaisella kohdeorganisaation autokatsastusasemalla. Turvallisuustarkastus toteutetaan katsastusasemalla työskentelevän henkilökunnan sekä katsastustapahtumaan osallistuvan asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on asettua sekä henkilökunnan että asiakkaan rooliin ja kävellä lävitse heille tyypilliset kulkureitit.

Turvallisuutta katselmoivan kävelyn aikana tarkistuslista tulee täyttää huolellisesti. Tarkistuslistan jokaiseen numeroituun kohtaan merkitään rasti joko ”kunnossa” tai ”ei kunnossa” -lokeroon. Jos merkintä kirjataan ”ei kunnossa” -lokeroon, tulee alla olevalle ”korjattavaa” -riville antaa perustelut. Korjaustoimenpiteet tulee merkitä tarkastuksen päätteeksi myös tarkistuslistan lopussa olevaan yhteenvetotaulukkoon. Yhteenvetotaulukkoon kirjataan korjattava asia, vaadittava toimenpide, vastuuhenkilö ja tavoiteaikataulu. Vaaditun toimenpiteen toteuttamisen jälkeen kuitataan taulukkoon korjauksen päivämäärä.

Pvm: _____	Kunnossa	Ei kunnossa
1. Tarkastuskuilun huomiomerkintöjen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
2. Pakokaasuletkun huomiomerkintöjen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
3. Jarrudynamometrin huomiomerkintöjen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
4. Ajoneuvonosturin huomiomerkintöjen kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
5. Autokatsastustilan rakenteiden (seinät, katto, lattia) kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
6. Valaistuksen kunto/toimivuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
7. Tilan riittävyys ja laitteiston turvallisuusvälit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
8. Turvallisuusohjeiden näkyvyys/riittävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
9. Autokatsastusaseman järjestys ja siisteys (toimistotila ja katsastustila)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		
10. Toimistohenkilökunnan työpisteen uhkaavan tilanteen hätäpoistumistie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjattavaa: _____		

Liite 3: Katsastustapahtumaan osallistuvien asiakkaiden turvallisuusohjeet

Turvallisuusohjeet

Noudata katsastajan antamia ohjeita

Pysyttele ajoneuvon sivussa, poissa sen alta sekä etu- ja takapuolelta

Auton alle tai välittömään läheisyyteen ainoastaan katsastajan luvalla

Huomioi, että lattia voi olla epätasainen ja liukas

Liiku niin, että katsastaja huomaa sen

Pidä katsastukseen osallistuvat lapset vierelläsi koko ajan

Sinun
turvallisuutesi
on meille
tärkeä!



Säkerhetsanvisningar

Följ inspektörens anvisningar

Håll dig till sidan av besiktningsdistriktet, borta från bak-, fram- och undersidan av fordonet

Gå under eller direkt intill fordonet endast med inspektörens tillåtelse

Observera att golvet kan vara ojämnt och halt

Rör på dig så att inspektören lägger märke till det

Håll barn som deltar i besiktningen bredvid dig utan undantag

Din säkerhet är
viktig för oss!



Safety instructions

Follow the inspector's instructions

Keep to the side of the inspection area, away from under, behind or in front of the vehicle

Only be under or in immediacy of the vehicle with the inspector's permission

Observe that the floor can be uneven and slippery

If you move, do it in a way that the inspector will notice it

Keep children attending the inspection beside you at all times

Your safety is important for us!

