

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Käyttöpainotteinen

2010

Markus Hurme

KATSASTAJIEN KOULUTUSVAATIMUSTEN ALENTAMINEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Käyttöpainotteinen

Toukokuu 2010 | 29

Ohjaaja Seppo Siironen

Markus Hurme

Katsastajien koulutusvaatimusten alentaminen

Opinnäytetyön aiheena on tutkia katsastajien mahdollista koulutusvaatimusten alentamista ja sen vaikutusta katsastusalaan, sekä tutkia katsastusasiakkaiden mielipiteitä asiasta. Työn perustana oli katsastusasiakkaille tehty kyselytutkimus. Työssä pohditaan myös mahdollisuutta, jossa korjaamot saisivat katsastusoikeuden. Työ tehtiin toimeksiantona Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry:lle.

Kysely suoritettiin Huhtikuussa 2010 Turun seudulla neljällä katsastusasemalla ja Espoossa yhdellä. Kyselykaavakkeita jaettiin yhteensä 150 kappaletta, vastauksia tuli 71 kappaletta. Vastausprosentti oli noin 47. Vastanneista oli miehiä 77,5 % ja naisia 22,5 %.

Kyselyn tulokset olivat osittain odotettuja ja osittain hieman yllättäviä. Vaikka kyselyn otos on suhteellisen pieni, saa siitä kuitenkin hyvän käsityksen katsastusasiakkaiden mielipiteistä mahdollista muutosta kohtaan. Katsastuksen nykytasoon ollaan tyytyväisiä. Katsastuksen puolueettomuuteen eivät vastaajat uskoisi, jos korjaamot saisivat katsastusoikeuden. Asiakkaiden luottamus katsastajien tekniseen asiantuntemukseen laskisi, jos katsastajat eivät olisi koulutukseltaan insinöörejä.

ASIASANAT:

katsastus, koulutus, katsastusmiehet

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering | Practically Oriented

May 2010 | 29

Instructor Seppo Siironen

Markus Hurme

Lowering inspector education qualifications

The goal of this thesis is to analyse possible lowering of inspector education qualifications and its influence on vehicle inspection. Also the possibility that automotive repair shops could inspect cars in the future is considered. The basis of this work is a customer query. The thesis was commissioned by Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry.

The query was executed in April 2010 at four inspection stations in Turku and one in Espoo. 150 copies of the query form were spread to inspection stations and 71 replies were received. The reply percentage was approximately 47.

The results of the query were partly expected but also unexpected. Even though the number of replies was quite small, it gave a good impression of customers' opinions towards amendment. The majority of customers were satisfied with the present state of vehicle inspection. They did not believe in vehicle inspection impartiality if automotive repair shops could inspect cars in the future. Customers' trust towards inspector's technical proficiency would decrease, if they were not engineers by education.

KEYWORDS:

inspection, education, inspector

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 YKSITYISTEN KATSASTUSTOIMIPAIKKOJEN LIITTO RY	7
3 KATSASTUKSEN NYKYTILA	8
4 TYÖN TARKOITUS	10
5 KYSELYTUTKIMUS KATSASTUSASIAKKAILTA	10
5.1 Taustatiedot	10
5.2 Katsastuksessa asiointi	13
5.3 Vastaajien mielipiteet	17
6 YHTEENVETO	24
6.1 Taustatiedot	24
6.2 Katsastuksessa asiointi	25
6.3 Mielipiteet	25
7 LOPPUTULOS	27
LÄHTEET	29

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

TAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma.	11
Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.	12
Taulukko 3. Katsastusaseman valintakriteeri.	13
Taulukko 4. Asioinnin syy katsastusasemalla.	14
Taulukko 5. Vastaajien ajoneuvojen vuosimallijakauma.	15
Taulukko 6. Vastaajien ajoneuvojen käyttövoima.	16
Taulukko 7. Vastaajien mielipide katsastusmiesten teknisestä asiantuntemuksesta.	17
Taulukko 8. Vastaajien mielipide katsastusmiesten asiakaspalvelukyvystä.	18
Taulukko 9. Vastaajien luottamus mahdollisiin auton asentajakoulutuksen omaaviin katsastusmiehiin.	19
Taulukko 10. Vastaajien uskomus koulutustason alentamisen vaikutuksesta katsastusmiespulaan.	20
Taulukko 11. Vastaajien uskomus katsastuksen laadun paranemiseen, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla.	21

Taulukko 12. Vastaajien uskomus katsastuksen hinnan laskuun, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla.	22
Taulukko 13. Vastaajien mielipide katsastuksen puolueettomuudesta.	23
Taulukko 14. Vastaajien mielipide katsastuksessa käynnin helpottumisesta, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla.	24

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on tutkia katsastajien mahdollista koulutusvaatimusten alentamista ja sen vaikutusta katsastusalaan, sekä tutkia katsastusasiakkaiden mielipiteitä asiaa kohtaan. Työn perustana oli katsastusasiakkaille tehty kyselytutkimus. Työssä pohditaan myös mahdollisuutta, jossa korjaamot saisivat katsastusoikeuden.

Liikenne- ja viestintäministeriö valmistelee uutta katsastuslakia, jossa esitetään katsastajien koulutusvaatimusten alentamista nykyisestä insinöörikoulutuksesta ammattitutkintoon. AKE (nykyinen TraFi) on teettänyt aiheesta tutkimuksen vuonna 2008.

Rajasin opinnäytetyöni aiheen näihin kahteen ehdotuksen pääkohtaan, eli koulutusvaatimusten alentamiseen ja katsastuksen mahdollistamiseen korjaamoilla. Lakiehdotuksessa on myös kevyen ja raskaan kaluston katsastusten eriyttäminen sekä koeajoratavaatimuksen poistaminen.

Katsastajien peruskoulutusvaatimuksia esitetään muutettavaksi siten, että insinööritutkinnon lisäksi myös autoalan tehtävään soveltuva ammattitutkinto antaisi mahdollisuuden päästä alalle. Ammattitutkinnon suorittanut saisi oikeuden osallistua alalletulokoulutukseen ja suorittaa kevyen kaluston määräaikaikatsastuksia. (AKE 2009.)

On myös ehdotettu, että korjaamot saisivat tulevaisuudessa katsastaa autoja. Korjaamoilla on katsastusoikeus esimerkiksi Norjassa, Hollannissa ja Englannissa (AKE 2008).

Työ tehtiin toimeksiantona Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry:lle, ja työn päätarkoituksena on kartoittaa mahdollisten muutosten vaikutuksia katsastusalaan katsastusasiakkaan näkökulmasta.

2 Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry

Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry (YKL) on perustettu Helsingissä vuonna 1996. Yhdistys toimii yksityisten katsastustoimipaikkojen edunvalvojana, vastaa jäsentensä koulutuksellisiin tarpeisiin sekä toimii jäsenistönsä molemminsuuntaisena informaatio- ja yhteistyökanavana.

Yhdistys kannattaa ajoneuvojen katsastustoiminnan järjestämistä yksityisen yritteliäisyyden pohjalta. Yhdistys myös parantaa yritteliäisyyden taloudellisia ja muita edellytyksiä ja kehittää katsastustoiminnan teknistä suoritustasoa ja käytännön laatua.

Mihin YKL ry:ssä uskotaan:

- ajoneuvojen laadukas katsastustoiminta vaikuttaa merkittävästi liikenneturvallisuuteen ja ympäristöön
- puolueettomuuden takaamiseksi katsastustoiminta on säilytettävä riippumattomana ajoneuvoalan kaupasta, korjaamotoiminnasta ja muusta vastaavasta ajoneuvoalaan liittyvästä kaupallisuudesta
- kuluttaja hyötyy ajoneuvojen katsastustoiminnasta myös taloudellisesti (Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry 2010.)

Minkä eteen YKL ry:ssä tehdään työtä:

- kehitämme jäsentemme henkilöstön asiakaspalveluvalmiuksia, jotta katsastuspalvelujen tarvitsijat kokevat asioinnin miellyttävänä, joustavana ja oikeudenmukaisena
- pidämme yllä ja kehitämme jäsentemme ammatillista asiantuntemusta katsastustoiminnan vaikuttavuuden säilyttämiseksi
- toimimme yhteistyössä viranomaisten kanssa lainsäädännön kehittämiseksi ja laadun ylläpitämiseksi
- seuraamme alan kehitystä muissa maissa. (Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry 2010.)

3 KATSASTUKSEN NYKYTILA

Katsastustoiminta on luvanvaraista, toimintaan siis vaaditaan toimilupa. Toimiluvan saamiseksi pitää hakijan esimerkiksi ilmoittaa katsastuksen vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään teknillisen koulun autolinjan tai vastaavan soveltuvan teknikkotason tutkinto. Hänellä on oltava myös riittävä käytännön kokemus katsastus- tai muista teknisistä tarkastustehtävistä.

Luvan hakijalla pitää myös olla toimintaan soveltuvat toimitilat, jotka ovat kooltaan katsastustoimintaan soveltuvat ja niissä voidaan katsastus suorittaa säästä riippumatta. Toimitilojen läheisyydessä tulee olla myös muulta liikenteeltä suojattu koeajorata. Toimitiloissa pitää myös olla katsastukseen vaadittavat laitteet ja välineet, esimerkiksi jarrudynamometri, ajoneuvonostin tai tarkastuskuilu, pakokaasupäästöjen mittauslaite, ajovalojen suuntauksen tarkastuslaite ja paineilmajarrujen tarkastukseen tarpeelliset mittarit. Toimipaikasta pitää myös löytyä laatuksikirja, jolla voidaan osoittaa katsastustoiminnan riittävä laatu. (Liikenneministeriön päätös ajoneuvojen katsastustehtävien toimiluvista, 1993/1372.)

”Katsastuksia suorittavan henkilön pätevyysvaatimukset

Katsastuksia suorittavalta henkilöltä edellytetään peruskoulutuksena vähintään teknillisen oppilaitoksen autotekniikan opintolinjan tai vastaavan soveltuvan teknikkotason tutkinnon suorittamista. Lisäkoulutuksena edellytetään henkilön katsastustehtäviä vastaavaa määräaikaikatsastuskoulutusta (katsastajantutkinto) ja erikoiskoulutusta sekä niihin liittyvää käytännön kokemusta ja ammattitaidon säilyttämiseksi tarkoitettua, määrääjain toistuvaa täydennyskoulutusta.

Henkilö, joka on suorittanut vähintään ammattikorkeakoulun autotekniikan tai muun vastaavan soveltuvan koulutusohjelman autoteknilliset perusopinnot sekä katsastuksia vastaavan katsastajantutkinnon ja siihen liittyvän käytännön harjoittelun, saa suorittaa määräaikaikatsastuksia ajoneuvoille, joiden käytössä ja rekisteröinnissä sallittu kokonaisuus on enintään 3,5 tonnia. Kun tällainen henkilö suorittaa katsastuksia, 1 momentissa tarkoitetun katsastuksia suorittavan henkilön tulee olla katsastustoimipaikalla läsnä. Tässä momentissa tarkoitettu oikeus katsastusten suorittamiseen on voimassa yhden vuoden ajan katsastajantutkinnon suorittamisesta.” (Laki ajoneuvojen katsastusluvista, 10§ 23.12.1998/1099)

”Tasapuolisuus

Toimiluvan haltijalla on velvollisuus vastaanottaa ja suorittaa jokaisen sitä haluavan asiakkaan ajoneuvon katsastus säännösten ja toimilupansa mukaisesti.

Toimiluvan haltijan on järjestettävä toimintansa siten, etteivät muut seikat kuin ajoneuvon kuntoon ja muuhun määräystenmukaisuuteen liittyvä arviointi voi vaikuttaa katsastuksen lopputulokseen.

Ajoneuvojen katsastukset on suoritettava ajoneuvon merkistä, mallista, käyttöönottoajankohdasta ja muista vastaavista seikoista riippumatta.

Katsastusluvan ja koulutusoikeuden haltijoiden kielellisestä palveluvelvollisuudesta säädetään kiellilaissa.” (Laki ajoneuvojen katsastusluvista, 13§ 23.12.1998/1099.)

”Hakijan riippumattomuuden arviointi

Toimiluvan hakijaa voidaan pitää riippumattomana, jos hakija tai hänen palveluksessaan oleva ei harjoita tai ole kaupallisesti, taloudellisesti tai muuten riippuvuussuhteessa siihen, joka harjoittaa:

- 1) ajoneuvojen tai niiden osien tai varusteiden valmistusta, maahantuontia, kauppaa, suunnittelua, markkinointia, korjausta tai huoltoa;
- 2) vakuutustoimintaan liittyvää ajoneuvojen vahinkotarkastustoimintaa; tai
- 3) luvanvaraista liikennettä.

Toimiluvan hakija ei saa myöskään olla riippuvuussuhteessa 1 momentissa tarkoitettua toimintaa harjoittavien muodostamaan järjestöön.

Edellä 1 ja 2 momentissa tarkoitettuna riippuvuussuhteena ei pidetä luvanvaraiseen toimintaan tarvittavien tilojen ja laitteiden vuokrausta mainituissa momenteissa tarkoitettua toimintaa harjoittavalta tai harjoittavalle.” (Laki ajoneuvojen katsastusluvista, 6§ 23.12.1998/1099.)

4 TYÖN TARKOITUS

Työn päätarkoitus on kartoittaa mahdollisten uudistusten tuomia muutoksia ja vaikutuksia katsastusalaan. Työssä on tarkoituksena tutkia mahdollisen koulutusvaatimusten alentamisen vaikutuksia katsastustoimintaan, sekä tutkia mahdollisuutta, jossa korjaamot saisivat katsastusoikeuden.

Lähtökohtana työlle on katsastusasiakkaille tehty kyselytutkimus. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa ihmisten näkemyksiä katsastusasiakkaan näkökulmasta mahdollista muutosta kohtaan, sekä selvittää mielipiteitä tämänhetkisestä tilanteesta.

5 KYSELYTUTKIMUS KATSASTUSASIAKKAILTA

Kyselytutkimus suoritettiin Turussa ja Espoossa yhteensä viidellä eri katsastusasemalla. Tutkimuksella kartoitetaan katsastusasiakkaiden mielipiteitä katsastusalan nykytilaa ja tulevaisuutta kohtaan.

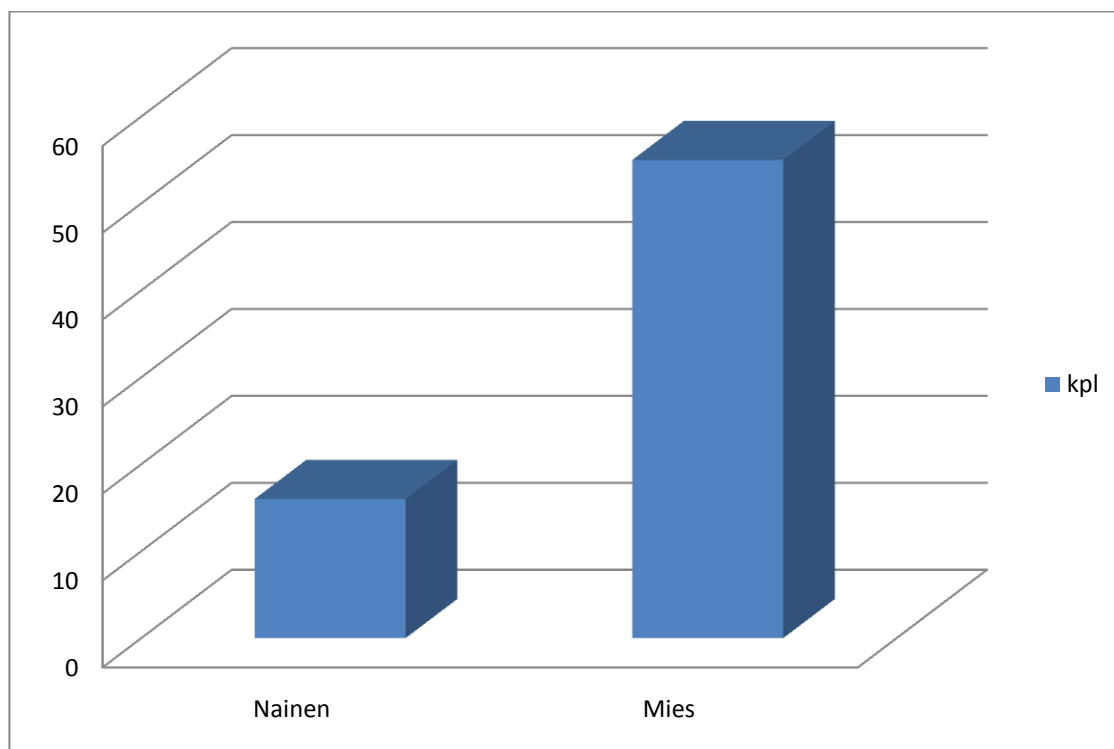
Kyselykaavakkeita jaettiin odotustiloihin noin 150 kappaletta ja vastauksia saatiin 71 kappaletta, vastausprosentti oli siis noin 47.

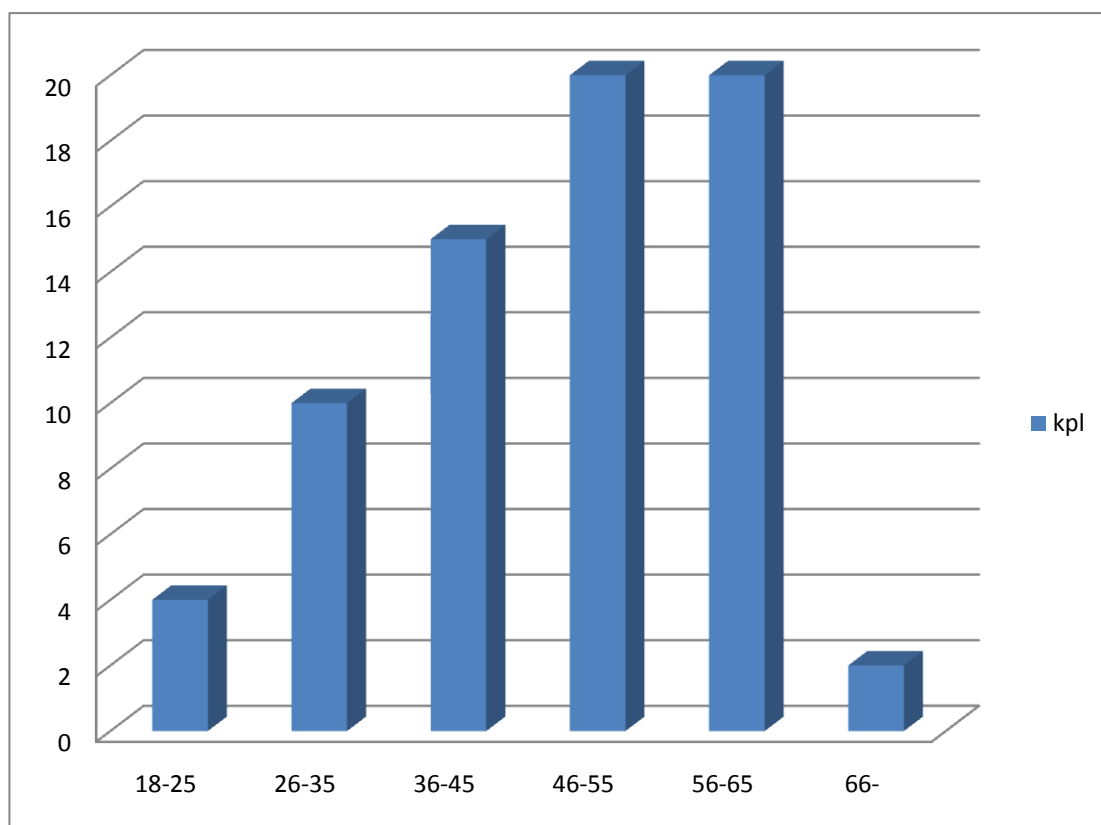
Kyselylomake on liitteenä 1.

5.1 Taustatiedot

Vastaajista naisia oli 22,5 % ja miehiä 77,5 %. Taulukossa 1 näkyy sukupuolijakauma kappaleittain. Vastauksia ei ole eritelty sukupuolen mukaan, sillä se olisi työn kannalta merkityksetöntä.

Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

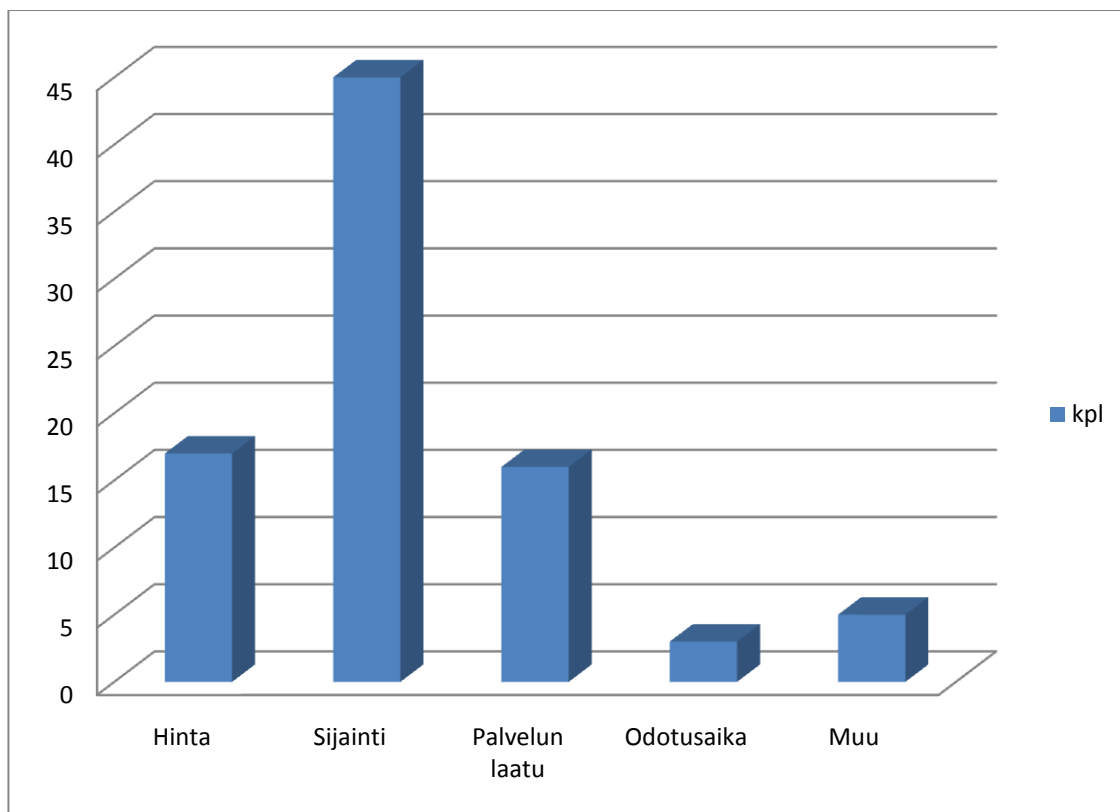


Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

Ikäjakauma näkyy taulukossa 2. Vastaajien ikä painottui hieman korkeaksi, syynä luultavasti nuorten asiakkaiden haluttomuus vastata kyselyyn.

5.2 Katsastuksessa asiointi

Taulukko 3. Katsastusaseman valintakriteeri.

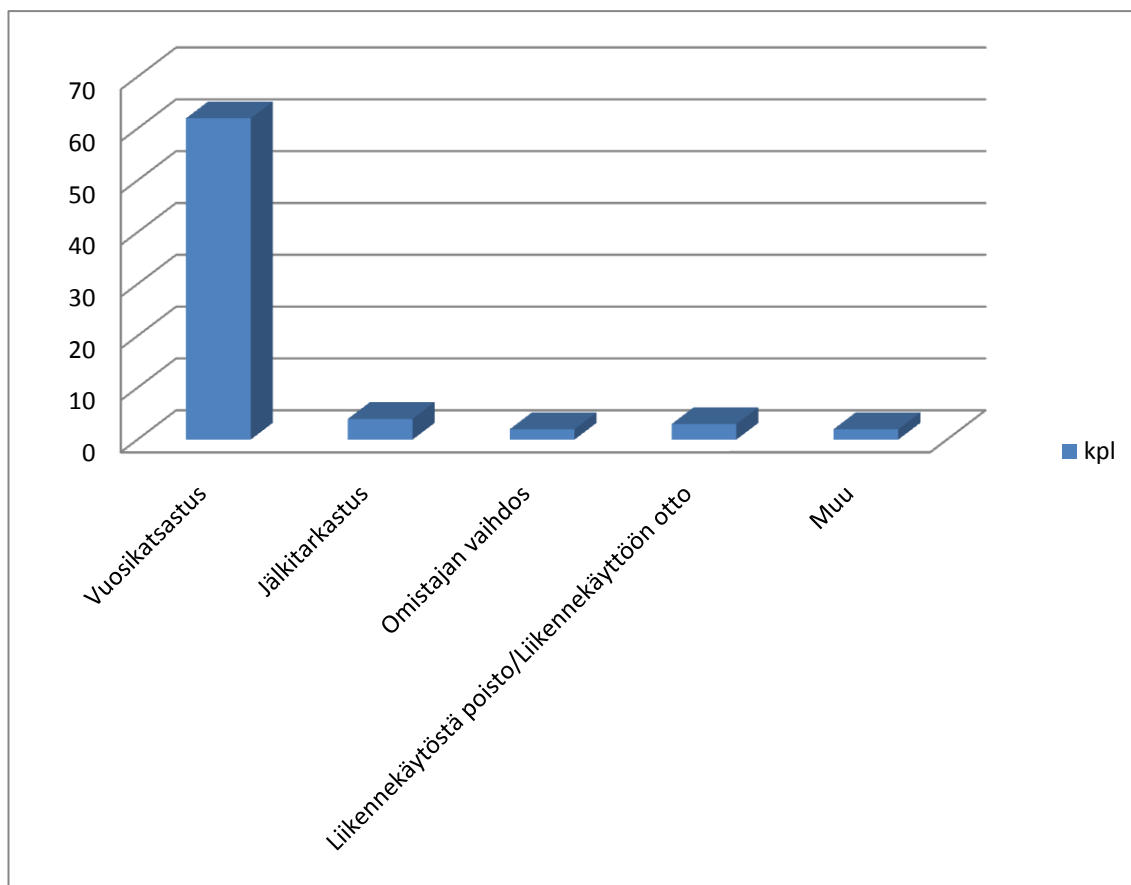


Kuten taulukosta 3 voidaan nähdä, katsastusaseman ylivoimaisesti tärkein valintakriteeri on sen sijainti. Hinta ja palvelun laatu ovat myös monille suhteellisen tärkeitä tekijöitä, kun valitaan katsastusasemaa.

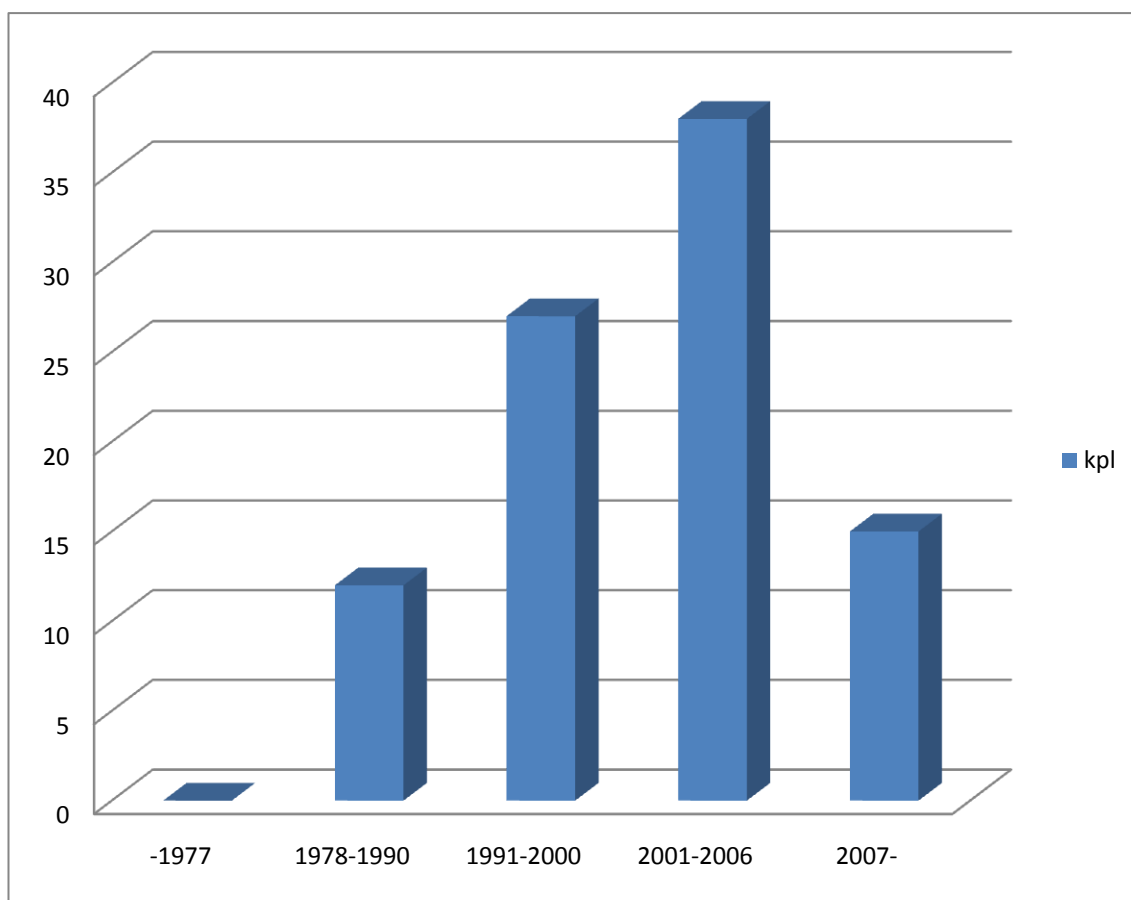
Hinta ei ole tullut suurimmaksi valintakriteeriksi luultavasti hyvinkin yhtenäisten hintojen vuoksi. Saman paikkakunnan katsastusasemien hintatasot eivät juuri poikkea toisistaan, ellei sitten ole tarjouskampanjaa tai muita alennuksia.

Palvelun laatua arvostetaan myös kohtalaisen paljon. Monille asiakkaille tuleekin tapa käydä aina sillä samalla asemalla, josta on tottunut saamaan hyvää palvelua.

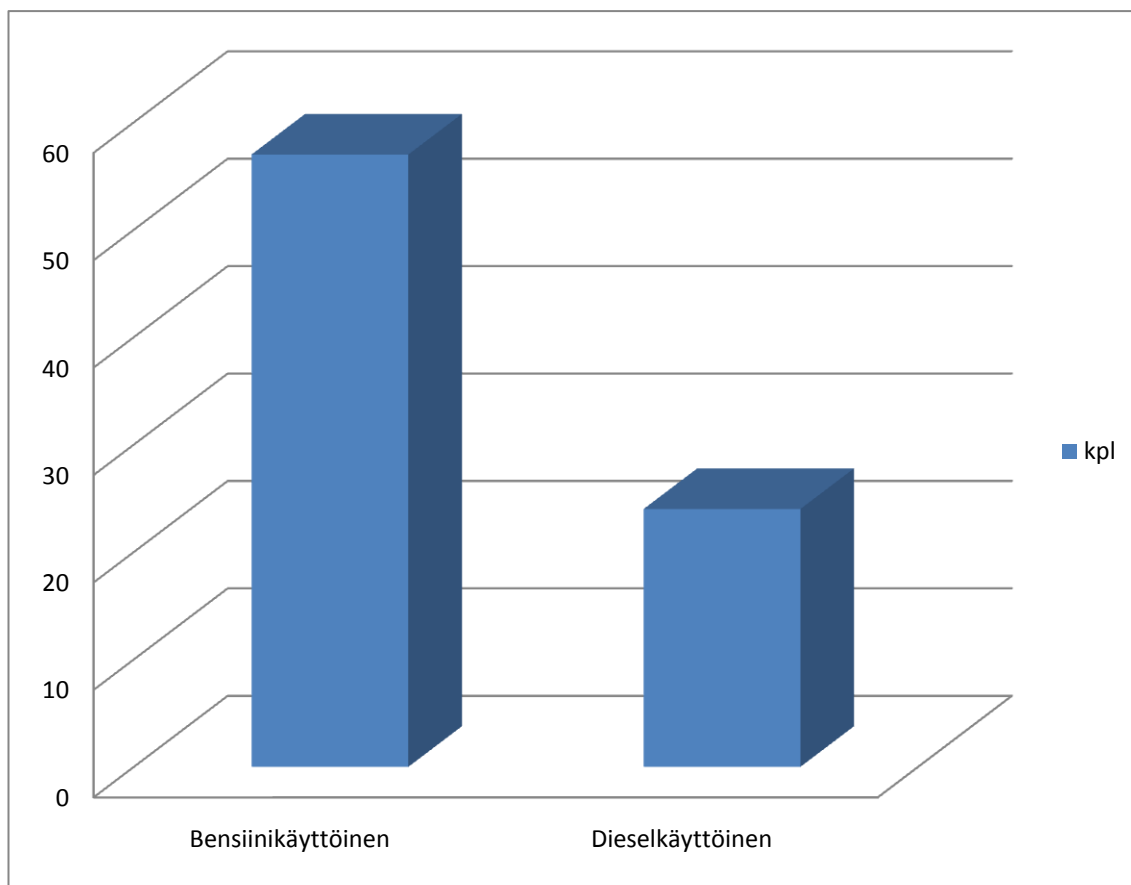
Taulukko 4. Asioinnin syy katsastusasemalla.



Taulukosta 4 käy ilmi, että määräaikaikatsastus on ylivoimaisesti yleisin syy katsastusasemalla asiointiin. Tulokseen luultavasti vaikuttaa kuitenkin se, että ainoastaan määräaikaikatsastuksessa kävijällä on riittävästi odotusaikaa kyselyyn vastaamiseen.

Taulukko 5. Vastaajien ajoneuvojen vuosimallijakauma.

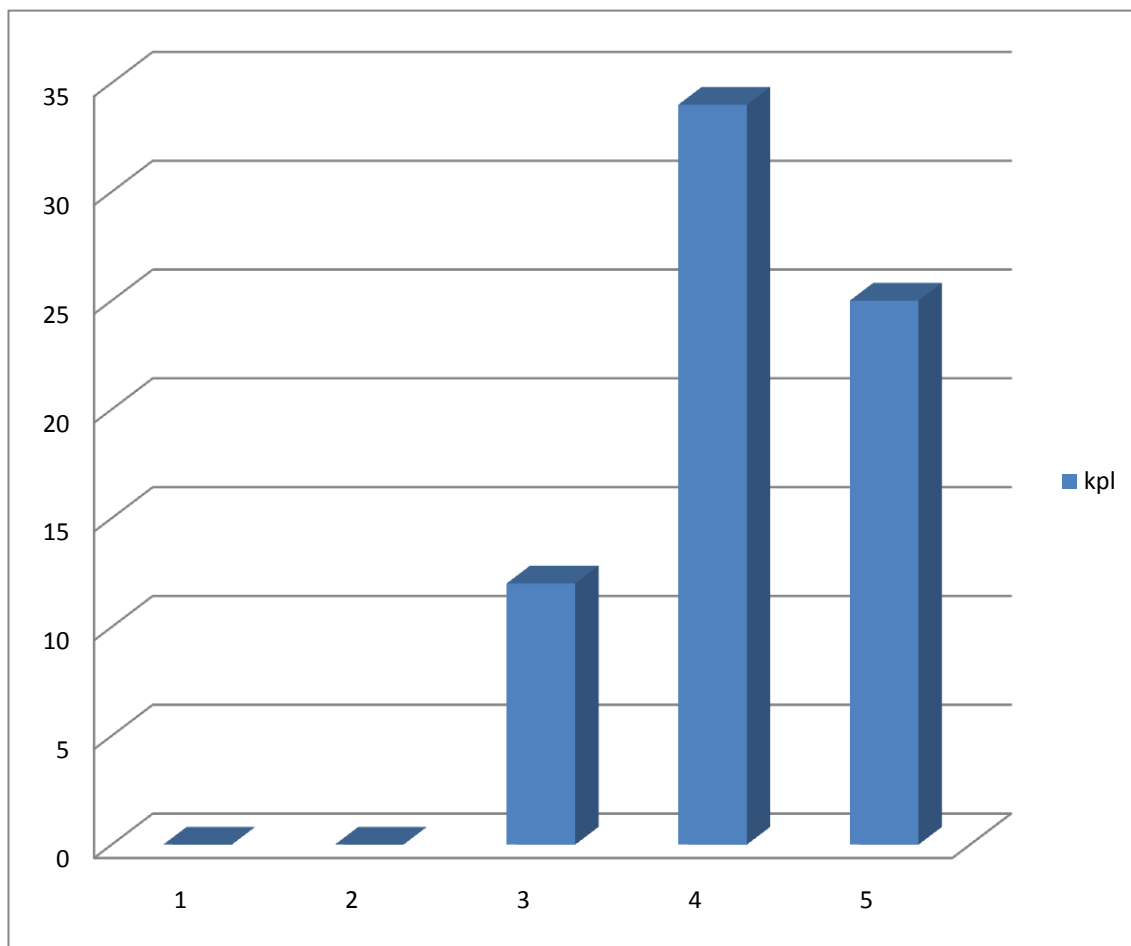
Suurin osa vastaajien autoista kuului vuosimalliltaan ryhmään 2001–2006, kuten taulukosta 5 voi nähdä. Uudehkoja autoja huollatetaan usein merkkiliikkeessä tai muussa autokorjaamossa, joten näille asiakkaille korjaamossa suoritettu katsastus luultavasti olisi hyvinkin kätevää.

Taulukko 6. Vastaajien ajoneuvojen käyttövoima.

Suomen ajoneuvokanta on yhä painottunut bensiinikäyttöisiin ajoneuvoihin, kuten taulukosta 6 ilmenee. Dieselkäyttöisten ajoneuvojen suosio saattaa tulevaisuudessa kasvaa uuden verotuksen myötä. Tulokseen voi osaltaan myös vaikuttaa kyselyssä käytettyjen katsastusasemien sijainnit, sillä kaikki asemat ovat hyvinkin lähellä suurta kaupunkia. Haja-asutusalueella, jossa välimatkat ovat pidempiä, on dieselkäyttöisten ajoneuvojen suosio luultavasti suurempi.

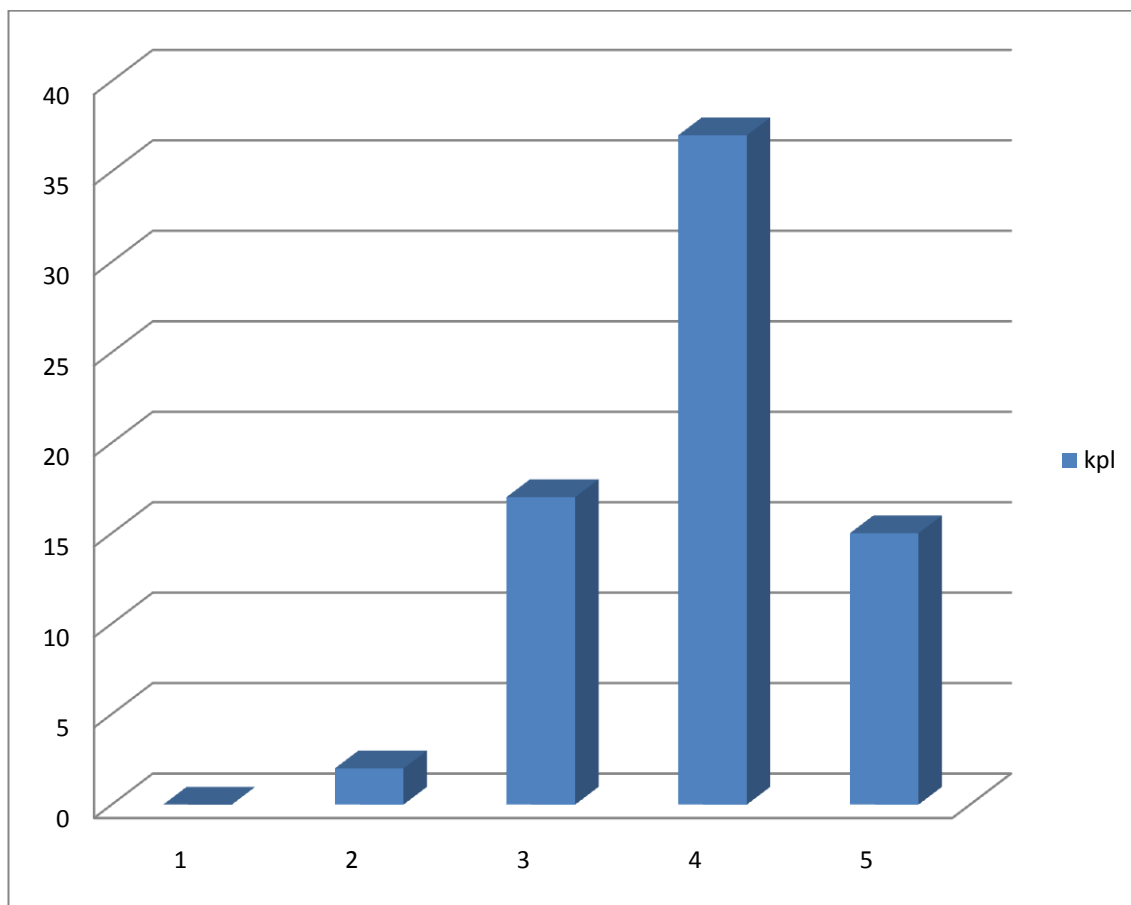
5.3 Vastaajien mielipiteet

Taulukko 7. Vastaajien mielipide katsastusmiesten teknisestä asiantuntemuksesta. (1-huono, 5-erittäin hyvä)



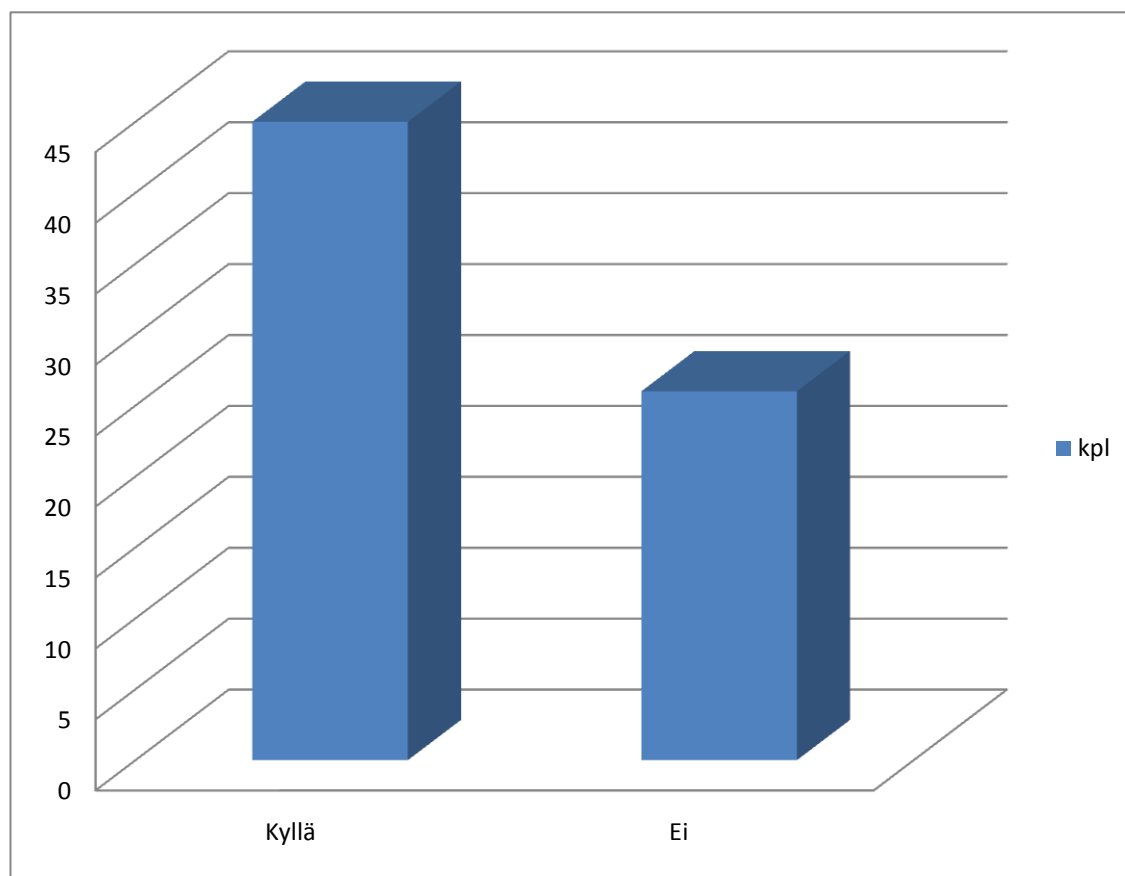
Vastaajien mielestä katsastajien tekninen asiantuntemus on hyvä, kuten taulukosta 7 käy ilmi. Monen vastaajan mielestä asiantuntemus on jopa erittäin hyvä.

Taulukko 8. Vastaajien mielipide katsastusmiesten asiakaspalvelukyvästä.
(1-huono, 5-erittäin hyvä)



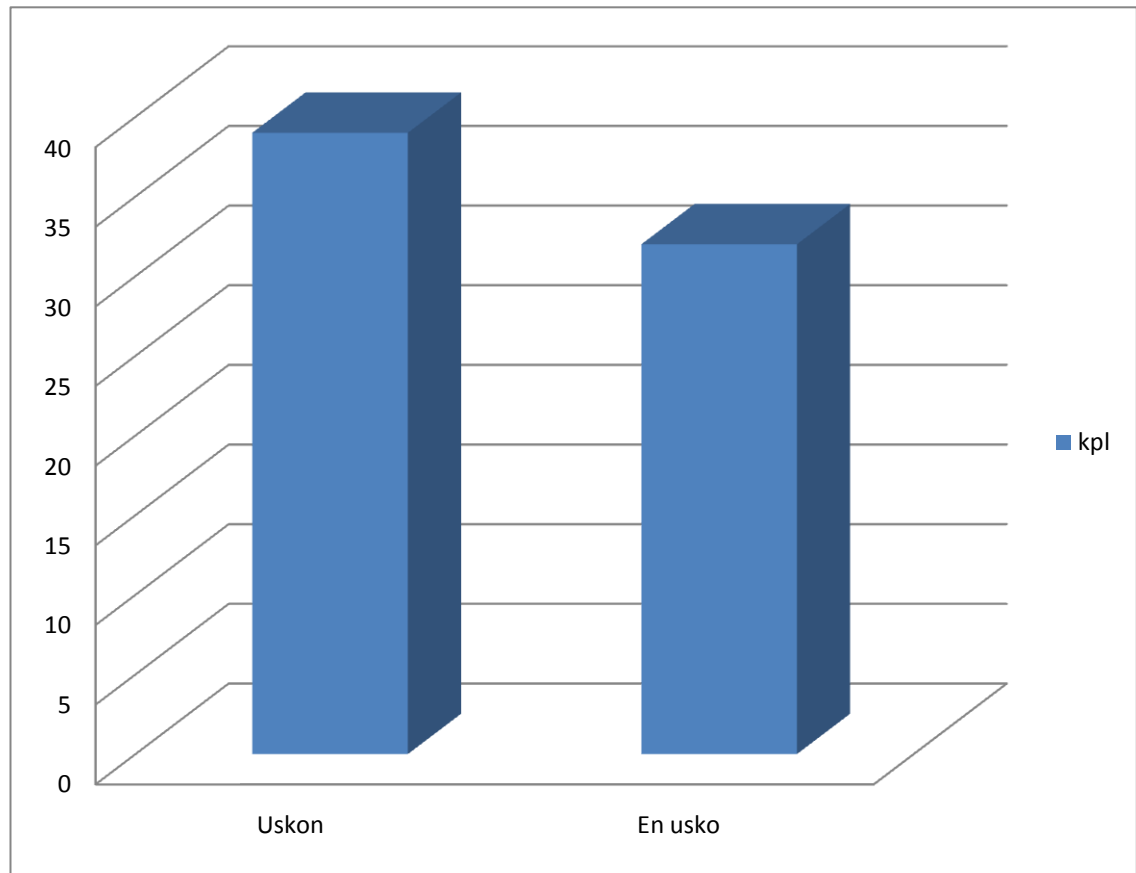
Taulukosta 8 näkyy, että monet vastaajat ovat tyytyväisiä katsastajien asiakaspalvelukykyyn. Parannettavaa kuitenkin olisi, sillä hyvinkin moni on valinnut vaihtoehdon 3. Asiakkaiden näkemykseen katsastajien asiakaspalvelukyvästä saattaa vaikuttaa osaltaan kova kiire. Ruuhkaisena aikana auto pitää katsastaa ripeästi, eikä aikaa jää asiakkaan kanssa keskusteluun.

Taulukko 9. Vastaajien luottamus mahdollisiin auton asentajakoulutuksen omaaviin katsastusmiehiin.



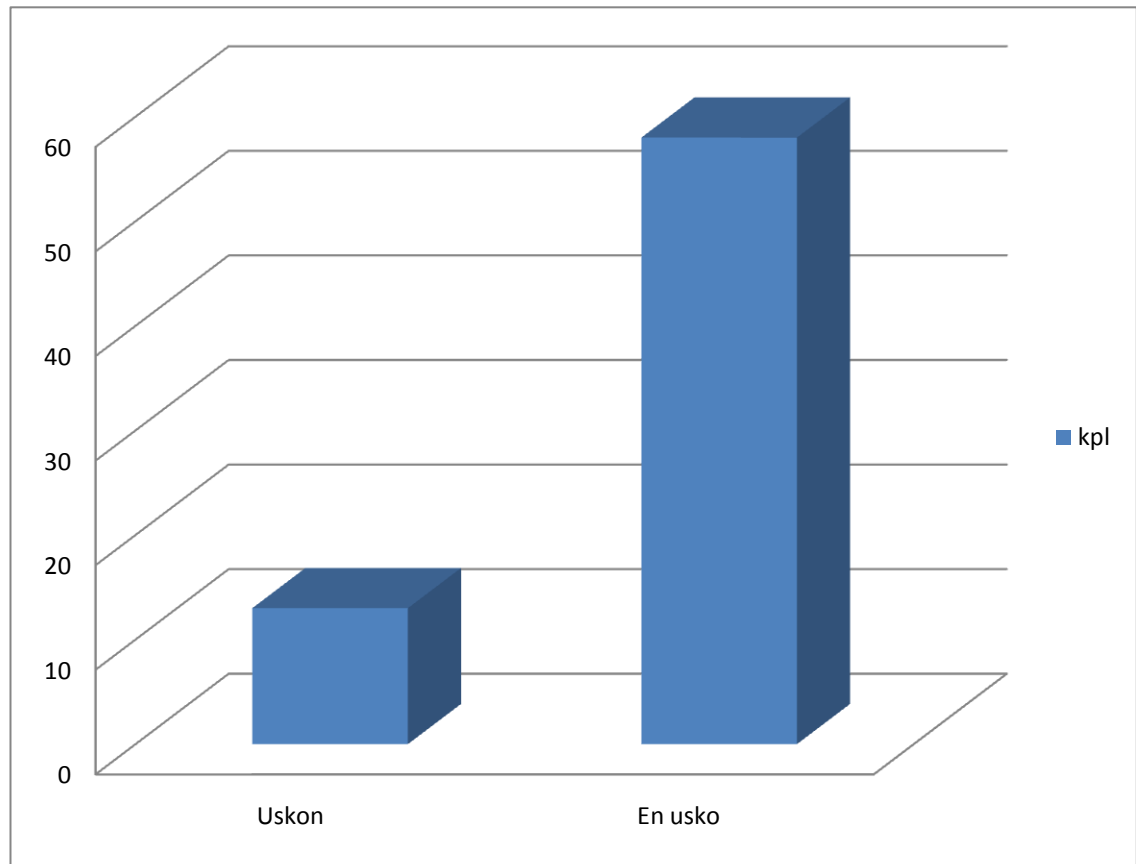
Taulukon 9 mukaan vastaajista 63 %:n luottamus katsastajan tekniseen asiantuntemukseen laskisi, mikäli hän olisi koulutukseltaan auton asentaja eikä insinööri.

Taulukko 10. Vastaajien uskomus koulutustason alentamisen vaikutuksesta katsastusmiespulaan.



Enemmistö vastaajista uskoo koulutustason alentamisen ratkaisevan pulan katsastusmiehistä. Taulukosta 10 näkyy, ettei ero kuitenkaan ole kovinkaan suuri.

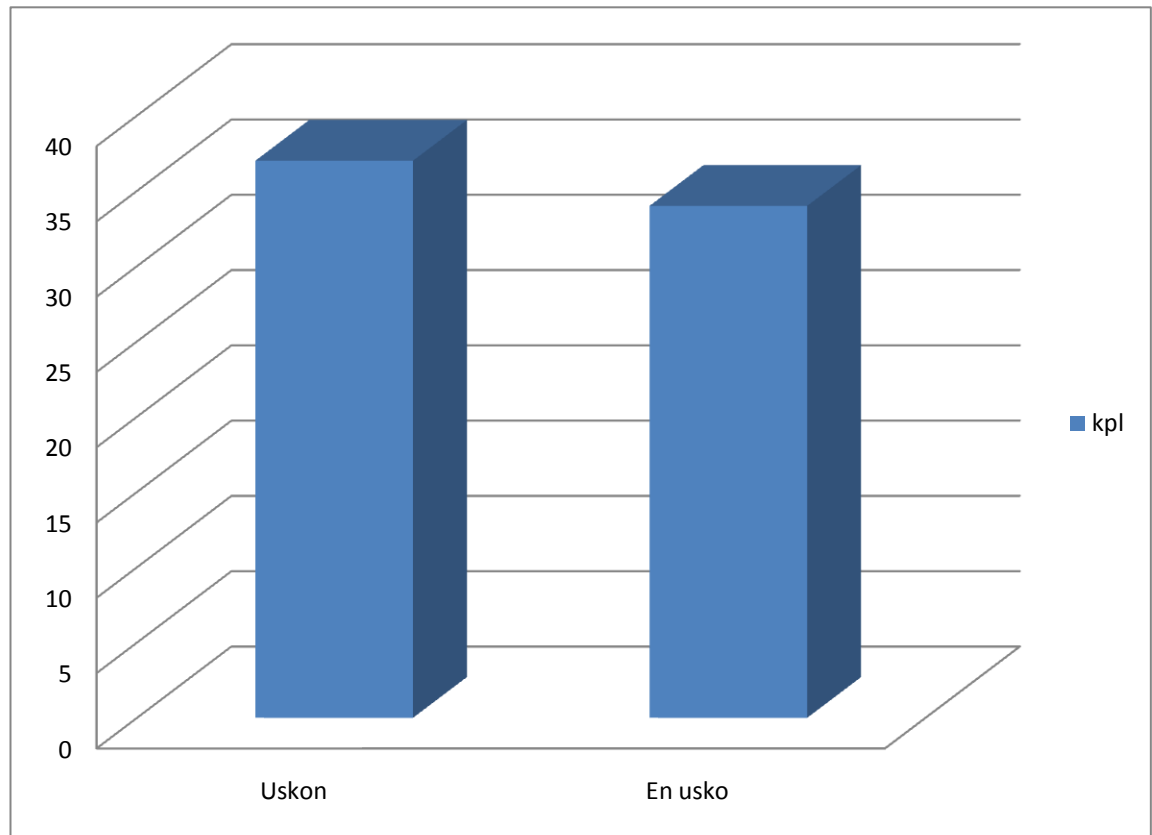
Taulukko 11. Vastaajien uskomus katsastuksen laadun paranemiseen, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla.



Taulukosta 11 käy ilmi vastaajista ylivoimaisesti suurimman osan uskovan, ettei katsastuksen laatu paranisi, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla.

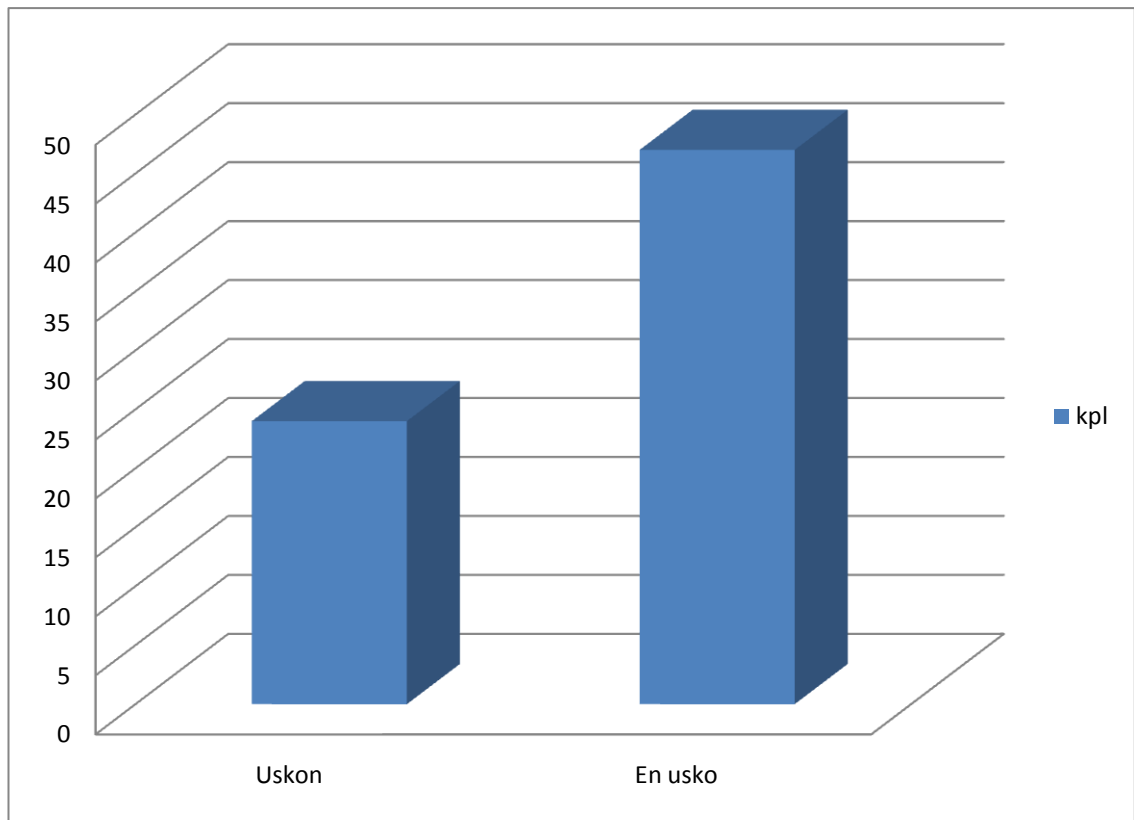
Kuten taulukosta 7 ilmeni, on vastaajien luottamus katsastajien tähänhetkiseen tekniseen asiantuntemukseen hyvä, joten monenkaan mielestä tuskin on paljoa enää parannettavaa.

Taulukko 12. Vastaajien uskomus katsastuksen hinnan laskuun, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla.



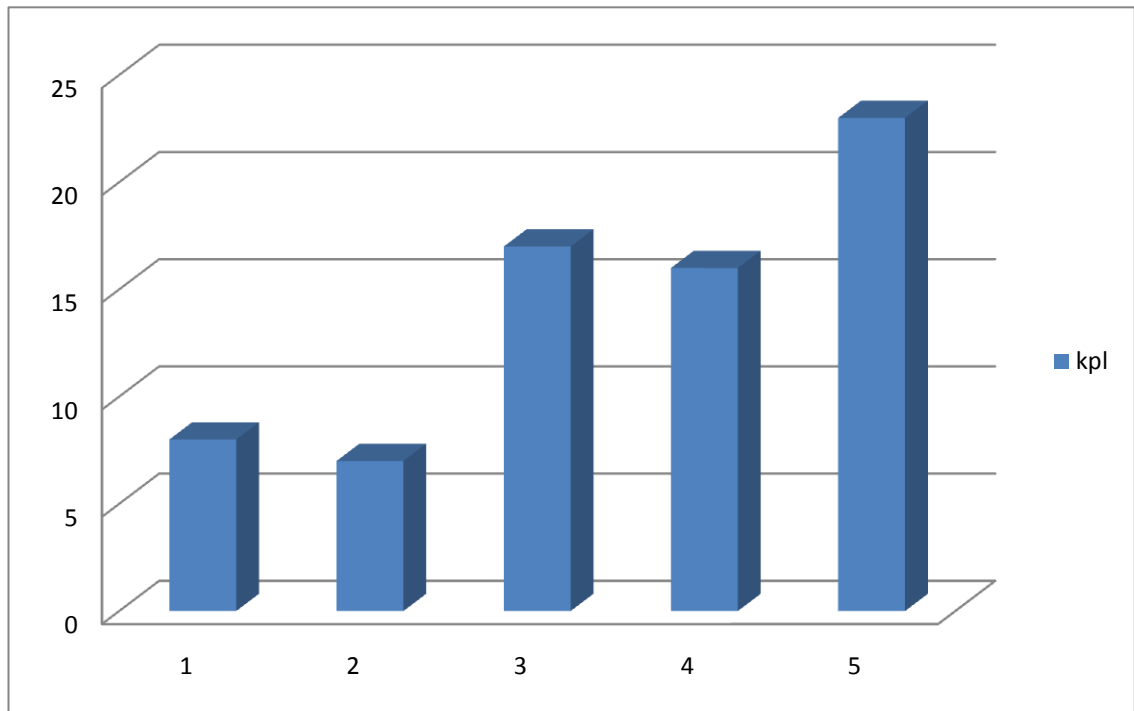
Taulukosta 12 näkyy vastaajien uskomus katsastuksen hinnan laskuun, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla. Suunnilleen puolet vastaajista uskoo hinnan laskevan, puolet taas ei usko.

Taulukko 13. Vastaajien mielipide katsastuksen puolueettomuudesta.



Suurin osa vastaajista ei usko katsastuksen puolueettomuuteen, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla, kuten taulukosta 13 ilmenee. Jopa 66 % vastaajista epäilee puolueettomuutta.

Taulukko 14. Vastaajien mielipide katsastuksessa käynnin helpottumisesta, mikäli se suoritettaisiin korjaamolla. (1-ei lainkaan, 5-erittäin paljon)



Suuri osa vastaajista ajatteli katsastuksen helpottuvan, mikäli se suoritettaisiin huollon yhteydessä autokorjaamolla. Taulukosta 14 kuitenkin näkyy, ettei mielipide ollut kovinkaan yksimielinen.

6 YHTEENVETO

6.1 Taustatiedot

Vastaajista miehiä oli 55 kpl ja naisia 16 kpl. Ikäjakauma painottui yli 36-vuotiaisiin, josta ei kuitenkaan voi päätellä asiakaskunnan ikää, vaan ainoastaan vastaushalukkuutta eri ikäryhmissä.

Oletettavasti vanhempien ihmisten vastaushalukkuus on suurempi.

6.2 Katsastuksessa asiointi

Katsastusaseman valintaperuste painottui sijaintiin, mutta myös hinta ja palvelun laatu olivat monille tärkeitä valintakriteerejä. Katsastusasema valitaan ensisijaisesti sijainnin mukaan luultavasti siksi, ettei esimerkiksi hintatasoissa ole kovinkaan suuria eroja. Kaikilla saman lähialueen katsastusasemilla on hyvinkin yhtenäiset hinnat, sillä kunnollista hintakilpailua ei ole vielä saatu aikaiseksi. Mielestäni katsastusasemien pitäisikin panostaa asiakaspalvelun laatuun vielä entistäkin enemmän.

Lähes kaikkien kyselyyn vastaajien asiointin syy katsastusasemalla oli määräaikaikatsastus. Tuloksen syynä on luultavasti se, että ainoastaan määräaikaikatsastuksessa kävijällä on riittävästi odotusaikaa kyselyyn vastaamiseen.

Suurin osa vastaajien ajoneuvoista on alle 10 vuotta vanhoja ja valtaosa bensiinikäyttöisiä. Suomen ajoneuvokannan ikä ei kyselyn perusteella ole erityisen korkea, mutta tulokseen saattaa vaikuttaa vastaajien korkeahko ikä. Vanhemmilla ihmisillä on pääsääntöisesti uudempia autoja kuin nuorilla.

Bensiinikäyttöisiin henkilöautoihin, joiden käyttöönottopäivä on 1.1.2001 jälkeen, pitää katsastuksen päästömittauksen yhteydessä tehdä OBD-mittaus, eli näihin autoihin katsastuksen hinta on kaikkein korkein.

6.3 Mielenpiteet

Asiakkaat ovat tyytyväisiä tämänhetkiseen katsastuksen laatuun. Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden mukaan katsastajien tekninen asiantuntemus on hyvä. Monen vastaajan mielestä asiantuntemus on jopa erittäin hyvä.

Suurin osa kyselyyn vastaajista on tyytyväisiä katsastajien asiakaspalvelukykyyn, parannettavaakin toki olisi. Asiakaspalveluun on kuitenkin panostettu nykyään huomattavasti enemmän kuin vuosina, jolloin katsastusala ei ollut vapaa kilpailulle. Etenkin ikääntyneemmät katsastusasiakkaat muistelevat katsastusta hyvinkin epämiellyttävänä tapahtumana, ja monille nykyinen asiakaspalvelun taso tuleekin erittäin

positiivisena yllätyksenä. Asiakkaiden näkemykseen katsastajien asiakaspalvelukyvystä saattaa vaikuttaa osaltaan kova kiire. Ruuhkaisena aikana auto pitää katsastaa ripeästi, eikä aikaa jää asiakkaan kanssa keskusteluun.

Vastaajista 63 %:n luottamus katsastajan tekniseen asiantuntemukseen laskisi, mikäli hän olisi koulutukseltaan auton asentaja eikä insinööri. Katsastajan teknistä asiantuntemusta luultavasti pidetään lähestulkoon itsestäänselvyytenä koulutustasosta johtuen. Alempi koulutustaso varmasti laskisi katsastajan arvostusta ja samalla auktoriteettia. Todennäköisesti tämä lisäisi ristiriitoja asiakkaan ja katsastajan välille.

Enemmistö vastaajista uskoo koulutustason alentamisen ratkaisevan pulan katsastusmiehistä. Turun seudulla, josta suurin osa kyselyn vastauksista tuli, ei kuitenkaan minkäänlaista pulaa esiinny, syynä luultavasti Turussa järjestettävä katsastajan koulutus.

Vastaajista ylivoimaisesti suurin osa uskoo, ettei katsastuksen laatu paranisi, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla, peräti 82 % vastaajista on tätä mieltä.

Katsastuksen laatuun ollaan tällä hetkellä selvästi suhteellisen tyytyväisiä, jonka vuoksi harva luultavasti uskoo laadun paranevan entisestään, jos katsastus suoritettaisiin korjaamalla.

Noin puolet kyselyyn vastaajista uskoisi katsastuksen hinnan laskevan, mikäli se suoritettaisiin korjaamalla. Katsastuksen hinta saattaisikin esimerkiksi korjaamon hinnastossa laskea verrattuna nykyiseen tasoon. Huollon yhteydessä tehtävien lisätöiden määrä saattaisi kuitenkin helposti nousta, jolloin asiakas maksaisi loppuenlopuksi katsastuksesta enemmän kuin tällä hetkellä.

AKE:n tutkimuksen mukaan katsastuksen hinta on Ruotsissa Pohjoismaiden alhaisin monopolista johtuen. Suomi on Tanskan ja Norjan tasolla määräaikaikatsastuksen hinnassa. Norjassa kuitenkin korjaamoilla on katsastusoikeus, mutta silti hinta on Suomen tasolla. (AKE 2008.)

Mikäli katsastus suoritettaisiin korjaamalla, sen puolueettomuuteen ei uskoisi 66 % vastaajista.

Tällä hetkellä katsastuksen riippumattomuudesta pidetään erittäin tarkasti kiinni. Mikäli katsastus sallittaisiin myös korjaamoilla, kumoutuisi hyvinkin moni pykälä nykyisestä lainsäädännöstä. Nykyisen lainsäädännön mukaan katsastaja ei voi toimia esimerkiksi missään autokorjaamossa tai autokaupassa samaan aikaan, kun hän on katsastusyrittäjän palveluksessa. (Laki ajoneuvojen katsastusluvista, 6§ 23.12.1998/1099.)

Suurehko osa kyselyyn vastaajista ajatteli katsastuksessa käynnin helpottuvan, jos se suoritettaisiin korjaamolla huollon yhteydessä. Osa vastaajista kuitenkin oli sitä mieltä, ettei katsastus helpottuisi yhtään. Vastauksiin luultavasti vaikutti asiakkaiden autojen ikä, sillä uudehkoja autoja huollatetaan liikkeessä, vanhempia autoja taas huolletaan itse, tai käytetään edullisemmilla pikkukorjaamoilla öljynvaihdossa. Kyselyyn vastanneiden autot olivat suhteellisen uusia.

7 LOPPUTULOS

Kyselyn tulokset olivat osittain odotettuja ja osittain hieman yllättäviä. Vaikka kyselyn otos on suhteellisen pieni, saa siitä kuitenkin hyvän käsityksen katsastusasiantuntijoiden mielipiteistä mahdollista muutosta kohtaan.

Kyselyn päätarkoitus oli selvittää katsastusasiantuntijoiden mielipiteitä kaavailtua muutosta katsastajien koulutusvaatimusten alentamista kohtaan, sekä katsastuksen mahdollisestamisesta korjaamoilla.

Katsastukseen ollaan tällä hetkellä tyytyväisiä. Katsastajien teknistä asiantuntemusta pidetään erittäin hyvänä, samoin asiakaspalvelukykyä.

Suurimman osan luottamus laskisi katsastajan tekniseen asiantuntemukseen, mikäli hän ei olisi koulutukseltaan insinööri. Yleinen mielipide katsastusta kohtaan saattaisi myös muuttua, ja sen hintaa kohtaan oltaisiin entistä kriittisempiä.

Koulutusvaatimusten alentaminen saattaisi hieman poistaa pulaa katsastajista, mutta tuskin kokonaan. Luultavasti harva jo mekaanikon tehtävissä oleva lähtisi

katsastusosalalle, sillä kurssit ja kokeet saattavat monen mielestä tuntua vaikeilta ja paljon aikaa vieviltä. Katsastajan alkupalkka ei myöskään poikkea kovin paljoa jo joitain vuosia korjaamalla työskennelleen asentajan palkasta. Kiinnostus lähteä vaihtamaan alaa voisi olla hyvinkin pieni.

Enemmistö uskoo, ettei katsastuksen laatu ainakaan paranisi, mikäli se tulevaisuudessa suoritettaisiin korjaamalla. Tulos on hyvin ymmärrettävä, sillä nykyiseen katsastuksen laatuun ollaan tyytyväisiä. Suunnilleen puolet vastaajista uskoisi katsastuksen hinnan laskevan, jos se suoritettaisiin korjaamalla. Hyvin luultavaa onkin, että esimerkiksi määräaikaikatsastuksen hinta laskisi nykyisestä, mutta korjaamalla tehtävien korjausten määrä ennen katsastusta saattaisi nousta, jolloin katsastuksen hinta kaikenkaikkiaan voisi tulla jopa nykyistä kalliimmaksi. Huomioitava on myös se, että Norjassa katsastus voidaan suorittaa korjaamalla, mutta hintataso on kuitenkin samaa luokkaa kuin Suomessa tällä hetkellä.

Korjaamalla suoritettun katsastuksen puolueettomuuteen ei suurin osa vastaajista usko. Tulos on hyvin ymmärrettävä, sillä nykyinen katsastusjärjestelmä perustuu erittäin paljon riippumattomuuteen. Kaikki nykyiset periaatteet siis kumoutuisivat, mikäli katsastusoikeus annettaisiin myös korjaamoille.

Katsastus on myös tällä hetkellä lähestulkoon ainoa korjaamojen laadunvalvoja, korjaamojen työn laatu saattaisi kärsiä, mikäli ne ainoastaan itse valvoisivat oman työnsä laatua. Esimerkiksi ajoneuvon läpikotainen tarkastaminen huollon yhteydessä ennen katsastusta saattaisi jäädä nykyistä suuripiirteisemmäksi.

Työ onnistui mielestäni hyvin, sillä rajattuani aiheen kahteen muutoksen pääkohtaan, sain pidettyä työn selkeänä ja sopivan pituisena. Jos aihetta olisi lähtenyt tarkastelemaan kaikkien osapuolten asemasta, olisi työn laajuus helposti riistäytynyt käsistä eikä sisältö olisi enää ollut helposti ymmärrettävä.

Kyselyn otos jäi suhteellisen pieneksi, mutta se antaa kuitenkin hyvän kuvan katsastusasiakkaiden mielipiteistä mahdollista muutosta kohtaan. Kyselylomakkeeseen mielestäni keksin hyviä kysymyksiä. Tarkoituksena oli saada kysymyksen mahdollisimman vähän johdattelviksi, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman puolueettomia.

LÄHTEET

AKE 2009. Viitattu 3.5.2010. Saatavissa
<http://www.ake.fi/AKE/Ajankohtaista/Vuoden+2009+tiedotteet>

AKE 2008. Tutkimukset 2008. Viitattu 4.5.2010. Saatavissa <http://www.ake.fi/tutkimukset2008>.

Liikenneministeriön päätös ajoneuvojen katsastustehtävien toimiluvista, 1993/1372.

Laki ajoneuvojen katsastusluvista, 23.12.1998/1099.

Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry 2010. Mikä on YKL? Viitattu 4.5.2010. Saatavissa
<http://www.autokatsastus-ykl.fi>.

Katsastajien koulutusvaatimusten alentaminen

Arvoisa katsastusasiakas!

Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa viimeistä vuotta autoinsinööriksi. Tarkoitukseni on valmistua keväällä 2010.

Opinnäytetyöni teen YKL Ry:lle, eli Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitolle. Työssä tutkailen mahdollisesti tulossa olevaa muutosta katsastajien koulutusvaatimuksiin. Työn tarkoituksena on kartoittaa eri tahojen näkemyksiä mahdollisesta muutoksesta, sekä pohtia muutoksen vaikutuksista alaan.

Ministeriölle on tehty aloite, jossa esitetään katsastajien koulutusvaatimusten alentamista nykyisestä insinöörikoulutuksesta ammattitutkintoon. Katsastajaksi siis olisi mahdollista päästä ammattikoulun auton asentajatutkinnolla ja muutaman vuoden työkokemuksella.

On myös ehdotettu, että korjaamot saisivat tulevaisuudessa katsastaa autoja.

Tällä kyselyllä on tavoitteena kartoittaa katsastusasiakkaiden mielipiteitä asiaa kohtaan. Kyselyyn vastaamalla autat merkittävästi opinnäytetyöni tekemisessä, sekä annat oman mielipiteesi mahdollista muutosta kohtaan.

[Lomakkeen voit palauttaa palautelaatikkoon.](#)

Kiittäen vastauksistanne

Markus Hurme
markus.hurme@students.turkuamk.fi

Liite 1. Kyselylomake

1. Taustatiedot

1.1 Ikäsi?

18-25 ___ 26-35 ___ 36-45 ___ 46-55 ___ 56-65 ___ 66- ___

1.2 Sukupuoli?

Nainen ___ Mies ___

2. Katsastuksessa asiointinne

2.1 Miksi ensisijaisesti valitsitte tämän katsastusaseman?

Hinta ___ Sijainti ___ Palvelun laatu ___ Odotusaika ___

Muu, mikä? _____

2.2 Asiointinne syy katsastusasemalla?

Vuosikatsastus ___ Jälkitarkastus ___ Omistajan vaihdos ___

Liikennekäytöstä poisto / Liikennekäyttöön otto ___

Muu / mikä? _____

2.3 Oletteko...

Yksityisasiakas ___ Korjaamoasiakas ___

Yksityisautoilija ___ Ammattiautoilija ___

2.4 Mitä vuosimallia autonne on / ovat? (voit valita useamman vaihtoehdon)

-1977 ___ 1978-1990 ___ 1991-2000 ___ 2001-2006 ___ 2007- ___

Liite 1. Kyselylomake

2.5 Onko autonne...

Bensiinikäyttöinen ____ Dieselkäyttöinen ____

3. Mielipiteitänne

3.1 Millainen on mielestänne katsastusmiesten tekninen asiantuntemus?
(Ympyröi vaihtoehto)

Huono 1 2 3 4 5 Erittäin hyvä

3.2 Millainen on mielestänne katsastusmiesten asiakaspalvelukyky?
(Ympyröi vaihtoehto)

Huono 1 2 3 4 5 Erittäin hyvä

3.3 Tällä hetkellä katsastusmieheltä vaaditaan insinöörin koulutus.

Laskisiko luottamuksenne katsastajan tekniseen asiantuntemukseen,
mikäli hän olisi koulutukseltaan auton asentaja.

Kyllä ____ Ei ____

3.4 Uskotko koulutustason alentamisen ratkaisevan pulan katsastusmiehistä?

Uskon ____ En usko ____

3.5 Uskotko katsastuksen laadun paranevan, jos se suoritettaisiin autokorjaamolla?

Uskon ____ En usko ____

3.6 Uskotko katsastuksen hinnan laskevan, jos se suoritettaisiin autokorjaamolla?

Uskon ____ En usko ____

Liite 1. Kyselylomake

3.7 Uskotteko katsastuksen puolueettomuuteen, jos se suoritettaisiin korjaamalla?

Uskon ____

En usko ____

3.8 Helpottuisiko katsastuksessa käynti, jos se suoritettaisiin huollon yhteydessä autokorjaamalla? (Ympyröi vaihtoehto)

Ei lainkaan 1 2 3 4 5 Erittäin paljon

Kiitoksia ajastanne!