

VAASAN YLIOPISTO

KAUPPATIETEELLINEN TIEDEKUNTA

TALOUSOIKEUDEN LAITOS

Pauli Verhelä

MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN TURVALLISUUS

Talusoikeuden
pro gradu –tutkielma

VAASA 2008

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	11
1.1 TAUSTA, LÄHTÖKOHDAT JA RAJAUKSET	12
1.2 TUTKIELMAN TAVOITE	14
1.3 TUTKIELMAN RAKENNE.....	14
1.4 KESKEISET KÄSITTEET	15
<i>Matkailu</i>	15
<i>Matkailija</i>	17
<i>Palvelu</i>	18
<i>Turvallisuus, riski, vaara, pelko</i>	18
2. MATKAILUN OHJELMAPALVELUT	20
2.1 MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN ASIAKKAAT.....	20
2.2 ASIAKKAIDEN TARPEIDEN TYYDYTTÄMINEN JA KULUTUSTOTTUMUSTEN MUUTOS	22
2.2 MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN MÄÄRITTELY	25
2.3 ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN.....	26
2.4 SEIKKAILUMATKAILU JA KORKEARISKISET OHJELMAPALVELUT	27
2.5 MATKAILUN OHJELMAPALVELUJA TUOTTAVAT YRITYKSET.....	30
2.6 OHJELMAPALVELUJEN TUOTTAJAT YRITYKSIÄ	31
3. TURVALLISUUSJOHTAMINEN JA RISKIEN HALLINTA	34
3.1 TURVALLISUUSJOHTAMINEN.....	34
3.2 RISKIEN HALLINTA.....	38
4. TURVALLISUUS OHJELMAPALVELUISSA.....	41
4.1 TURVALLISUUDEN ULOTTUVUUDET.....	41
4.2 <i>Turvallisuuden riskeeraaminen ohjelmanpalveluissa</i>	46
4.3 OHJELMAPALVELUTYYPIT JA TURVALLISUUS	47
4.3.1 <i>Moottorikelkkaonnettomuudet</i>	48
4.3.2 <i>Lasketteluonnettomuudet</i>	50
4.3.4 <i>Suomalaisten turvallisuus –tutkimus</i>	51
4.3.5 <i>Kansainvälisiä tutkimuksia</i>	52
5. PALVELUJEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY EUROOPASSA	55
5.1 YLEINEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY	56
5.2 ALAKOHTAINEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY	57
5.3 VARSINAISEN LAINSÄÄDÄNNÖN ULKOPUOLINEN SÄÄNTELY	60

6. MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY	61
6.1 TUOTETURVALLISUUDEN JA PALVELUJEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY	61
6.2 LAKI KULUTUSHYÖDYKKEIDEN JA KULUTTAJAPALVELUSTEN TURVALLISUUDESTA 30.1.2004/75.	64
6.2.1 Peruskäsitteitä ja lain soveltamisala.....	65
6.2.2 Turvallisen tuotteen ja palvelun määritelmä.....	67
6.2.3 Palvelun tuottajan velvoitteet.....	70
6.2.4 Tuoteturvallisuuden valvonta.....	73
6.2.5 Seuraamukset palvelun tarjoajalle.....	83
6.2.6 Vahingonkorvausvelvollisuus.....	83
6.3 VALTIONEUVOSTON ASETUS KULUTUSTAVAROISTA JA KULUTTAJAPALVELUKSISTA ANNETTAVISTA TIEDOISTA 23.6.2004/613.....	85
6.4 KULUTTAJAVIRASTON OHJEET PALVELUJEN TURVALLISUUDESTA.....	86
6.5 KULUTTAJAVIRASTON OHJEET OHJELMAPALVELUJEN TURVALLISUUDEN EDISTÄMISEKSI	88
6.5.1 Yleiset turvallisuusvaatimukset.....	89
6.5.2 Turvallisuusasiakirja ja turvallisuussuunnitelmat	91
6.5.3 Riskien arviointi	94
Onnettomuuskirjanpito	94
6.5.5 Ohjelmapalvelun osallistujia koskevat ohjeet ja vaatimukset	94
6.5.6 Henkilökunnan osaamisvaatimukset	96
6.5.7 Rakenteille, koneille ja laitteille asetettavat vaatimukset.....	98
6.5.7 Henkilösuojaimia koskevat määräykset.....	98
6.5.8 Häätätilannevalmius.....	99
6.5.9 Evakuointi- ja etsintävalmius.....	100
6.5.10 Eläimet ohjelmapalveluissa.....	100
6.6. LAJILIITTOJEN TURVALLISUUSOHJEET	101
7. TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN.....	102
7.1 METODOLOGISET VALINNAT	102
7.1. KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	102
7.2 TUTKIMUKSEN PERUSJOUKKO JA OTANTA	103
7.3 KYSELYN SISÄLTÖ.....	103
7.4 TUTKIMUKSEN VALIDITEETTI JA RELIABILITEETTI	104
7.5 VASTAUSTEN MÄÄRÄ JA VASTANNEET YRITYKSET	105
7.6 KYSELYN TULOKSET	105
7.6.1 Yritysten taustatiedot.....	105
7.6.2 Yritysten henkilöstö ja koulutusvaatimukset rekrytoitaessa.....	109
7.6.3 Yritysten liikevaihto ja asiakkaat.....	111
7.6.4 Turvallisuuden hallinta yrityksessä	113

7.6.5 Suurimmat turvallisuusriskit alalla ja alan turvallisuustilanne	120
7.6.6 Valvontaviranomaisten tarkastukset.....	121
8. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	125
8.2. JATKOTUTKIMUKSET	126
LÄHDELUETTELO	127
LIITE 1 Sähköinen tutkimuslomake tulostettuna.....	136

KUVIOLUETTELO	sivu
Kuvio 1: Tuotannon muutos agraaritaloudesta muutostalouteen.	23
Kuvio 2: Seikkailun tasot Mortlockin mukaan.	29
Kuvio 3: Yritysturvallisuuden osa-alueet.	36
Kuvio 4: Riskimatriisi	39
Kuvio 5: Riskien hallinnan kaavio.	40
Kuvio 6. Ohjelmapalvelutuotteen turvallisuuteen vaikuttavat tekijät.	43
Kuvio 7. Malli seikkailuonnettomuuksien riskitekijöistä.	45
Kuvio 8: Turvallisuussuunnittelun vaihe yrityksessä.	114
Kuvio 9: Vaadittujen turvallisuustyökalujen käyttö.	115
Kuvio 10: Riskien kartoitus yrityksessä.	116
Kuvio 11: Riskien kartoituksen tekijä.	116
Kuvio 12: Henkilökunnan turvallisuuskoulutukset.	117
Kuvio 13: Viranomaisten tarkastukset yrityksissä.	122

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1: Kulutustrendit ja niiden näkyminen matkailussa.	24
Taulukko 2: Esimerkkejä ohjelmapalvelujen teemoista.	26
Taulukko 3: Ohjelmapalveluyritykset 2005.	32
Taulukko 4: Henkilövahinkojen määrä suhteutettuna moottorikelkkojen määrään	49
Taulukko 5: Liikennevakuutuksen perusteella korvatut henkilövahingot kunnittain 2005 (10 kärjessä).	50
Taulukko 6: Tapaturmien ja väkivallan kohteeksi joutuneet.	52
Taulukko 7: Vaarallinen kuluttajapalvelus.	68
Taulukko 8: Markkina- ja valvonnan organisointi Suomessa	73
Taulukko 9: Kuluttajapalvelujen painopisteiden valvonta kunnissa.	80
Taulukko 10: Toiminnan juridinen muoto.	106
Taulukko 11: Yritysten toimintamaakunta.	106
Taulukko 12: Yritysten määrä päätoimialoittain.	107
Taulukko 13: Ohjelmapalvelutoiminnan aloitusvuosi.	109
Taulukko 14: Vakituisen ja sesonkityövoiman määrä.	109
Taulukko 15: Alan ammatillinen koulutus rekrytointivaatimuksena.	110

Taulukko 16: Vaadittava lajiliittojen koulutus.	110
Taulukko 17: Yritysten liikevaihto vuonna 2004.	111
Taulukko 18: Yrityisasiakkaiden osuus kaikista asiakkaista.	112
Taulukko 19: Kotimaisten asiakkaiden osuus kaikista asiakkaista.	112
Taulukko 20: Käytössä olevat laatujärjestelmät.	113
Taulukko 21: Asiakkaista etukäteen selvitettävät tiedot.	118
Taulukko 22: Onnettomuuksien määrä yrityksissä viimeisen vuoden aikana.	119
Taulukko 23: Onnettomuus- ja läheltä piti –kirjanpito.	120

VAASAN YLIOPISTO**Kauppätieteellinen tiedekunta**

Tekijä:	Pauli Verhelä	
Tutkielman nimi:	Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus	
Ohjaaja:	Juha Tolonen	
Tutkinto:	Kauppätieteiden maisteri	
Laitos:	Talousoikeuden laitos	
Oppiaine:	Talousoikeus	
Aloitusvuosi:	1977	
Valmistumisvuosi:	2008	Sivumäärä: 152

TIIVISTELMÄ

Erilaiset aktiviteetit ja ohjelmapalvelut ovat olennainen osa matkailijoiden kuluttamia palveluita. Turvallisuus matkailussa ja erityisesti ohjelmapalveluissa on asiakastytyväisyyden ja palvelujen vetovoimaisuuden kannalta olennainen tekijä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää matkailun ohjelmapalveluja tuottavien yritysten turvallisuuden tilaa ja kuluttajaturvallisuuksäädösten ja viranomaisohjeiden noudattamista. Tutkimusta tehtäessä oli elinkeino ja valvontaviranomaiset sopeuttamassa toimintaansa vuonna 2004 voimaan tulleen lain kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004) määräyksiin.

Tutkimuksen teorettinen viitekehys rakentuu turvallisuusjohtamisen teoriasta sekä kuluttajaturvallisuuksäädännön ja valvontaviranomaisten ohjeistusten esittelystä. Tutkimuksen konteksti muodostuu elämyspalvelujen ja matkailijoiden kuluttajakäyttäytymisen kuvailusta. Tutkimus on kvantitatiivinen kyselytutkimus, jossa kerättiin sähköisen kyselyn avulla aineistoa kaikkiaan 181:lta ohjelmapalvelujen eri muotoja edustavalta palvelujen tarjoajalta. Aineiston keruu tapahtui vuonna 2006. Tutkimuksessa kartoitettiin myös yritysten perustietoja, koska kovaa vauhtia kasvavan elinkeinon yrityksistä ei ole olemassa tilastotietoja.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että lain vaatimien turvallisuussuunnittelun ja turvallisuustyön organisoinnin osalta yritykset olivat vasta osittain pystyneet jalkauttamaan vaatimukset omaan toimintaansa. Turvallisuussuunnitelmia ei ollut kaikilla yrityksillä eikä myöskään nimettyjä turvallisuudesta vastaavia henkilöitä. Onnettomuuksia yrityksissä tapahtuu palvelujen vaativuuteen ja riskialttiuteen nähden vähän ja nekin ovat pääasiassa lieviä. Tutkimuksessa ilmeni myös, että tärkeimpiä turvallisuustekijöitä ovat asenteet – sekä asiakkaiden että palvelujen tarjoajien.

AVAINSANAT: turvallisuusjohtaminen, turvallisuus, matkailu, ohjelmapalvelut

1. JOHDANTO

Matkailu on maailmanlaajuisesti katsottuna voimakkaimmin kasvava elinkeino. Näin on julistettu Yhdistyneiden kansakuntien erityisjärjestönä toimivan, World Tourism Organizationin (WTO) eli Maailman matkailujärjestön vuosikatsauksissa jo useana vuonna. Matkailuelinkeinon sisällä voimakkaimmin kasvava palvelujen ryhmä ovat erilaiset matkan sisältöön liittyvät aktiviteetit ja ohjelmapalvelut. Matkailupalvelujen kysyntään vaikuttavat ihmisten tarpeiden ja matkustusmotiivien lisäksi erittäin voimakkaasti matkakohteiden ja matkailupalveluiden kuluttamiseen liittyvät riskit ja uhkakuvat.

New Yorkin terroristi – iskussa 11.9.2001 tuhoutui kaksi pilvenpiirtäjää, viisi muuta rakennusta ja yksi metroasema. Iskussa kuoli 2995 ihmistä yli 80 eri maasta. Isku lamaannutti lähes kaiken matkailun alueelle ja vaikutti muutenkin elinkeinotoimintaan: taloudellinen toimeliaisuus väheni, ihmisten liikkuminen kaikissa muodoissaan väheni, pörssikurssit laskivat, lentoyhtiöitä joutui selvitystilaan tai ajautui konkurssiin. Investoinnit turvallisuuteen kuitenkin lisääntyivät ja esitettiin esimerkiksi Yhdysvalloissa erityistä turvallisuusveroa (Valtasaari 2001). Maailman matkailujärjestön (WTO) tekemän markkinatutkimuksen mukaan terrori-iskun aiheuttamat taloudelliset menetykset lentoliikenteelle olivat pelkästään ensimmäisen viikon aikana 10 miljardia dollaria (WTO 2001). Tapaninpäivän 2004 tsunamin seurauksena tuhansia matkailijoita menetti henkensä ja kymmeniä suosittuja matkailukohteita huuhtoutui pois kartalta. Matkailijoiden kohdevalinnat muuttuivat ainakin joksikin aikaa.

Turvallisuus on nykyisin merkityksellinen seikka matkailupalvelujen tuotannossa, mutta myös laajemmalti elämän eri alueilla (Hall ym. 2003: 2) Matkailupalvelujen tuotantoprosessissa turvallisuus on huomioitava tuotesuunnittelussa, yrityksen infrastruktuurin rakentamisessa, tuotteen tai palvelun toteuttamisessa, sen toimintaympäristön valinnassa, henkilöstön koulutuksessa ja perehdyttämisessä sekä markkinoinnissa (Verhelä & Lackman 2003: 49-50). Matkailumarkkinoihin vaikuttaneiden useiden onnettomuuksien, terroritekojen ja luonnonmullistusten lisäksi lisääntynyt seikkailu- ja elämyspalvelujen kulutus on tuonut mukanaan vaaratilanteita ja onnettomuuksia, jotka ovat herättäneet niin asiakkaat, elinkeinon edustajat, viranomaiset kuin alan kouluttajatkin pohti-

maan turvallisuustekijöitä matkailupalveluissa ja edistämään palveluiden turvallista tuottamista ja käyttöä.

Turvallisuuteen ja erityisesti matkailupalvelujen turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön muuttuminen, turvallisuushakuisuuden lisääntyminen matkailuelinkeinossa ja turvallisuuden eri ulottuvuuksien vaikutus matkailun kysyntään ja näin ollen koko elinkeinon toimintaedellytyksiin on se yhdistelmä, jolla on merkittävä vaikutus palvelujen tuotantoon ja erityisesti markkinointiin. Se on myös aihekokonaisuus, jota ei Suomessa ole juurikaan tutkittu.

1.1 Tausta, lähtökohdat ja rajaukset

Turvallisuustekijät ovat muutaman viime vuoden aikana nousseet merkittäväksi tekijäksi matkailun eri osa-alueiden toiminnassa. Syinä tähän kehitykseen ovat edellä esitettyjen lisäksi myös matkailupalvelujen kuluttajien muuttuneet kulutustottumukset ja tiukentuneet laatuodotukset ja -vaatimukset sekä viranomaisten tiukentunut ote turvallisuuden sääntelyyn ja valvontaan.

Ulkomailta tuleville asiakkaille on tärkeätä tietää, että matkustaminen Suomeen ja Suomessa on turvallista. Eräs maahamme suuntautuvan matkailun (incomingmatkailu) merkittävimmistä myyntiargumenteista on maan turvallisuus. Suomessa ei ole poliittisista syistä johtuvia uhkia, eikä maamme ainakaan vielä ole ollut terrorismin kohteena. Järjestäytynyt rikollisuus ei vielä ole kasvanut sellaisiin mittoihin, että matkustajat koki-sivat senkään uhkana itselleen. Ympäristön turvallisuuteen luontomatkailemalla kuuluu myös petoeläinten pelko ja luonnonvoimien vaarallisuus. Nämäkään eivät ohjatusti toteutetuissa palveluissa ole uhkana asiakkaalle. (Verhelä 2004: 199).

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman matkailun ohjelmanpalvelujen toimialakatsauksen mukaan turvallisuushallinta sekä ongelmatilanteisiin varautuminen ovat ohjelmanpalvelu-ryityksissä keskeinen kehittämisalue. Ne ovat osa laatua, johon matkanjärjestäjät ja asiakkaat kiinnittävät valinnoissaan huomiota (ks. esim. Ryymin, 2003:8). Myös

Komppula ja Boxberg (2003:55) toteavat turvallisuuden olevan osa laadukasta matkailupalvelua.

Asiakkaat haluavat laadukkaita tuotteita ja palveluita eivätkä pääsääntöisesti halua riskeerata omaa turvallisuuttaan. Toisaalta on suuri joukko matkailijoita, joille jännitys ja riskien ottaminen on tärkeä osa matkustamisen ja siihen liittyvien sisällöllisten aktiviteettien ja ohjelmapalvelujen viehätystä (Swarbrooke ym. 2003: 37). Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnoima matkailukoulutuksen tulevaisuutta kartoittava Matka 2020 –projekti teetti syksyllä 2004 matkailuelinkeinon tulevaisuudesta skenaarion, jonka mukaan tärkeimmiksi matkailun megatrendeiksi todettiin kansainvälisten kriisien mahdollisuuden lisääntyminen, turvallisuushakuisuuden lisääntyminen sekä elämishakuisuuden lisääntyminen (Matka 2020 –projekti 2004)

Vuonna 2004 astui voimaan laki kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004), joka korvasi vanhan tuoteturvallisuuslain (914/1986). Tämän uuden lain myötä myös palvelut tulivat turvallisuusvalvonnan piiriin ja laki toi uusia, pienille ohjelmapalveluyrityksille hyvinkin työläitä velvoitteita erilaisten suunnitelmien ja tarkastusten muodossa. Samoin valvontaviranomaisten, eli kuntien terveystarkastajien työkenttään tuli mukaan täysin uusia toimialoja. Kuluttajavirasto, joka on velvoitettu ohjaamaan ja valvomaan palvelujen turvallisuutta, ottaa mielellään vastaan tietoa siitä, kuinka lain voimaantulo on toimintaan elinkeinossa vaikuttanut.

Tässä tutkielmassa matkailun turvallisuuden käsittely rajataan koskemaan matkailun ohjelmapalveluja Suomessa ja keskitytään ainoastaan varsinaisen asiakkaan ostaman ja kuluttaman matkailupalvelun tai matkailutuotteen turvallisuuteen. Turvallisuus on merkityksellistä kaikissa ohjelmapalveluissa ja, kuten myöhemmin todetaan, lainsäädännön mukaan myös kaikissa muissakin elinkeinonharjoittajien ja kolmannen sektorin toimijoiden tuottamissa palveluissa.

1.2 Tutkielman tavoite

Tämän tutkimuksen empiirinen kohde on rajauksen mukaisesti matkailun ohjelmapalveluja tuottavat yritykset. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mikä on matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuustilanne. Tutkielman keskeiseksi tutkimusongelmaksi määritetty ohjelmapalvelualalla toimivien palvelujen tarjoajien toiminnan ja sen riippuvuus turvallisuusvaatimuksia määrittävien normien sisällöstä, vaatimuksista ja valvonnasta. Tämä kokonaisuus jakautuu tutkimuksessa alaongelmiksi, jotka ovat 1) Miten matkailun ohjelmapalvelujen tuottavat yritykset noudattavat ja seuraavat turvallisuutta sääteleviä normeja ja, 2) Miten ohjelmapalveluja tuottavat ja myyvät yritykset ovat ottaneet arjen toiminnassaan määräykset käyttöön ja noudattavatko ne niitä.

Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää ohjelmapalvelujen turvallisuuteen liittyvän yrityksille ja oppilaitoksille suunnatun koulutuksen sisällön suunnittelussa. Valvontaviranomaisille tutkimus antaa tietoa siitä, miten ohjelmapalveluja tuottavat yritykset viranomaisien asiakkaana kokevat yhteistyön ja valvonnan. Tämän tiedon pohjalta yhteistoimintaa voidaan kehittää kuluttajien turvallisuuden eduksi. Tutkimuksen ohessa syntävä tietokanta Suomessa toimivista ohjelmapalveluyrityksistä toimii työkaluna muille ohjelmapalvelualaan liittyvien tutkimusten tekijöille.

Tähän mennessä ei yhtenäistä esitystä palvelujen turvallisuudesta erityisesti matkailun ohjelmapalvelualalla ole julkaistu ja tämä tutkielma toimiikin pohjana aiheetta käsittelevän kirjan sisällölle.

1.3 Tutkielman rakenne

Tutkielmassa edetään yleisistä asioista yksityiskohtiin. Tutkielman johdantoluvussa esitellään kohdeilmiö ja määritellään alustavasti keskeiset käsitteet sekä tutkielman rajaukset. Toisessa luvussa paneudutaan tarkemmin rajauksen mukaisesti matkailun ohjelma-

palveluihin ja ohjelmapalveluelinkeinoon ja alan toimintaympäristöön sekä ohjelmapalveluasiakkaisiin, heidän tarpeisiinsa ja kulutustottumuksiinsa.

Kolmannen luvun aiheena on turvallisuusjohtaminen ja riskienhallinta yrityksessä. Luvussa esitellään ensin turvallisuusjohtamisen ulottuvuudet sekä riskien hallinta turvallisuusjohtamisen keskeisimpänä työkaluna, koska lainsäädännössä ja viranomaisohjeistuksissa edellytetään riskien hallintaa yrityksiltä. Neljännessä luvussa käsitellään matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuutta ja esitellään turvallisuuden eri elementtejä erityisesti ohjelmapalvelujen näkökulmasta. Viidennessä luvussa luodaan katsaus palvelujen turvallisuuden sääntelyyn EU:n alueella. Kuudes luku käsittelee suomalaista palvelujen turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä (Laki kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 75/2004, Valmismatkalaki 1079/1994 sekä näihin liittyvät asetukset), kuluttajaviraston ohjeita ohjelmapalvelujen eri osa-alueille sekä elinkeinon sisäisiä sopimuksia, joita on laadittu yhteistyössä viranomaisten kanssa. Tämä luku muodostaa tutkielman teoreettisen viitekehyksen. Lainsäädäntökatsauksen jälkeen luvussa seitsemän esitellään tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset sekä jatkotutkimusehdotukset.

1.4 Keskeiset käsitteet

Matkailu

Matkailu ja matkustaminen ovat osa nykyaikaisen keskivertokuluttajan elämää. Matkustamisella tarkoitetaan liikkumista paikasta toiseen ja palvelujen tuottamisen kannalta matkustamisesta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä kuljetuspalveluja. Matkailu puolestaan on käsite, johon liittyy kuljetusten lisäksi muita palveluja (majoitus- ja ravitsemispalveluita, myynti- ja neuvontapalveluita, kulttuuripalveluita sekä ohjelma- ja opaspalveluita). YK:n matkailuasioihin keskittynyt erityisjärjestö UNWTO (United Nations World Tourism Organization) määrittelee matkailua ja siihen liittyviä palveluita kansainvälistä tilastointia varten seuraavasti:

Matkailu on toimintaa, jossa ihmiset matkustavat ja oleskelevat normaalin elinpiirinsä ulkopuolella enintään vuoden ajan. Tätä ilmiötä luokitellaan toisaalta syyn, matkan kes-
ton ja matkan maantieteellisen ulottuvuuden mukaan. Oleskelun syynä voivat olla:

1. Vapaa-ajan vietto, rentoutuminen ja lomailu. Tähän ryhmään katsotaan kuuluvaksi kiertoajelut, ostosmatkat, osallistuminen urheilu- tai kulttuuritapahtumiin, ei-ammattimainen urheilutoiminta, vaellus ja vuoristokiipeily, rantalomailu, risteilyt, uhkapeli, kesäleirit jne.
2. Vierailu sukulaisten tai ystävien luona. Tähän ryhmään kuuluvat vierailut, osallistuminen sukujuhlisiin ja tapahtumiin (häät, hautajaiset jne.)
3. Työ tai ammatin harjoittaminen. Tähän ryhmään kuuluvat lyhytaikaiset työkomennukset, myyntimatkat, osallistuminen kokouksiin, kongresseihin ja seminaareihin, osallistuminen messuille ja näyttelyihin joko näytteilleasettajana tai asiakkaana, luento- ja konserttimatkat, osallistuminen työnantajan tai yhteistyökumppaneiden tarjoamille kannuste- tai palkkiomatkoille (incentive-matkoille), osallistuminen kielikursseille, ammatillisuusiin liittyvät matkat jne. Keskeinen kriteeri työhön liittyvässä matkailussa on se, että palkanmaksaja on matkailijan lähtömaassa.
4. Terveystoiminta. Tähän ryhmään kuuluvat vierailut terveys- ja virkistyskylpylöissä, kuntourheiluun ja fitness –toimintaan liittyvät matkat, lomat terveysfarmeilla ja terveyslomakeskuksissa sekä osallistuminen matkoille, joiden keskeisenä sisältönä on erilaisten hoitojen saaminen.
5. Uskonto tai pyhiinvaellus. Tähän ryhmään kuuluvat varsinaiset pyhiinvaellusmatkat eri uskontojen pyhille paikoille sekä osallistuminen uskonnollisiin tapahtumiin.
6. Muu syy. Tähän ryhmään kuuluvat kaikki kohtiin 1-5 sopimattomat matkustamisen syyt. Näitä voivat olla esimerkiksi lentokoneiden ja laivojen vaihtomiehistöjen matkat vaihtopaikalta asuinpaikkakunnalle.

(UNWTO 1994, 11 - 12)

Matkan kesto määritellään tunteina, kun kysymyksessä on päiväkävijä (same-day visitor) ja yöpymisten lukumäärän mukaan, kun kysymyksessä on pidempiaikainen matkailija (tourist) (UNWTO 1994, 12). Päiväkävijöitä voivat olla esimerkiksi ostosmatkailijat, tapahtumiin osallistujat tai risteilyalusten matkustajat, jotka viettävät kohdemaassa vain vajaan vuorokauden. Varsinaisen matkailijan matka kestää vähintään vuorokauden ja enintään vuoden.

Maantieteellisesti matkailu jaetaan kolmeen pääryhmään:

1. Kotimaan matkailuun (domestic tourism), jossa matkailu tapahtuu matkailijan kotimaan rajojen sisäpuolella, mutta kohdistuu vähintään 50 km:n päähän vakituisesta asuinpaikasta.
2. Ulkomailta tuleva matkailu (inbound tourism, incoming tourism), jossa ulkomailla pysyvästi asuva matkailija saapuu kohdemaahan (tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolelle).
3. Ulkomaanmatkailu (outbound tourism, outgoing tourism), jossa maassa pysyvästi asuvat henkilöt matkustavat maan rajojen ulkopuolelle (UNWTO 1994, 8)

Edellä esitetyn kolmijaon mukaisia ryhmiä yhdistelemällä voidaan edelleen muodostaa omille markkinoille soveltaen kolme ryhmää:

1. Suomen sisäinen matkailu (internal tourism), joka sisältää kotimaan matkailun sekä Suomeen suuntautuvat inbound-matkailun.
2. Suomalaisten kansallinen matkailu (national tourism), joka sisältää kotimaan matkailun sekä suomalaisten outbound-matkailun.
3. Kansainvälinen matkailu (international tourism), johon Suomen markkinoilla kuuluu suomalaisten matkailu ulkomaille sekä ulkomaisten matkailijoiden inbound-matkailu Suomeen.

Matkailija

UNWTO määrittelee matkailijan henkilöksi, joka matkustaa tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolelle enintään yhden vuoden ajaksi edellä sivulla 9 esitettyjen syiden vuoksi,

mutta ei kuitenkaan sellaista toimintaa harjoittamaan, josta hänelle maksetaan palkkaa matkan kohteessa. Tavanomaisella elinpiirillä tarkoitetaan tilastoinnissa henkilön koti-, työ-, tai opiskelupaikkakuntaa tai muuten säännöllisesti ja usein vierailtua paikkaa. Matkat vapaa-ajan asunnolle ja oleskelu siellä lasketaan mukaan matkailuun silloin kun ne täyttävät elinpiirin ulkopuolelle suuntautuvien matkojen kriteerit (etäisyys vähintään 50 km, kesto vähintään 12 tuntia päiväkävijällä ja vähintään yksi yö matkailijalla).

Palvelujen tuotannon turvallisuuden kannalta ei voi tehdä eroa kuluttajien kesken sen perusteella onko tämä matkailija vai ei. Palvelujen turvallisuutta koskevat säädökset ja normit koskevat kaikkia kuluttajia.

Palvelu

Asiakkaan ostama ja kuluttama ohjelmapalvelu on tämän tutkielman keskeinen ilmiö. Palvelujen osuus elinkeinoissa on merkittävä ja kasvaa koko ajan. Palvelun ja kulutus-hyödykkeen välillä on merkittäviä eroja tuotannon, myynnin, ostamisen ja kuluttamisen näkökulmasta. Grönroosin (2001) mukaan palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai toimintojen sarjoista eivätkä asioista, palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. (Grönroos 2001, 81). Palvelun kuluttaja tai ostaja ei voi tietää palvelun kaikkia ominaisuuksia tai ulottuvuuksia etukäteen. Palvelun ja sen kuluttaminen ovat kokonaiskokemus, johon vaikuttavat itse palvelutapahtuma, koneet, laitteet ja välineet, joita käytetään, toimintaympäristö, jossa palvelu tuotetaan ja kulutetaan, palvelun toteutukseen osallistuva henkilöstö ja heidän henkilökohtaiset ominaisuutensa, palvelun kuluttaja ja hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa, muut palvelutapahtumaan osallistuvat asiakkaat, säätila ja monet muut seikat. (Verhelä & Lackman 2000, 74).

Turvallisuus, riski, vaara, pelko

Turvallisuutta voidaan tarkastella monestakin eri näkökulmasta. Sana ”*turvallisuus*” on johdettu adjektiivista turvallinen, joka Nykysuomen sanakirjan mukaan tarkoittaa *turvallisuuden tunteen aiheuttavaa ja luottamusta herättävää*. Turvallisuus liittyy siis tunteisiin. Turvallisuutta voidaan määritellä myös muiden tunteita kuvaavien käsitteiden

avulla. (Verhelä 2004, 12). Kuusisto määrittelee turvallisuuden turvallisuusjohtamiseen liittyvässä väitöskirjassaan olevan ”järjestelmän ominaisuus, joka mahdollistaa järjestelmän toimimisen tavalla, jolla alitetaan ennalta määritelty onnettomuudesta johtuvien menetysten taso” (Kuusisto 2000, 13).

Vaara tai riski on onnettomuuden, vahingon, menetyksen tai muun uhanalaisen aseman todennäköisyys tai uhka – tilanne, joka ei herätä luottamusta. *Pelko* puolestaan on tunne siitä, että koetaan jotain ikävää, kielteistä tai epäedullista. Turvattomuus voi ilmetä pelkona. Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi (2003a) mainitaan että ”*ohjelmapalvelujen turvallisuus on osa palvelun laatua*”. Turvallisuus siis käsitetään palvelun laadun tekijäksi Komppula & Boxberg (2002) määrittelevät turvallisuuden olevan sitä, että palvelun fyysiset tai taloudelliset riskit on kartoitettu, analysoitu ja pyritty minimoimaan. Asiakkaalla on oltava tunne, että tuote on turvallinen

2. MATKAILUN OHJELMAPALVELUT

Matkailun historia on pitkä, ensimmäiset matkailusta ja matkustamisesta jonkin erityisen syyn vuoksi kertovat dokumentit löytyvät muinaisen Egyptin hieroglyfeistä lähes neljän tuhannen vuoden takaa (Pemberton 1992: 21). Noista ajoista saakka matkailulla on haluttu hankkia tietoa uusista asioista, kokemuksia vieraista kulttuureista, elämyksiä sekä statusta. Massaturismin jälkeisistä markkinoista, jotka nykyisiin kasvavat tasaisesti, käytetään nimitystä post-turismi. Tällä kaudella individualismi matkailupalvelujen kuluttamisessa on voimistunut. Omien teiden kulkeminen, seikkailuja extreme-matkailu ovat ilmiöitä, joita markkinat suosivat. Matkailukysynnän kehittymistä tähän suuntaan edesauttavat omalta osaltaan televisiossa pyörivät viihteelliset seikkailumatkailusarjat, joissa aikakauden trendin mukaisesti tavalliset kansalaiset seikkailevat ympäri maailmaa ja joutuvat kokeilemaan rajojaan äärimmäisyyksiin asti. (Ahtola 2002:7; Poon 2003)

2.1 Matkailun ohjelmapalvelujen asiakkaat

Matkailun ohjelmapalveluja käytetään sekä vapaa-ajan matkailussa että yritysten matkailupalvelujen osana. Vapaa-ajan matkailu on yksittäisten matkailijoiden, perheiden ja esimerkiksi harrasteryhmien matkailua. Suurin asiakasryhmä ovat perheet. Matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsauksen (Ryymän 2004) mukaan eläkeläiset ovat voimakkaasti kasvava asiakasryhmä. Väestö ikääntyy teollisuusmaissa eli matkailun tärkeimmillä lähtöalueilla voimakkaasti. Jo vuonna 2000 lähes joka neljäs eurooppalainen oli yli 55 -vuotias, ja tulevaisuudessa seniorien osuus väestöstä lisääntyy entisestään johtuen muun muassa väestön kasvun hidastumisesta teollisuusmaissa, keskimääräisen elinajan noususta ja ihmisten paremmasta terveydentilasta sekä yleisestikin lääketieteen kehittymisestä. Ihmiset siirtyvät työelämästä myös aikaisempaa varhemmin eläkkeelle. Palvelujen käytön kannalta merkittävää on se, että eläkeläiset ovat mieleltään ja elämäntyyteiltään nuorempia kuin ovat todellisuudessa iältään, eli ihmiset vanhenevat nykyään myöhemmin kuin aiemmin. Tulevaisuuden seniorien kuluttajakäyttäytyminen tulee olemaan myös todennäköisesti kulutuskeskeisempää. (Hannukainen 2001). Senioreilla

on myös yleisesti aiempaa kansainvälistä matkustuskokemusta. He ovat aktiivisia matkailijoita, ja koska kerran opittu matkustuskäyttäytyminen harvemmin muuttuu, he tulevat myös matkustamaan tulevaisuudessa vapaa-ajan lisääntyttä jopa entistä enemmän. Vanheneminen vaikuttaa kuitenkin jossain vaiheessa matkojen sisältöön siten, että aktiviteetit muuttuvat rauhallisemmiksi, vaikka seniorit ovatkin luonteeltaan ja kulutustottumuksiltaan entisestä aktiivisempia, rohkeampia, kokeilunhaluisempia ja vaativampia. (Ryymän 2004: 13)

Erityisesti talvikaudella ohjelmapalveluyritysten liikevaihdosta noin 60 % tulee yritysasiakkailta. Yritysten matkailussa ohjelmapalvelujen kannalta merkittävin palvelukokonaisuus on kannuste- eli incentivematkailu. Näiden matkojen ostajana on yritys, joka haluaa kannustaa henkilökuntaansa, jälleenmyyjäänsä tai sidosryhmiensä edustajia tai palkita heitä onnistuneista suorituksista. Incentive-matkan tulee olla mieleen jäävä kokemus matkalle osallistujalle. Tämän vuoksi erilaiset ohjelmapalvelut ovat merkittävä osa myös incentive-matkan kokonaisuutta. (Verhelä & Lackman 2003: 24) Matkailun edistämiskeskuksen (MEK) järjestämässä incentive-matkailun Forum Finncentive 2000 workshopissa tehtiin tutkimus siitä, miten ulkomaiset incentivepalvelujen ostajat tulevaisuuden kysynnän näkevät. Tutkimuksen tulosten mukaan selkeästi suosituimpia ohjelmapalveluja ovat luontoaktiviteetit ja team-building – tuotteet, joista kiinnostuneita oli noin 25 % vastaajista. Erilaiset toimintaohjelmat ja urheilutapahtumiin osallistuminen kiinnostivat hiukan yli 10 % vastaajista. Alle kymmentä prosenttia vastaajista kiinnostivat selviytymispelit, kulttuuritapahtumat, teematapahtumat ja extreme-lajit. Tulevaisuuden arviona tutkimuksessa todettiin, että pehmeämmät ohjelmapalvelut tulevat olemaan suosituimpia kuin extreme-lajit (äärilajit, omien rajojen hakemiseen liittyvät suoritukset). Täydellisesti luonnon ehdoilla toteutettavien ohjelmapalvelujen kysyntää ei nähdä merkityksellisenä. Sen sijaan team-building ja erilaiset kevyet toiminnalliset ohjelmat kasvattaisivat kysyntäänsä (Heiskanen & Jääskeläinen 2001: 48).

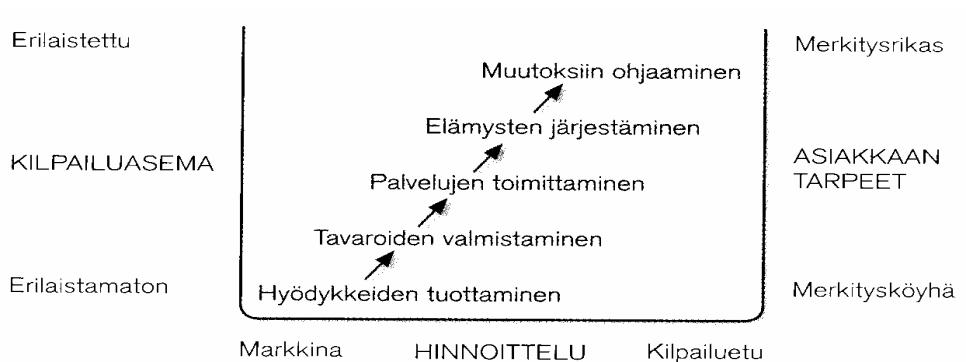
Ulkomaiset asiakkaat

Kauppa- ja teollisuusministeriön alainen Matkailun edistämiskeskus - MEK teettää säännöllisesti rajahaastattelututkimuksen, jossa Suomeen saapuvien ja Suomesta lähtevien ulkomaisten matkailijoiden kulutustottumuksia pyritään selvittämään. Vuoden

2004 haastattelun tulosten mukaan ulkomaisista talvimatkailijoista 16 % harrasti jotakin ulkoilma-aktiviteettia riippumatta siitä mikä matkan tarkoitus oli. Vapaa-ajan matkalla olleet käyttivät mm. moottorikelkkasafareita (14 %), koiravaljakko- (13 %) tai poroajeluja (13 %). Maastohiihtoon osallistui vain 4 %. Pienempiä lajeja olivat laskettelu, lumilautailu sekä pilkkiminen. Selkeästi kasvavia tuotteita olivat koira- ja poroajelut. Kesämatkailijoista 18 % ilmoitti harrastaneensa jotain aktiviteettia. Vapaa-ajan matkalla olleista kesämatkailijoista 4 % ilmoitti harrastaneensa vaellusta ja 6 % kalastusta jossain muodossa. Seuraavaksi suosituimpia aktiviteetteja olivat pyöräily reiteillä, kanoottiretki tai koskenlasku sekä golf. Golf ja ratsastus eivät kuulu ulkomaisten matkailijoiden tärkeimpiin valintoihin. (MEK A 141:2004: 74 – 75; Ryymin 2004: 28)

2.2 Asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen ja kulutustottumusten muutos

Vapaa-ajan matkailussa ei matka matkustamisen vuoksi ja siihen liittyvät pakolliset kuljetus-, majoitus- ja ravitsemispalvelut enää riitä, vaan matkailijat laajentavat kokemustaan erilaisilla oheis- ja liitännäispalveluilla. Matkailun kulutuskäyttäytymisen tutkimuksessa on 1900 – luvun lopulta ollut keskeisenä teemana matkailukokemuksen syvyys ja elämyksellisyys. Pine ja Gilmore (1999) käyttävät termiä ”elämystalous”. Elämystalouden viitekehyksen mukaan kysymys on yhteiskunnallista ja taloudellisesta muutoksesta, joka heijastuu asiakkaiden kulutustottumuksiin ja kuluttajakäyttäytymiseen. Tämä muutos perustuu markkinoiden taloudellisen arvon kehittymiseen ja muuttumiseen. Muutos on edennyt teollistumisen ajalta meidän aikaamme vaiheittain. Näitä vaihteita ja niiden liittymistä asiakkaiden tarpeisiin esitetään seuraavalla sivulla kuviossa 1. tuotantomuotoina.



Kuvio 1. Tuotannon muodon muutos agraaritaloudesta muutotalouteen (Pine & Gilmore 1999:22 mukailen Suontausta & Tyni 2005:161)

Välttämättömyshyödykkeiden tuottaminen oli keskeistä agraaritalouden aikana ja teollistumisen myötä siirryttiin ensin tavaroiden tuotantoon ja myöhemmin 1960 – luvulta alkaen palvelujen tuotantoon. Palvelujen kulutus kehittyi 1980 – 90 – luvuilla ja asiakkaat siirtyivät vähitellen elämyksiin. Perusajatus elämystaloudessa on se, että markkinoilla olevat palvelut ja tavarat ovat keskenään tasavertaisia, ja erilaisuus ja lisäarvo asiakkaalle saavutetaan erilaistamalla elämyksien avulla. (Pine & Gilmore 1999:170; Lassila 2002:17). Talouksien kehittymisen myötä myös asiakkaiden tarpeiden merkitys hyödykkeiden ja palvelujen suunnittelussa on kasvanut ja tullut yhä keskeisemmäksi asiaksi. Asiakkaiden kuluttajakäyttäytymistä tutkittaessa on huomattu, että elämystaloudesta ollaan siirtymässä muutos – eli transformaatiotalouteen, jossa palvelujen kuluttamisen tarkoituksena on saada mahdollisuus hetkelliseen tai pysyvään muutokseen. Tämä muutos voi olla henkinen tai fyysinen muutos, se voi liittyä oppimiseen, elämäntapojen muutokseen tai vastaaviin tekijöihin (Suontausta & Tyni 2005:161; Lassila 2002:17).

Matkailijoiden kulutustottumukset ovat muuttuneet ja muutos jatkuu. Matkailijoiden kulutustottumuksiin vaikuttavat monenlaiset trendit. Yhdysvaltalainen trenditutkija Faith Popcorn (1991) on tutkimustensa perusteella koonnut joukon tulevaisuudessa vai-

kuttavia trendiä taulukon 1. mukaisesti. Lista on tehty jo viisitoista vuotta sitten, mutta matkailussa erityisesti Suomen markkinoilla esitetyt ennusteet ovat parhailaan toteutuksessa matkailupalvelujen kuluttamisessa. Taulukon vasemmassa sarakkeessa esitetään vallalla oleva yleinen trendi ja oikeassa sarakkeessa trendin ilmenemismuoto nimenomaan matkailun näkökulmasta.

Taulukko 1. Kulutustrendit ja niiden näkyminen matkailussa

Trendi	Matkailutrendi
Elämänlaatu on rahaa tärkeämpi	Matkailu kauas pois, rauhaan läheisten kanssa
Tutussa ja turvallisessa ympäristössä pitäytyminen	Lapsuuden etsiminen matkailutuotteista - maaseutu
Ryhmytyminen samanmielisten kanssa	Harrastematkailu: golf, ratsastus, vaellus, linnut, incentive-tuotteet
Paluu nuoruuteen ja pitäytyminen nuoruudessa	Aktiivilomat, seikkailu, uutuudet
Yksilöllisyyden korostaminen	Pois massakohteista
Seikkailutarve arkea pirstämään	Seikkailuaktiviteetit, eksoottiset kohteet
"Antaa mennä" -henki, säännöistä piittaamattomuus	"Irrottelu" vieraassa ympäristössä
Pienillä asioilla hemmottelu	Matkailutuotteen pienet yllätykset
Elämänarvojen etsiminen	Hiljaisuuden etsintä, retiriitit
Pehmeät arvot ja enemmän välittämistä	Perinteet ja yhdessäolo
Kaavamaisesta uraputkikhenkilöstä yksilöksi	Tuotteen sisällön yksilölliset vaatimukset
Jatkuva kiire ja roolien runsaus	Lyhytlomien suosio kasvaa, ohjelmaa oltava paljon lyhyessä ajassa
Laadukas elämä hyväkuntoisena	Terveysmatkailu, wellness -ajattelu
Kuluttaja vaatimassa laatua	Korvausvaatimukset epäonnistuneista matkoista tavallisia
Auktoriteettien kyseenalaistaminen	Tuoteuskollisuus vähenee, uuden kokeilu kasvaa, yksilöllinen matkapaketti, suunnittelu ja varaukset itse netin kautta
Maailman ja yhteiskunnan pelastuminen	Huomio matkailun ympäristö- ja muihin eettisiin kysymyksiin

Matkailijoiden tarpeisiin vastataan tarjoamalla heille elämyksellisiä ja muutokseen mahdollisuuden antavia ohjelmanpalvelutuotteita. Taulukossa esitetyistä matkailutrendeistä ohjelmanpalvelujen kysyntään ja tarjontaan vaikuttavat kaukokohteiden, aktiivi-

lomien ja seikkailujen kysynnän kasvu mutta myös hiljaisuuden etsintä sekä hyvinvointi- ja terveysturmatilun suosion kasvaminen, koska kaikissa näissä matkajärjestelyihin liittyvillä ohjelmapalveluilla on suuri merkitys.

2.2 Matkailun ohjelmapalvelujen määrittely

Matkailun ohjelmapalveluja on määritelty monella eri tavalla. Määritelmät vaihtelevat riippuen tahosta, joka määritelmän on tehnyt, aikakaudesta, jolloin määrittely on tehty sekä siitä, mihin tarkoitukseen määritelmää käytetään. Matkailututkimuksessa ja – kirjallisuudessa ohjelmapalvelut ovat suhteellisen uusia ilmiöitä. Ensimmäiset julkaisut, joissa näistä palveluista erikseen puhuttiin ja niitä määriteltiin, ovat 1980- ja – 90 – luvuilta. Yhdistyneiden Kansakuntien alajärjestö World Tourism Organization (UNWTO 1994), määrittelee matkailun ohjelmapalvelut vesi- ja ranta-aktiviteetteihin, talviaktiviteetteihin, luontomatkailuun (jossa asiakkaan toimintana on luonnon tarkkailu), sosiaaliseen elämään sekä kilpailuihin. Tämän määritelmän ensimmäiseen versioon vuodelta 1993 nojaten, ovat Hemmi ja Vuoristo (1993: 227) määritelleet ohjelmapalvelut Suomen markkinoilla kahteen ryhmään. Toisen ryhmän muodostavat harrastus- ja virkistyspalvelut, joita ovat luontoaktiviteetit, rakennetut aktiviteetit ja huvikohteet sekä kilpailutapahtumat. Toinen ryhmä käsittää kulttuuri- ja taidepalvelut. Tämä jaottelu antaa ylimalkaisemman kuvan ohjelmapalveluista kuin UNWTO:n määritelmä. Kauppa- ja teollisuusministeriö julkaisee vuosittain matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsauksen, jonka perusmääritelmän mukaan ohjelmapalvelut ovat matkailutuotteeseen liittyviä aktiviteetteja, jotka muodostavat matkan toiminnallisen osan. Julkaisun mukaan ”Suomalaisessa matkailukäsitteistössä ohjelmapalvelut ovat lähinnä luontoon liittyviä ohjattuja aktiviteetteja, kuten moottorikelkkasafareita, kanoottiretkiä tai esim. kalastustapahtumia eli ns. luontoyrittäjyyttä.”(Ryymän 2005: 7). Edellisen lisäksi toimialakatsaus toteaa, että ohjelmapalveluiksi voidaan katsoa myös muita palveluja ja tuotteita, kuten harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetit ja huvikohteet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. Teoksessa Matkailun ohjelmapalvelut (Verhelä & Lackman 2003: 17) on todettu, että laajasti tarkasteltuna ohjelmapalveluiksi voidaan katsoa kaikki ne osat asiakkaan matkajärjestelyistä, jotka tuottavat hänelle elämyksiä ja

jotka eivät kuulu majoitus-, ravitsemis- ja kuljetusjärjestelyihin. Suppeasti tarkasteltuna Verhelä ja Lackman määrittelevät ohjelmapalvelut ”niiksi ohjelmallisiksi osioiksi matkajärjestelyjä, joihin asiakas itse osallistuu joko seuraajana tai suorittajana”.

2.3 Asiakkaiden osallistuminen

Matkailutuotteiden kuten muidenkin palvelutuotteiden tyypillisimpiä perusominaisuuksia on se, että se tuotetaan samanaikaisesti kuin se kulutetaan (Kotler ym. 2003: 42 – 45; Middleton 2004: 41 – 44). Ohjelmapalveluja voidaan määritellä sen mukaisesti, miten asiakas ohjelmapalvelutuotteen kuluttaa ja mikä on hänen roolinsa ohjelmapalvelun toteuttamisessa. Aikaisemmin voimassa ollut ajatus siitä, että ohjelmapalvelu matkailussa tarkoitti automaattisesti asiakkaan aktiivista toimintaa tai aktiivista roolia toiminnassa ylipäätään, ei nykypäivän ohjelmapalvelutuotannon valossa pidä paikkaansa, vaan ohjelmapalvelut ovat paljon monimuotoisempia. Asiakas voi toimia täysin passiivisena tarkkailijana maksuttomassa tilaisuudessa tai olla katsojana yleisön joukossa maksullisessa tilaisuudessa tai osallistua aktiivisena toimijana johonkin ohjattuun tai opastettuun aktiviteettiin. (Verhelä & Lackman 2002: 95). Matkailun ohjelmapalvelujen normistossa (MoNo) on kuvattu asiakkaan roolia termillä toiminta-aste.

Taulukko 2. Esimerkkejä ohjelmapalvelujen teemoista ja asiakkaan toiminta-asteesta ohjelmapalvelun toteutuksessa (lähde: mukailen Komppula & Boxberg 2002: 134)

Toiminta-aste ja teema	Asiakkaan osallistumisaste		
	Aktiivinen eli ohjattu palvelutuote	Puoliaktiivinen eli tahtumuonteinen (usein pääsymaksullinen)	Passiivinen eli oma-toimituote
Luonto	Hiihtoretki Kolilla oppaan johdolla	Kolin maisemahiihtoon osallistuminen	Vierailu Kolin kansallispuistossa
Liikunta	Sauvakävelyretki ohjattuna	Jääkiekko-ottelun seuraaminen	Kaupunkijuoksun katsoijana
Kulttuuri	Opastettu kierros Turun linnassa	Turun linnaan tutustuminen	Turun keskiajan markkinoilla käynti

Näiden kolmen asiakkaan perustoiminta-asteen lisäksi myös ohjelmapalvelun suorittamiseen tarvittavien välineiden ja varusteiden vuokraus tai ohjauksen antaminen maksua vastaan katsotaan ohjelmapalvelualan liiketoimintaa. (Mono-raportti 2006: 5-8). Palveluiden tuottajan ja toteuttajan kannalta jokaisessa edellä mainitussa toiminta-asteessa on kysymys matkailun ohjelmapalveluiden tuottamisesta tai toteuttamisesta. Palvelun tarjoajan tulisi huomioida, että asiakkaan aktiivisuuden tasosta huolimatta asiakkaan tulisi saada elämyksiä tarjotusta tuotteesta. Palvelun tuottajan tulisi siis kantaa vastuunsa tuotteesta ja palvelusta, vaikka asiakas ei aktiivisesti tuotteeseen osallistuisikaan. (Verhelä & Lackman 2003: 95 – 96.)

2.4 Seikkailumatkailu ja korkeariskiset ohjelmapalvelut

Pohdittaessa ja tutkittaessa ohjelmapalvelujen turvallisuutta, on huomioitava se, että pääsääntöisesti asiakkaat osallistuvat vapaaehtoisesti ohjelmapalveluihin ja omien tarpeidensa ja motiivinsa perusteella hakeutuvat mukaan hyvinkin vaativiin ja riskialttiisiin suorituksiin.

Edellisessä aluvuossa esitettyjen määritelmien mukaisesti ohjelmapalvelualan tarjonta on erittäin moninaista ulottuen täysin passiivisesta luonnon ihailemisesta ja tarkkailemisesta aktiiviseen osallistumiseen sekä fyysisiä että henkisiä voimavaroja vaativaan ohjattuun aktiviteettiin. Seikkailumatkailun ohjelmapalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin kokea jännitystä ja jopa pelkoa, kokeilla omia rajojaan, nauttia vauhdista ja erilaisuudesta (Swarbrooke ym. 2003: 6; Verhelä & Lackman 2002: 178). Seikkailumatkailu keskittyy yleensä jonkin jännittävän harrastuksen, kuten maastopyöräilyn, kiipeilyn, koskenlaskun, varjo- tai riippuliidon ympärille. Aktiiviset, kokeneet ja uutta etsivät matkailijat ja heidän suuri määränsä lähitulevaisuudessa lisäävät voimakkaasti laadukkaiden ja omaperäisten ohjelmapalvelutuotteiden kysyntää. (Väärälä 1998: 3-5). Seikkailumatkailussa asiakkaalle tarjotaan vaativuudeltaan eritasoisia palveluita. Suomalaisessa kirjallisuudessa seikkailumatkailussa tunnistetaan eri tasoina tutkimusmatkat, vaativat seikkailumatkat ja virkistysseikkailut. Suurin osa ohjelmapalveluyritysten tarjoamista

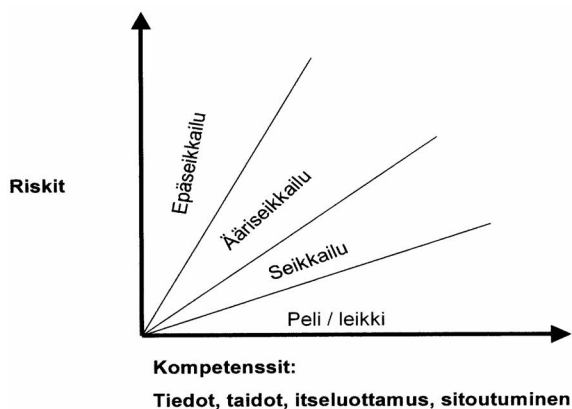
tuotteista on virkistysseikkailuja, jotka ovat fyysisesti ja henkisesti helpohkoja. Näitä tuotteita ovat vaellukset, kevyet safarit moottorikelkoilla, mönkijöillä tai koiravaljakolla, kalastusmatkatuotteet ja esimerkiksi villieläinten tarkkailu. Käytetyimpiä vaativia seikkailutuotteita ovat kiipeily, koskenlasku, sukellus, purjehdus ja maastopyöräily. Tutkimusmatkoissa seikkailukokemuksen asiakkaalle muodostaa uuden löytäminen ja kokeminen ja usein seikkailun keskeinen sisältö on matkustaminen itsessään eikä erillinen aktiviteetti. (Verhelä & Lackman 2003: 180 – 183).

Kansainvälisillä markkinoilla seikkailumatkailu käsitetään laajempänä ilmiönä. Tyypillisinä seikkailumatkatuotteen piirteinä Swarbrooke ym. (2003: 9) mainitsevat seuraavat ominaisuudet:

- epävarma lopputulos
- vaara ja riski
- haaste
- odotettavissa olevat palkkiot
- uutuus
- jännitys
- uuden etsiminen ja löytäminen
- pako ja irrottautuminen arjesta
- oppiminen ja omaksuminen
- vastakohtaisuudet

Seikkailumatkailutuotteina kansainvälisillä markkinoilla tarjotaan tutkimusmatkoja uusiin ja outoihin paikkoihin, uudentyypisten majoitus- ja liikennemuotojen kokeilemistä, luonnon kokemista, uhkapeliä ja seksimatkoja. (Swarbrooke ym. 2003: 30). Vain osa tarjolla olevista tuotteista vastaa suomalaisten matkailumarkkinoiden seikkailupalveluja.

Seikkailupalvelun tasoa, seikkailun voimakkuutta, määriteltäessä determinantteina ovat palvelun kuluttajalta vaadittava tiedollinen ja taidollinen osaaminen. Mortlockin (1984) mallin mukaan seikkailut voidaan jakaa neljään tasoon (ks. kuvio 2.)



Kuvio 2. Seikkailun tasot Mortlockin (1984) mukaan (mukaillen Swabrooke et.al 2003).

Mortlockin mallin mukaan seikkailuohjelmapalvelut, joissa palvelun kuluttajan tiedot ja taidot eivät joudu suurelle koetukselle eikä toiminnasta aiheudu käyttäjälle riskiä, on kysymys pelistä tai leikistä (play). Mallin mukaan tästä tasosta siirrytään riskin ja vaativuustason kasvaessa ensin seikkailuun (adventure) ja sen jälkeen ääri-seikkailuun (frontier adventure). Kun riski muuttuu selkeäksi vaaraksi ja ohjelmapalvelu on sekä fyysisesti että henkisesti niin vaativa, että se aiheuttaa epämukavuuden, pelon ja ahdistuksen tunteita, on kysymys epäseikkailusta (misadventure). Tällä tasolla normaali matkailija ei enää nauti suorituksesta ja tuote on jo kääntynyt itseään vastaan. (Swabrooke ym. 2003: 10 - 11). Haddock ja Wishearth (1993, 8) määrittelevät seikkailumatkailun kokemuksena, jonka toteutumistapa ja lopputulos eivät ennen palvelun toteutumista tai sen aikana ole asiakkaan tiedossa ollenkaan tai ovat vain osittain.

Suomessa kuluttajavirasto on antanut ohjeet matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi (Kuluttajavirasto 2003). Nämä ohjeet koskevat kaikkia ohjelmapalveluita, mutta erityisesti esille nostetaan vaativat ohjelmapalvelut. Ohjeissa käytetään termiä ”suuririskiset” ohjelmapalvelut ja suuririskisyyden kriteereinä seuraavia tekijöitä:

kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnot, koska avun saanti on vaikeaa tai hidasta korkean paikan aktiviteetit, joissa erityisriski on putoamisen ja kolhiutumisen vaara maanalaiset toiminnot esim. tunneleissa, luolissa ja kaivoksissa, jolloin erityinen turvallisuusriski voi olla eksyminen tai hapen loppuminen maastoratsastus, jossa erityisen riskin muodostaa eläimen käyttö palvelussa sekä mahdollinen putoaminen ja kolhiutuminen pitkäkestoiset maastoaktiviteetit, esimerkiksi vaellukset, joissa riskinä ovat paleltumat, hypotermia, lämpöuupumus, nestevajaus, energiavajaus ja eksyminen toiminnot, joissa käytetään moottoriajoneuvoja, kuten moottorikelkkoja, autoja, mönkijöitä, moottoripyöriä, mopoja, vesiskoottereita ym. ja riskinä on joutuminen liikenneonnettomuuteen tai törmäminen ulos merkityltä tai sovitulta ajoreitiltä tai -uralta toiminnot, joissa on tulipalonvaara, jolloin riskinä ovat palovamma ja savumyrkytys kaikki vesiaktiviteetit, joissa riskinä on veden varaan joutuminen, hypotermia ja kolhiutuminen esimerkiksi koskessa vetovarjotentäminen, jossa riskinä on putoaminen ja kolhiutuminen laskussa ja nousussa

Seikkailumatkailutuotteissa ja niissä käytettävissä suuririskisissä ohjelmapalveluissa on paradoksaalista se, että yrittäjän tai palvelun tuottajan on vastattava siitä, että toiminta on turvallista samalla kun asiakkaat ovat hakeutuneet suoritukseen nimenomaan jännityksen ja riskin vuoksi. Jos riski poistetaan kokonaisuudessaan, vesitty asiakkaan kokemuskin. (Verhelä & Lackman 2003: 183)

Tarkemmin eri ohjelmapalvelutyyppeihin palataan luvussa 3, jossa määritellään eri ohjelmapalvelutyyppeiden turvallisuustekijöitä sekä tutkielman tutkimusosassa, jossa tarkastellaan erityisesti suuririskisten palveluiden osalta turvallisuustilannetta.

2.5 Matkailun ohjelmapalveluja tuottavat yritykset

Matkailun ohjelmapalvelujen tutkiminen ja käsittely elinkeinona on erittäin hankalaa, koska Suomen virallisen yritystoiminnan tilastointijärjestelmän pohjana oleva tilastokeskuksen laatima toimialaluokitus (TOL) ei tunne koko toimialaa (Tilastokeskus

2005). Ohjelmapalveluja tuottavat yritykset kuuluvat lukuisiin eri toimialaluokkiin riippuen yrityksen toiminnasta tai päätoimialasta. KTM:n matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsaus (Ryymän 2005:8) toteaa, että pääosa ohjelmapalveluista kuuluu toimialaluokituksen virkistys- ja kulttuuripalveluiden ryhmän seuraaviin alatoimialoihin

TOL 9233 huvipuistot

TOL 9252 erikoisnäyttelyt, tiedepuistot sekä museot

TOL 9253 kasvitieteelliset puutarhat, eläintarhat ja – puistot sekä luonnonpuistot

TOL 9261 urheilutoiminnan yritykset (mm. hiihtohissiyhtiöt, golfkentät ja liikuntahallit)

TOL 9272 muualla luokittelemattomat virkistyspalvelut (mm. virkistyskalastuspalvelut)

Tämän luokittelun perusteella saatava tilastoaineisto ei anna oikeaa kuvaa ohjelmapalveluista, koska selkeät ohjelmapalveluyritykset kuuluvat toimialaluokkaan 63302 (muu matkailua palveleva toiminta), jossa TOL:n määrittelyn mukaan ovat erilaiset matkailun ohjelmapalvelut: luonto- ja elämysmatkailu, seikkailut, safarit ym. Ohjelmapalveluja tuottavat erittäin laajalti myös esimerkiksi majoitusalan yritykset, kurssikeskukset, leirintäalueet sekä erilaiset vuokraamot, jotka ovat tilastoissa päätoimialansa mukaan luokiteltuna. Matkailun ohjelmapalvelut – kirjassa (Verhelä & Lackman 2003, 13) on kartoitettu toimialaluokituksen ohjelmapalveluihin liittyviä luokkia laajemmin ja yllä olevasta KTM:n luokituksesta mainitun teoksen mukaan puuttuvat luokat on esitetty taulukossa 3.

2.6 Ohjelmapalvelujen tuottajat yrityksinä

Totuudellisen tilastotiedon saaminen matkailun ohjelmapalveluelinkeinosta tai toimialasta on mahdotonta, koska palveluja tuotetaan ja toteutetaan hyvin erilaisissa yrityksissä. Hotellien, lomakylä- ja – keskusten loma- ja vapaa-ajan ohjaajien asiakkailleen toteuttamat liikunta- ja viihdepalvelut ovat olleet Suomen markkinoilla ensimmäisiä nykymuotoisia ohjelmapalveluja (Krohn 1991: 165). Nykyisin ohjelmapalveluita tarjoavat

edellä mainittujen lisäksi varsinaiset ohjelmapalveluyritykset, alueelliset matkailuorganisaatiot, matkanjärjestäjät, kylpylät, vapaa-aikakeskukset, maaseutu- ja maatilamatkailuyritykset sekä erilaiset järjestöt ja yhteisöt. Ohjelmapalvelujen monipuolistuessa ja asiakkaiden vaatimusten lisääntyessä on palvelujen tuotannossa selkeästi näkyvissä erikoistuminen tiettyihin ohjelmapalvelualan osa-alueisiin. Samoin paikallinen ja alueellinen verkostoituminen muiden matkailun osa-alueiden palveluita tuottavien yritysten kanssa on voimistunut. (Verhelä & Lackman, 2003: 21).

Kuten edellä on esitetty, pitää kauppa- ja teollisuusministeriö toimialakatsauksensa mukaan ohjelmapalveluja tuottavina yrityksinä erilaisia käyntikohteita, liikuntakohteita sekä ohjelmallisia aktiviteetteja tarjoavia yrityksiä. Taulukossa 3. on kuitenkin laajennettu ohjelmapalvelujen näkökulmaa ja esitetty yhteenvedona toimialakatsauksien tilastotietoja vuodelta 2005. Mukaan yhteenvedoon on otettu matkailun ohjelmapalvelujen, majoitustoiminnan ja maaseutumatkailun toimialakatsaukset (Harju-Autti 2005: 32 - 33; Jääskeläinen 2005: 12; Ryymin 2005: 9).

Taulukko 3. Ohjelmapalveluyritykset 2005

Ohjelmapalveluja tarjoavat yritykset eri toimialoilla	Yritysten lkm
TOL 90340 Kylpylät ja kylpylaitokset	24
TOL 55232 Lomakylät	139
TOL 55239 Muu majoitustoiminta (mm. maatilamatkailu)	521
TOL 63302 Muu matkailua palveleva toiminta (mm. safariyritykset)	650
TOL 9233 huvipuistot	20
TOL 9252 erikoisnäyttelyt, tiedepuistot ja museot	41
TOL 9253 kasvitieteelliset puutarhat, eläintarhat, eläinpuistot sekä luonnonpuistot	8
TOL 9261 urheilutoiminnan yritykset (mm. hiihtohissit, golfkentät ja liikuntahallit)	588
TOL 9272 muualla luokittelemattomat virkistyspalvelut (luontosafarit, virkistyspuistot, virkistyskalastuspalvelut, ratsastustallit)	409
Yhteensä	2392

Yhteenvedon perusteella voidaan todeta, että kuluttajille tarjottavien ohjelmapalvelujen turvallisuuden näkökulmasta palveluja tuottavia tahoja on ainakin yllä esitetty 2392

kappaletta. Huomattava on, että myös tilastoidun yritystoiminnan ulkopuolella, esimerkiksi pienyrityksissä ja kolmannen sektorin toimijoiden tuottamana toteutetaan paljon myös matkailijoille tarjottuja ohjelmapalveluja. Hajanaisen toimialataustan lisäksi ohjelmapalveluja tuottavien tahojen toiminnallinen tausta on hyvin kirjava. Yritykset ovat pääasiassa pieniä yrityksiä. Ohjelmapalveluaktiviteetteja tarjotaan yhä enemmän yrityksen päätoimialan ulkopuolella, esimerkkeinä mm. hotellien lomaohjaus ja viihdepalvelutoiminta, kylpylöiden aktiviteetit, kolmannen sektorin toiminta, josta esimerkkeinä järjestöjen, urheiluseurojen ja seurakuntien aktiviteettitarjonta sekä leirikoulut. Oman lisänsä ohjelmapalvelutoimintaan tuo maaseutumatkailun palvelujen tarjonta. Maaseutumatkailun tärkein toimintamuoto on majoituspalvelujen tuottaminen. Ohjelmapalvelut sekä yrityksille ja yksityisille tarjotut juhla-, kokous- ja virkistyspalvelut ovat kuitenkin tällä hetkellä maaseutumatkailun voimakkaimmin kasvava osa ja täydentävät perinteisiä majoitus- ja ateriapalveluja. (Jääskeläinen 2005: 4)

3. TURVALLISUUSJOHTAMINEN JA RISKIEN HALLINTA

3.1 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamisen käsite vanhemmissa lähteissä esitetään lähes poikkeuksetta yritysten työturvallisuuteen liittyvänä asiana ja käsite on kotiutunut suomalaiseen yrityselämään 1980 – luvun puolivälissä. Samalla alettiin laajemmin puhua riskien hallinnasta, joskaan näitä kahta käsitettä ei vielä linkitetty tiiviisti toisiinsa (Kerko 2001: 12). Jo kaista yritystä johdetaan omanlaistensa johtamiskulttuurin ja – järjestelmän mukaisesti. Yleiseen johtamisjärjestelmään kuuluvat lähes automaattisina osina laadunhallinta- ja ympäristöjärjestelmät. Viimeisimpänä kokonaisuuteen on liitetty myös työturvallisuus- ja työterveysasiat. Kansainvälisiä laatujärjestelmiä ovat mm. ISO 9000 ja ISO 14000 – järjestelmät, joissa kaikki edellä mainitut osa-alueet ovat mukana. (Cecich & Hembarsky 1999: 69 - 72, ks. myös Hutchinson 1997)

Heinrichin (ym.1980) mukaan turvallisuusjohtaminen on systemaattista työntekijöiden, koneiden toiminnan ja fyysisen ympäristön valvontaa, joka sisältää sekä ei-turvallisten olosuhteiden ja tilanteiden estämisen ja korjaamisen. Työturvallisuuskeskuksen mukaan ”turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa. Siinä yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. Turvallisuusjohtaminen käsittää sekä ennakoivan että korjaavan toiminnan työympäristön jatkuvaksi parantamiseksi”

Uudemman määritelmän turvallisuusjohtamiselle antaa Harms-Ringdahl (2004: 14). Tämän määritelmän mukaan turvallisuusjohtaminen on yrityksen turvallisuuspolitiikkaa määrittelevä ja toteuttava osa yrityksen johtamistoimintaa. Määritelmän mukaan tämä toiminta pitää sisällään suuren joukon tehtäviä, aloitteita, ohjelmia, jne., jotka keskittyvät teknisiin, inhimillisiin ja organisaatiollisiin osa-alueisiin ja koskevat kaikkia yksittäisiä toimintoja organisaation sisällä. Usein nämä toiminnot on tehty muodolliseksi turvallisuusjohtamisjärjestelmäksi. Tämän määritelmän ongelma on siinä, että se olettaa monien muiden tavoin muodollisen turvallisuuspolitiikan olemassaolon, jota ilman ei näin ollen ole turvallisuusjohtamistakaan. Tällainen määritelmä sopii hyvin suuremmille

yrityksille, joilla saattaa esimerkiksi olla käytössä standardoitu turvallisuusjohtamisjärjestelmä. Kuitenkin myös pienemmissä yrityksissä turvallisuutta johdetaan jollakin tavalla tai turvallisuudesta vähintäänkin huolehditaan. Harms-Ringdahlin ehdottama yksinkertaisemman määritelmän mukaan ”turvallisuusjohtaminen on tapa hallita yritykseen kohdistuvia vaaroja eli turvallisuusriskejä”. (emt: 15)

Määritelmiä on edellä mainittujen lisäksi julkaistu useampia ja hiukan toisistaan poikkeavia (ks. Mikkonen 1998, Ruuhilehto & Kuusisto 1998, Rissa 2001). Yhteisinä ja tämän päivän yritysmaailmaan sopivina piirteinä voidaan niistä koota seuraavia keskeisiä seikkoja:

Turvallisuusjohtamisen avulla vaikutetaan työoloihin ja työn laatuun

Turvallisuusjohtaminen on osa tulosjohtamisen arkea niin liikkeenjohdon kuin työryhmänkin tasolla

Turvallisuusjohtaminen on hyvien johtamisperiaatteiden soveltamista yritysturvallisuuden hallintaan

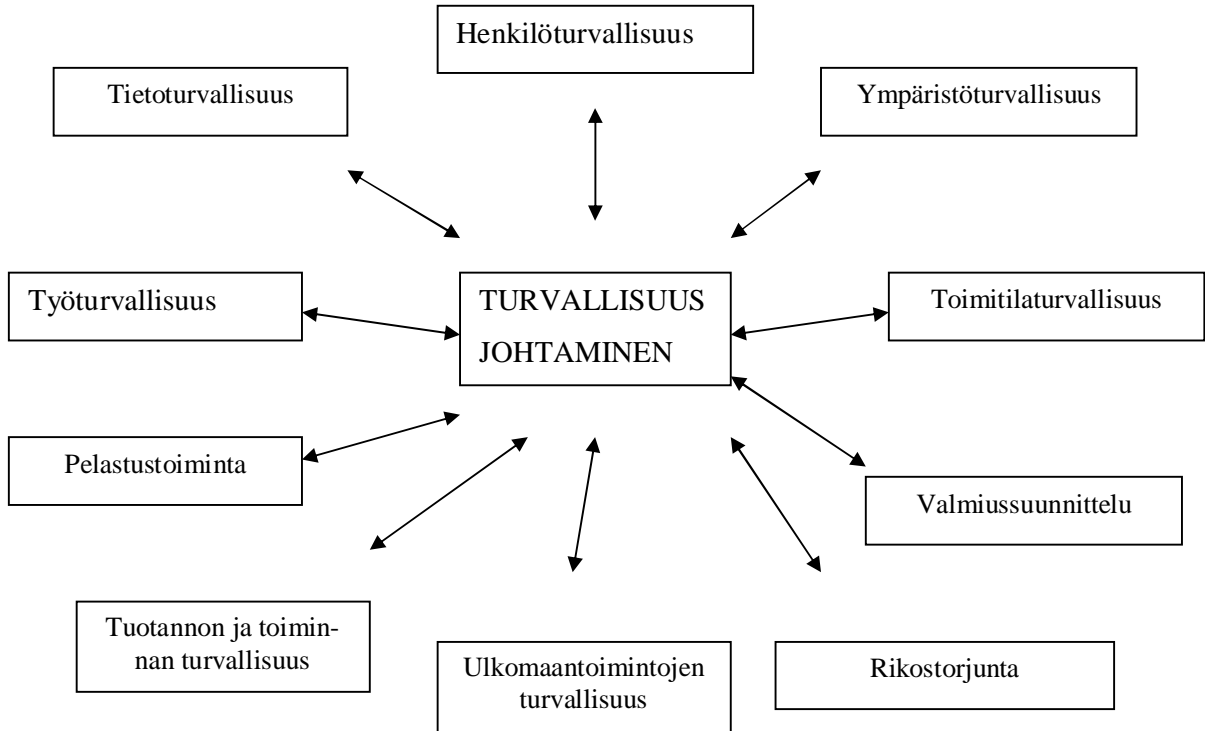
Turvallisuusjohtaminen on jokapäiväistä työn, työolojen, työympäristön ja ympäristöasioiden kehittämistä

Turvallisuusjohtaminen on jatkuva ja tulostavoitteinen prosessi

Turvallisuusjohtamiseen kuuluvat erilaiset turvallisuuteen liittyvät menettelyt ja järjestelmät sekä niiden rakentaminen ja ylläpito

Laissa kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta edellytetään kuluttajien turvallisuudesta huolehtimista (L75/2004, 3§). Tämä lisäksi lain nojalla annetun kuluttajaviraston ohjeen mukaisesti on toiminnan harjoittajan huolehdittava myös työturvallisuudesta sekä kestävästä kehityksestä eli mm. ympäristön turvallisuudesta (Kuluttajavirasto 2003b). Yläkäsitteenä turvallisuusjohtamiselle nähdään yritysturvallisuus (Kerko 2001: 21), joka tarkoittaa kaikkien yrityksen toimintaan tavalla tai toisella liittyvien turvallisuusasioiden yhtenäistä ja tuloshakuista kokonaishallintaa. Tämän määritelmän mukaisesti turvallisuusjohtaminen laajenee selkeästi myös muihin yrityksen osa-alueisiin kuin vain aikaisemmin termillä käsitettyyn työturvallisuuteen ja turvallisuus-

johtaminen on yritysturvallisuuden toteuttamisen työkalu. Yritysturvallisuuden kokonaisuutta hahmottaa kuvio 3.



Kuvio 3. Yritysturvallisuuden osa-alueet (mukaiillen Kerko 2001).

Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan mukaan yritysturvallisuus käsittää kaikki yrityksen toiminnan osa-alueet, joissa turvallisuusriskejä voi ilmetä ja yrityksen normaalin liiketoiminnan sujuvuuden kannalta on kaikkien turvallisuuden ulottuvuuksien oltava hallinnassa ja niihin tulee kiinnittää jatkuvaa huomiota. Tämän tutkielman kannalta mielenkiintoisimpia osa-alueita ovat henkilöturvallisuus, työturvallisuus, tuotannon ja toiminnan turvallisuus, pelastustoiminta sekä osittain myös ympäristöturvallisuus.

Henkilöturvallisuus

Henkilöturvallisuuteen kuuluvat sekä henkilökunnan turvallisuus että yrityksen ulkopuolisten henkilöiden; asiakkaiden ja vierailijoiden turvallisuus. Yritysturvallisuuden

neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaisesti asiakasturvallisuus tässä yhteydessä tarkoittaa lähinnä yrityksen tiloihin tulevan asiakkaan aiheuttamaa turvallisuusriskiä mutta myös asiakkaalle yrityksen toiminnasta mahdollisesti aiheutuvaa turvallisuusriskiä. Henkilöturvallisuuden avulla pyritään vähentämään ihmisistä johtuvia tahattomia ja tahallisia riskejä yrityksen toiminnalle. Henkilöturvallisuudesta löytyy päällekkäisyyksiä erityisesti työ- ja rikosturvallisuuden osa-alueilta. (Leppänen 2006). Matkailun ohjelmapalvelujen kuluttamisessa henkilöturvallisuus on merkityksellinen erityisesti liike-matkailun alaan kuuluvien kannuste- ja palkkiomatkojen (incentive-matkat) kohdalla.

Tuotannon ja toiminnan turvallisuus

Keskeisiä elementtejä tässä turvallisuuden osa-alueessa ovat palvelujen turvallisuus, tuotevastuu ja tuoteturvallisuus, onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden hallinta, millä tarkoitetaan läheltä piti - tapausten ja vahinkotilanteiden analysointia ja niiden vaikutuksia turvallisuustoiminnan kehittämiseen. Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden tavoitteena on pitää huoli siitä, että yrityksen organisaatio ja kaikki sen toiminnot toimivat häiriöttömästi. Sisältö riippuu paljon yrityksen liiketoiminnan laadusta. Myös muiden yritysturvallisuuden osa-alueiden hallinnassa oleminen on edellytys tuotannon ja toiminnan turvallisuudelle. (Leppänen 2006)

Työturvallisuus

Työturvallisuuden tavoitteena on yrityksen tai organisaation työntekijöiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin turvaaminen työpaikalla ja työtehtävissä. Turvallisuusjohtamisen toimenpitein on työnantajan luotava työpaikalle sellaiset olosuhteet, että työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi työssään, pystyvät välttämään työtapaturmia ja vahinkoja, sekä pystyvät säilyttämään työkykynsä työuransa aikana. Työturvallisuutta ohjaa Työturvallisuuslaki 738/2002. Työturvallisuuteen samoin kuin henkilöturvallisuuteen kuuluu myös työntekijän turvallisuus varsinaisen työpaikan ulkopuolellakin.

Pelastustoiminta

Pelastustoiminta voidaan jakaa palosuojeluun, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Palosuojelu sisältää mm. alkusammutukseen ja rakenteelliseen palontorjuntaan liittyviä asioita. Pelastustoiminta tähtää ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen sekä pelastamiseen onnettomuustilanteessa. Väestönsuojelun tavoitteena on suojata ihmisiä

ja omaisuutta suuronnettomuustilanteessa tai muissa poikkeusoloissa. Pelastustoimintaa ja paloturvallisuutta ohjaavat Pelastuslaki 468/2003 sekä Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003. Pelastuslaki velvoittaa organisaatioita laatimaan pelastussuunnitelman, jonka sisältö määritellään asetuksessa.

Ympäristöturvallisuus

Ympäristöturvallisuus tarkoittaa ympäristöjohtamisessa sitä, että yrityksen toiminnan aiheuttamia ympäristöhaittoja ja vahinkoja pyritään ehkäisemään ja valvomaan. Ympäristöturvallisuuden osa-alue sisältää mm. ympäristövaikutusten arviointiin, ilmoitus- ja lupamenettelyihin, jätehuoltoon sekä vaarallisten aineiden käsittelyyn liittyviä asioita. Parhaimmillaan ympäristöturvallisuus tarkoittaa asianmukaista ja toimivaa ympäristöohjelmaa, joka koostuu mm. toiminnan ympäristövaikutusten arvioinnista, ympäristön-suojelun toimintaohjelmasta ja hallintajärjestelmästä, ilman, vesistöjen ja maaperän suojelusta sekä jätehuollosta ja kierrätystoiminnasta.

3.2 Riskien hallinta

Riskillä tarkoitetaan vaarallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja seurausten vakavuutta. Riskit toiminnassa voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Turvallisuus erilaisissa toiminnoissa ei perustu riskien totaaliseen eliminoimiseen vaan niiden hallintaan. Olenainen osa nykyaikaista yritystoimintaa on erilaisten riskien hallinta. Sellaisia riskejä, joita ei ole tiedostettu tai tunnistettu toiminnassa ei voi hallita. Yrityksen riskinhallintaprosessissa siis pyritään tunnistamaan ja arvioimaan mahdolliset toimintaa koskevat riskit. Riskejä määriteltäessä voidaan esimerkiksi analysoida Pk-yritysten riskinhallintaohjeiden mukaisesti (www.pk-rh.com). Näissä ohjeissa kehoitetaan kartoittamaan tuotteen tai palvelun tuotantoprosessiin liittyvät riskit tunnistamalla:

- huonosti hoidetut osat
- ongelmat, viat ja virheet
- vaarat ja vaaratilanteet
- läheltä piti – tapaukset
- pienet vahingot ja

- o tapaturmat, onnettomuudet ja isot vahingot

Edellä esitetyistä kaksi ensimmäistä ryhmää: huonosti hoidetut asiat ja ongelmat, viat ja vaaratilanteet, ovat sellaisia, joille yleensä ei ole varsinaisen turvallisuuden kannalta tarpeellista tehdä mitään. Riittää, että tilanne tunnistetaan ja korjataan, kun aika on so-piva. Tunnistamisessa voidaan käyttää apuna erilaisia tarkistuslistoja ja tarvittaessa asi-antuntija-apua. Riskien selvittämisessä toimii myös tuotteen tai palvelun tuotanto- ja kulutuskaavioiden luominen eli tuotteen blueprinttaus (Komppula & Boxberg 2002:103-109). Blueprinttauksessa koko tuote tai palvelu puretaan pieniin osiin, siten että jokainen toiminto ja tapahtuma palvelussa voidaan erikseen tunnistaa ja sen ominai-suuksia analysoida. Turvallisuuden näkökulmasta tuotetta tai palvelua tutkittaessa kar-toitetaan jokaisen vaiheen riskit erikseen eli selvitetään, mitä toiminnassa ei-toivottua mahdollisesti voi tapahtua. Samalla kartoitetaan myös niiden tapahtumisen frekvenssi ja riski, joiden perusteella määritellään riskin suuruusluokka. Tämä riskien arviointi voi-daan tehdä esimerkiksi riskimatriisia (risk matrix) käyttäen (kuvio 4.). Tämä matriisi-malli on kehitetty työsuojelun tarpeisiin, mutta sitä käytetään laajasti kaikessa riskien arvioinnissa. Matkailun ohjelmanpalveluihin tarkoitetun sovelluksen matriisimallista ovat esittäneet Wilks & Davis (2000: 595). Myös sosiaali- ja terveysministeriö on omassa julkaisussaan (2003: 7) suositellut matriisimallia käytettäväksi yrityksissä.

Esiintyminen	Seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	Merkityksetön riski	Vähäinen	Kohtalainen riski
Mahdollinen	Vähäinen	Kohtalainen riski	Merkittävä riski
Todennäköinen	Kohtalainen riski	Merkittävä riski	Sietämätön riski

Kuvio 4. Riskimatriisi

Näihin tunnistettuihin riskeihin voidaan soveltaa riskienhallintakeinoja, joita ovat:

Riskin välttäminen, jolloin toimintaa, tuotetta tai palvelua muutetaan siten, että tunnis-tettu riski vältetään kokonaan. Mikäli riskin välttäminen ei ole mahdollista, kuten esi-merkiksi seikkailuohjelmanpalveluissa ja kaikissa sellaisissa tuotteissa, joissa asiakkaan

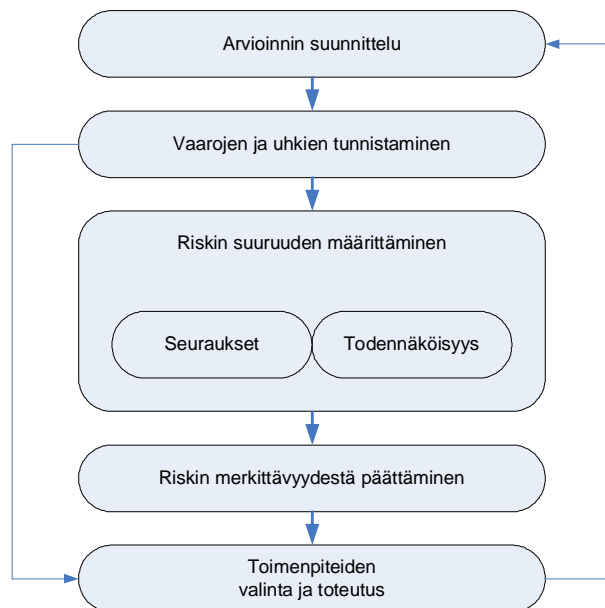
elämyksen syntymisen perustana on jännityksen ja vaaran tunteen kokeminen, ovat riskienhallintakeinoina käytettävissä:

Riskin pienentäminen eli ryhdytään toimenpiteisiin, joilla tarjottavaa palvelua muutetaan niin, että tunnistettuja riskejä voidaan pienentää. Näitä toimenpiteitä ovat turvallisuusvälineiden käyttö palvelussa sekä välineiden käytön ohjeistaminen asiakkaille sekä henkilökunnan koulutus välineiden käyttöön

Riskien siirtäminen eli riskialtis osa tuotteesta teetetään alihankintana alan erikoisosajalla ja

Riskin pitäminen, jolloin hyväksytään se, että tuotteeseen tai palveluun sisältyy riski ja pyritään tuottamaan ja toteuttamaan palvelu siten, ettei riski kuitenkaan realisoidu eikä asiakkaat ja/tai palvelua ohjaavat henkilöt joudu vaaraan

Kuluttajaviraston ohjeet matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi (2003) edellyttävät ohjelmapalveluja tuottavilta yrityksiltä turvallisuussuunnittelua ja yhtenä vaatimuksena esitetään riskien arviointi tuote/palvelukohtaisesti



Kuvio 5. Riskien hallinnan kaavio.

4. TURVALLISUUS OHJELMAPALVELUISSA

4.1 Turvallisuuden ulottuvuudet

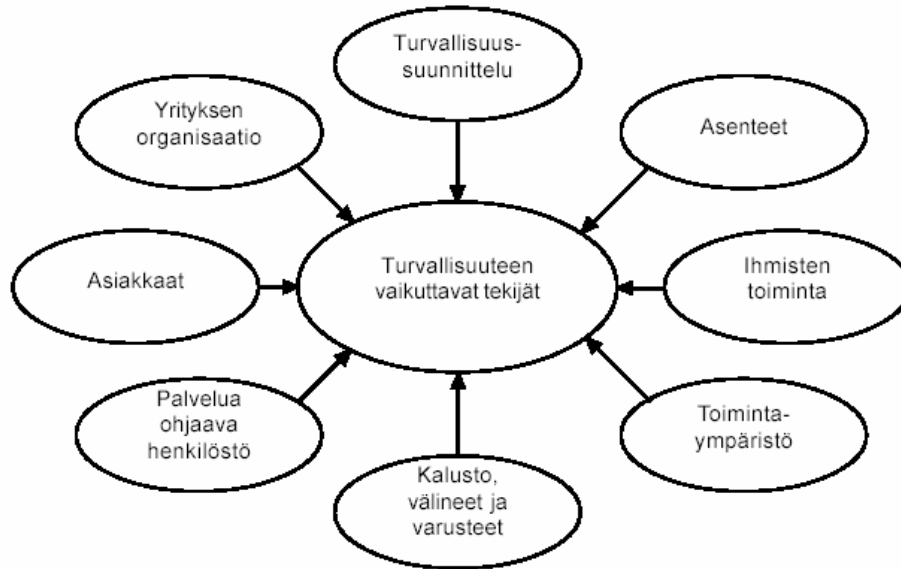
Turvallisuudella on monia ulottuvuuksia. Sana itsessään saa erilaisia merkityksiä riippuen siitä, missä kontekstissa sitä tarkastellaan. Tässä luvussa pohditaan turvallisuuden käsitettä eri näkökulmista matkailun ohjelmapalvelujen tuotannossa ja kuluttamisessa.

Matkailupalvelujen turvallisuus on monellakin tavalla tärkeä ja olennainen osa koko matkailupalvelujen tuotantoprosessia. Turvallisuus on huomioitava tuotesuunnittelussa, yrityksen infrastruktuurin rakentamisessa, tuotteen tai palvelun toteuttamisessa, sen toimintaympäristön valinnassa, henkilöstön koulutuksessa ja perehdyttämisessä sekä markkinoinnissa. Matkailumarkkinoihin on viime vuosina vaikuttaneet useat onnettomuudet, terroriteot ja luonnonmullistukset. Näiden lisäksi lisääntynyt seikkailu- ja elämyspalvelujen kulutus on tuonut mukanaan vaaratilanteita ja onnettomuuksia, jotka ovat herättäneet niin asiakkaat, elinkeinon edustajat, viranomaiset kuin alan kouluttajatkin pohtimaan turvallisuustekijöitä matkailupalveluissa ja edistämään palveluiden turvallista tuottamista ja käyttöä

Turvallisuutta voidaan tarkastella monestakin eri näkökulmasta. Sana ”turvallisuus” on johdettu adjektiivista turvallinen, joka Nykysuomen sanakirjan mukaan tarkoittaa turvallisuuden tunteen aiheuttavaa ja luottamusta herättävää. Turvallisuus liittyy siis tunteisiin. Turvallisuutta voidaan määritellä myös muiden tunteita kuvaavien käsitteiden avulla. Vaara tai riski on onnettomuuden, vahingon, menetyksen tai muun uhanalaisen aseman todennäköisyys tai uhka – tilanne, joka ei herätä luottamusta. Pelko puolestaan on tunne siitä, että koetaan jotain ikävää, kielteistä tai epäedullista. Turvattomuus voi ilmetä pelkona. Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi (2003b) mainitaan että ”ohjelmapalvelujen turvallisuus on osa palvelun laatua”. Turvallisuus siis käsitetään palvelun laadun tekijäksi Komppula & Boxberg (2002:55) määrittelevät turvallisuuden olevan sitä, että ”palvelun fyysiset tai taloudelliset riskit on

kartoitettu, analysoitu ja pyritty minimoimaan. Asiakkaalla on oltava tunne, että tuote on turvallinen.”

Tuotteen tai palvelun turvallisuus käytännön toiminnassa riippuu useasta eri tekijästä. Kuviossa 6 on kuvattu kaaviona niitä tekijöitä, jotka tuotteen turvallisuuteen vaikuttavat. Kuvassa esitetyistä elementeistä kaikki ovat sellaisia, jotka vaikuttavat tuotteen tai palvelun tekniseen turvallisuuteen ja asiakkaan kokemukseen palvelusta – siihen, tuntuuko palvelu asiakkaasta turvalliselta vai ei. Turvallisen toiminnan perusedellytys on oikea, turvallisuusmyönteinen ja vastuuntuntoinen **asenne**. Tämä koskee kaikkia niitä henkilöitä, jotka tavalla tai toisella osallistuvat palvelutapahtuman toteuttamiseen - asiakkaana, ohjaajana, suunnittelijana, markkinoijana, myyjänä, yleisönä jne. Kun asennetasolla on sisäistetty turvallisen toiminnan merkitys liiketoiminnalle ja siihen tavalla tai toisella liittyviin tahoihin, ei turvallisuus ole rasite yrityksen toiminnalle ja palvelun toteuttamiselle vaan se on itsestään selvä osa tuotetta ja yrityksen toimintaa. Ohjelmapalvelun **toteuttamiseen osallistuvat ihmiset**, palvelua ohjaavat ja opastavat henkilöt, asiakas itse ja toiset asiakkaat, vaikuttavat jokainen omalla toiminnallaan kaikkien osapuolien turvallisuuteen. Osapuolten toimintaan vaikuttaa asenteiden lisäksi heidän tietonsa turvallisuudesta – se, miten heitä on perehdytetty ja ohjeistettu toteutettavan ohjelmapalvelun turvallisuusriskeistä, turvallisuusvälineistä sekä varsinaisen palvelun liittyvien **välineiden, kaluston ja laitteiden** käytöstä. Merkittävä osa turvallisuutta on myös em. välineiden, kaluston ja laitteiden turvallinen ja asianmukainen kunto sekä oikein suoritettavat huolto- ja ylläpito-toimet. Yrityksen organisaation ja sen johtamisen merkitys turvallisuudessa kuten yrityksen kaikessa toiminnassa on tärkeä. Yrityksen johto vastaa henkilöstön koulutus- ja perehdytyspäätöksistä sekä **turvallisuussuunnittelusta**. Varsinaiseen palvelutapahtuman toteuttamiseen, välineisiin ja toimijoihin liittyvien turvallisuusnäkökohtien lisäksi myös palvelun toteuttamisen **toimintaympäristö**, siis se, missä fyysisessä paikassa, minkälaisissa olosuhteissa, mihin vuorokauden aikaan ja missä säässä palvelu toteutetaan vaikuttavat palvelun turvallisuuteen. (Verhelä 2004)



Kuvio 6. Ohjelmanpalvelutuotteen turvallisuuden vaikuttavat tekijät

Edellä esitettyjen turvallisuuden yleisten ulottuvuuksien lisäksi ohjelmanpalvelujen tuotantoprosessissa on huomioitava tiettyjä reunaehtoja, jotka vaikuttavat turvallisen toiminnan onnistumiseen. Bentley ym. (2001: 44) ovat Uudessa Seelannissa toteutetun tutkimuksensa tulosten perusteella mallintaneet seikkailumatkailussa tapahtuneiden onnettomuuksien riskitekijöitä (ks. kuvio 7.). Mallin mukaan turvallisuustekijät voidaan jakaa kahteen pääryhmään: niihin, joihin palvelun tuottajan toiminnalla voidaan vaikuttaa sekä niihin, jotka ovat palvelun tuottajan vaikutusvallan ulkopuolella. Huomattava on, että myös varsinaisesti yrityksen päätösvaltaan kuulumattomien riskitekijöiden (esimerkiksi sääolosuhteet, pätevän työvoiman saanti, kilpailutilanne) kohdalla yritys voi ja sen tulee palvelua toteuttaessaan varautua näidenkin tekijöiden riskeihin. Yrityksen vaikutuspiiriin kuuluvat riskitekijät on mallissa jaoteltu kolmeen eri ryhmään. Ne ovat 1) asiakkaan yksilölliset tekijät, 2) varusteisiin ja välineisiin liittyvät tekijät sekä 3) toimintaympäristöön liittyvät tekijät. Seuraavassa on esitelty nämä tekijät ryhmiteltyinä. Huomattavaa on, että riskitekijät eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan yhtä aikaa voi tilanteeseen vaikuttaa useampiakin riskitekijöitä. (Bentley ym. 2001: 43 - 45):

1) Asiakkaaseen liittyviä riskitekijöitä ovat

- Ongelmat kommunikoinnissa:
- asiakas ei kuuntele ja/tai huomioi annettuja turvallisuusohjeita
- asiakas ei kielellisistä tai kulttuurisista syistä ymmärrä ohjeita
- mahdollisista rajoitteista tai osaamisvaatimuksista ei tiedoteta riittävästi
- Ei-turvallinen toiminta ohjelmanpalvelun suorituksessa
- asiakas ei pysty noudattamaan annettuja ohjeita
- asiakas ei noudata annettuja ohjeita tietoisesti (syynä voi olla näyttämisen halu tai leikkiminen)
- asiakas ei käytä henkilökohtaisia suojarusteita
- Henkilökohtaiset ominaisuudet
- fyysinen kunto / taidot / ketteryys
- aikaisemmat tapaturmat
- asenne turvallisuuteen
- liika itseluottamus
- kokemattomuus

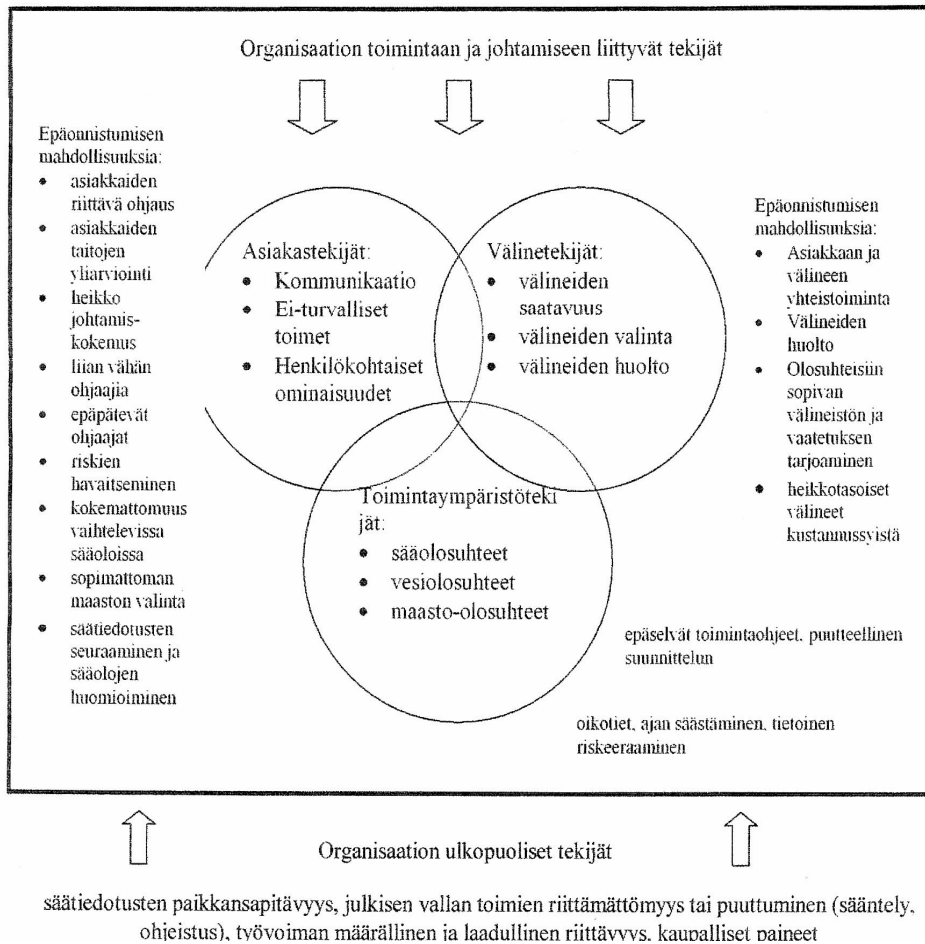
2) Varusteisiin ja välineisiin liittyviä riskitekijöitä ovat:

- Varusteiden ja välineiden hankinta
- heikotasoisten varusteiden ja välineiden käyttö kustannus- tms. syistä
- henkilökohtaisten suojaimeiden ja turvavarusteiden puuttuminen
- Varusteiden ja välineiden valinta
- ohjelmanpalveluun tai olosuhteisiin sopimattomat varusteet ja välineet
- asiakkaan kykyihin sopimattomat varusteet ja välineet
- huonosti sopiva vaatetus ja varustus (liian iso haalari, liian tehokas kelkka tms.)
- Varusteiden ja välineiden kunto, huolto ja ylläpito
- varusteiden ja välineiden rikkoutuminen suorituksen aikana; mahdollisesti kaukana asutuksesta ja avusta

3) Toimintaympäristöön liittyvät riskitekijät

- Sääolosuhteet
- säätilan odottamaton muuttuminen

- valaistusolosuhteet
- Vesiolosuhteet
- jokien virtaamat ja niiden muutokset
- aallonkorkeus
- veden lämpötila
- Maaperän riskit
- liukastumisen ja putoamisen mahdollisuus
- vieraat esineet laduilla ja rinteissä



Kuvio 7. Malli seikkailumatkailuonnettomuuksien riskitekijöistä. (mukaillen Bentley ym. 2001,44)

4.2 Turvallisuuden riskeeraaminen ohjelmapalveluissa

Jost Krippendorfin (1987) mukaan ihmisen toimintaa ohjaavat jännitteet, jotka ovat seurausta lukuisista ristiriitaisista tarpeista. Tällaisia vastinpareja ovat esimerkiksi: työ – lepo, valveilla olo – nukkuminen, aktiivisuus – rentoutuminen, työura – perhe, vapaus – riippuvuus, jännitys – turvallisuus. Elämän hallinnan kannalta olennaista on pystyä tasapainoilemaan esitettyjen vastinparien ääripäiden välillä. Viimeisenä mainittu jännitys – turvallisuus asetelma on taustana aktiivisten ohjelmapalvelujen kulutukselle. Ihmisellä on tarve kokea jännitystä ja riskejä, mutta turvallisuuden tarve yleensä edellyttää jännityksen rajaamista siedettävälle tasolle. (ks. myös Järviluoma 1994: 36) Matkailupalvelujen toteuttamisessa turvallisuus kulminoituu pitkälti asiakkaan kokemaan turvallisuuteen. Asiakkaan kokemuksen (tunteen!) kannalta ei juuri ole merkitystä sillä, kuinka turvallinen palvelu teknisesti on, jos asiakkaalla ei ole tunnetta turvallisuudesta suoriutumisen aikana (Verhelä 2004).

Matkustamisen yksi seuraus on kautta aikojen ollut oppiminen ja uuden oppiminen perinteisesti tarkoittaa jonkinlaista muutosta ihmisessä. Matkustaessaan ihminen haluaakin oppia ja mahdollisesti kokea ja tehdä jotain sellaista, jota arjessa ei tee. Matkailupalvelujen sisältö, ei siis varsinaiset perinteiset majoitus- ravitsemis- ja kuljetuspalvelut, vaan matkan varsinaisen kokemuksellisen sisällön tuottamat elementit, antaa mahdollisuuden kokemuksiin ja elämyksiin. Pine ja Gilmore (1999) esittävät, että elämystaloudessa asiakkaiden toiminta perustuu elämysten hankkimiseen ja kokemiseen. Samat tutkijat esittivät artikkelissaan vuonna 1998 (Pine & Gilmore 1998: 101 – 102) elämyksen syntyamisen ulottuvuuksina asiakkaan osallistumisen aktiivisuuden tai passiivisuuden sekä osallistumisen painottuminen joko fyysiseen tai henkiseen osallistumiseen.

Aktiivinen osallistuminen tuo mukanaan oppimisen joko tekemisen tai henkisen vaatavuuden kautta. Elämys tämän mallin mukaisesti on emotionaalinen kokemus. Elämystalouden seuraajana on transformaatiotalous, jossa elämyksen tuottavalta emotionaaliselta tasolta siirrytään voimakkaammin henkiselle tasolle. Matkailussa tämä tarkoittaa sitä, että elämyksen voimakkuus kasvaa ja saattaa aiheuttaa matkailijassa jopa pysyviin muutoksiin elämäntavoissa ja fyysisissä tai henkisissä ominaisuuksissa (Aho 2001: 35)

Ohjelmapalvelujen tuottajan kannalta on hankalaa sovittaa yhteen asiakkaiden tavoittelemat voimakkaat kokemukset ja turvallisuus. Kokeakseen jännitystä ja pelkoa, jotka usein ovat elämyksen taustalla, täytyy asiakkaan lähestyä omia rajojaan ja ottaa riskejä. Tähän ohjelmapalveluja tuottavan yrityksen on tarjottava mahdollisuus pysyäksään markkinoilla. Toisaalta yrityksen on myös huolehdittava siitä, ettei asiakkaalle, hänen terveydelleen tai omaisuudelleen ohjelmapalvelua toteutettaessa aiheudu vaaraa. Palvelun tarjoaja siis joutuu asettamaan rajoja asiakkaiden elämykselle. (Verhelä & Lackman 2002: 50; ks. myös Beedie 2002: 206)

4.3 Ohjelmapalvelutyypit ja turvallisuus

Edellä esitettyjen turvallisuuden viitekehikkojen pohjalta voidaan todeta, että ohjelmapalvelujen ja asiakkaan kokema turvallisuus riippuu paljolti ohjelmapalvelun sisällöstä tai teemasta, jotka määrittelevät toimintaympäristön ja mahdollisesti käytettävät laitteet ja välineet. Matkailun ohjelmapalvelujen kirjo on laaja, erilaisia yksittäisiä ohjelmapalveluja on laskentatavasta riippuen palveluja tuottavien yritysten tarjonnassa toista sataa. Näistä voidaan edellä luvussa 2.2 esitettyä ohjelmapalvelujen jaottelua tarkentaen erottaa omiksi kokonaisuuksikseen

- Luontomatkailun ohjelmapalvelut
- Liikuntamatkailun ohjelmapalvelut
- Hyvinvointi- ja terveystmatkailun ohjelmapalvelut
- Ruokamatkailun ohjelmapalvelut
- Kulttuurimatkailun ohjelmapalvelut ja
- Seikkailumatkailun ohjelmapalvelut.

Komppula ja Boxberg (2002, 133) kuitenkin huomauttavat teoksessaan, että rajat näiden teemojen välillä voivat olla hyvinkin häilyviä. Kuluttaja nauttii tuotteesta erottelematta sitä, onko tuote esimerkiksi luonto-, liikunta- vai terveystmatka. Itse ohjelmapalvelun tuottajan on kuitenkin tiedettävä, minkä teeman tuotteita hän tarjoaa, koska teemoihin jakaminen helpottaa esimerkiksi kohderyhmien valintaa. Teemoittain jaotellut luokat voidaan tuotannon kannalta jakaa vielä alaluokkiin, ja näiden jaotteluiden kautta synty-

vät määritelmät eri teemoille. Esimerkiksi ruokamatkailu voidaan jakaa viinimatkailuun, eräruokailuun, teemaruokailuun (historialliset, paikkakunnan erikoisuudet), kulinariiseen matkailuun sekä olutmatkailuun. Jaottelun avulla on helpompi erottaa toisistaan esimerkiksi seikkailu- ja liikuntamatkailu. Käytännön toiminnan kannalta ei erottelu eri teemojen mukaan kuitenkaan ole mahdollista eikä tarpeellistakaan. (Verhelä & Lackman 2003: 179.)

Palvelujen turvallisuuden ja sen tutkimisen kannalta on kuitenkin paikallaan erottaa eri ohjelmanpalvelutyypeistä ne, joissa on korkeampi riskitaso. Kuluttajaviraston ohjeessa ohjelmanpalvelujen turvallisuuden edistämiseksi (Kuluttajavirasto 2003b: 8) on määritellyt suuririskisiksi ohjelmanpalveluiksi kaukana asutuksesta toteutettavat palvelut, korkean paikan aktiviteetit, maanalaiset aktiviteetit, maastoratsastus, pitkäkestoiset maastoaktiviteetit, moottoroidut aktiviteetit (esim. moottorikelkka, mönkijä, vesiskootteri, auto, vene, moottoripyörä), aktiviteetit, joissa käytetään tulta, vesiaktiviteetit sekä vetovarjolenätäminen. Ohjeessa todetaan, ettei annettu lista ole täydellinen ja että tapauskohtaisesti turvallisuutta suunniteltaessa tulee riskien kartoitus tehdä perusteellisesti.

Suomessa ei ole tehty laajoja tutkimuksia erityisesti ohjelmanpalvelujen turvallisuudesta. Kattavia tilastotietoja on saatavilla ainoastaan laskettelu- ja moottorikelkkaonnettomuuksista. Seuraavissa alaluvuissa on esitetty julkaistujen tilastojen keskeisiä tietoja ohjelmanpalvelujen turvallisuuden taustojen avaamiseksi.

4.3.1 Moottorikelkkaonnettomuudet

Moottorikelkkailuun liittyvät ohjelmanpalvelut ovat volyymiltaan suurin matkailun ohjelmanpalvelujen laji. Vakuutusyhtiöiden liikenneturvallisuustoimikunta (VALT) on teettänyt vuosittain tutkimuksen moottorikelkkaonnettomuuksista vuodesta 1992 lähtien (Köngäs 2006: 6). Vuoden 2005 lopussa oli Suomessa rekisterissä 103776 kpl. Määrä on kasvanut vuosina 1995 - 2000 n. 1500 - 2000 kelkalla vuodessa. Tarkkaa tietoa siitä, paljonko näistä kelkoista on matkailun ohjelmanpalveluyritysten käytössä, ei ole saatavilla. Henkilövahinkoja moottorikelkoilla on tapahtunut vuosittain 42 – 49 jokaista kymmentätuhatta kelkkaa kohti (ks. taulukko 4)

Taulukko 4. Henkilövahinkojen määrä suhteutettuna moottorikelkkojen määrään

	Henkilövahinkojen määrä	Rekisteröityjä kelkkoja	Vahingot/10000 kelkkaa
1995	339	70374	48,43
1996	313	74499	42,30
1997	343	78905	43,41
1998	413	83472	49,52
1999	373	88022	42,39
2000	391	90511	43,20
2001	391	93486	41,81
2002	448	96442	46,47
2003	403	97936	41,16
2004	471	100536	46,85

Edellä esitetyistä henkilövahingoista kuolemaan johtaneita on vuosina 1995 – 2004 ollut vuosittain ollut 9 – 19. Vuonna 2005 luku oli 12. Yksittäisistä vahingoista yleisimpiä ovat kumoon ajot, joissa loukkaantui vuonna 2005 80 henkilöä. Suistumisonnettomuudet, eli tilanteet, joissa kelkka ohjautuu ulos suunnitellulta reitiltä, olivat toiseksi yleisin ja niissä loukkaantui 57 henkilöä. Seuraavana tulevat erilaiset törmäystapaturmat, joissa kelkka törmää puuhun, kiveen tai muuhun esteeseen. Ohjatuilla safareilla eli ohjelmapalveluyritysten tuottamissa palveluissa kaikista onnettomuuksista tapahtui 18 %. Yleisimmät onnettomuuspaikat vuonna 2005 olivat viralliset kelkkareitit (24 %), ajourat maastossa (24 %) ja vesistön jää (24 %) eli yhteensä 72 % onnettomuuksista sattui näillä paikoilla. Paikkakunnittain tarkasteltuna huomataan, että kymmenen kärjessä – listalla on selkeästi edustettuina ne paikkakunnat, joissa myös matkailun ohjelmapalveluja tarjoavia yrityksiä on poikkeuksellisen runsaasti (taulukko 5).

Taulukko 5. Liikennevakuutuksen perusteella korvatut henkilövahingot 2005 (Köngäs 2006, 14).

Sija	Paikkakunta	Henkilövahinkojen määrä
1.	Rovaniemi	26
2.	Kittilä	20
3.	Enontekiö	13
4.	Nilsjä	12
5.	Sodankylä	11
6.	Lieksa	10
7.	Pudasjärvi	9
8.	Kemijärvi	8
9.	Mikkeli	6
10.	Mustasaari	5
10.	Posio	5

4.3.2 Lasketteluonnettomuudet

Lasketteluonnettomuuksista Suomessa on tehty tutkimuksia ja kartoituksia viime vuosina. Laskettelu on ohjelmopalveluna ja vapaa-ajan viettotapana suosittu ja suosio kasvaa jatkuvasti. Hiihtokaudella 2003 - 04 tehtiin suomalaisiin laskettelukeskuksiin 2,6 miljoonaa käyntiä (laskettelupäivää). Kaudella 2004 - 05 vastaava luku oli 2,7 ja kaudella 2005 - 06 n. 2,8 miljoonaa (Tollet 2006).

Kaudelta 2003 - 04 tehdyssä tutkimuksessa (Paloneva 2005, 658) tutkittiin Himoksen hiihtokeskuksessa ensiavussa käyneitä lasketteliijoita. Onnettomuuteen joutuneiden kokonaismäärä oli 223 henkilöä, joilla oli yhteensä 29 vamma. Yleisimmiksi onnettomuuksiksi todettiin kaatumiset (89 %) ja törmäämiset joko toiseen laskijaan tai kiinteään esteeseen (6 %). Lumilautailijoiden osuus kaatumisonnettomuuksissa oli suurempi

kuin suksilla laskijoiden. Suurin osa saaduista vammoista (81 %) kohdistui raajoihin ja näistä 68 % yläraajoihin, erityisesti ranteisiin, ja 32 % alaraajoihin, erityisesti polven alapuolelle. Lautailuvammoista 73 % oli yläraajoissa ja näistä yli puolet oli murtumia.

Suksilla laskijoiden yleisimmät vammat olivat polvivenähdys. Puolet vammautumisista tapahtui rinteissä, Lautailijoiden kohdalla merkittävä osa loukkaantui hyppyreissä. Tutkimuksen perusteella todetaan, että loukkaantumisriski on n. 1,2 tapausta tuhatta laskettelukäyntiä kohden. Riski oli vuonna 1987-90 samassa kohteessa tehdyn tutkimuksen mukaan 0,56 tapausta/1000 laskettelukäyntiä eli kasvu on merkittävä. Johtopäätöksenä tutkija esittää, että laskettelukulttuurin muuttuneen riskialttiimmaksi ja että ennalta ehkäisevää työtä tulisi entisestään tehostaa. Toimenpiteinä mainitaan:

- välineiden oikea mitoitus ja säätäminen
- suojavälineiden käytön suosiminen, vaatiminen ja valvonta; rinneturvallisuussääntöjen
- noudattamisen valvonta, vammoista tiedottaminen
- rinteiden kunnossapidon kehittäminen sekä turvallisempien ja houkuttelevampien laskettelu- ja suojavälineiden kehittäminen

4.3.4 Suomalaisen turvallisuus –tutkimus

Kansanterveyslaitoksen toimeksiannosta on toteutettu suomalaisten turvallisuutta käsittelevä Uhri 2003 – tutkimus. Tutkimuksen mukaan liikuntatapaturmien kohteeksi joutui 272 000 henkilöä. Tutkimuksen tulokset ovat otokseen perustuvia estimaatteja ja ne on laskettu painottamalla otostiedot vastaamaan väestötasoa. Yksi haastateltu vastaa väestötasolla keskimäärin 530:a henkeä. Aineistoon on samalla tehty katokorjaus sukupuolen, ikäryhmän ja asuinalueen mukaan. Tapaturman kriteerinä on ollut fyysisen vamman aiheutuminen. Kotitapaturmaksi on määritelty omassa asunnossa, muussa asunnossa, asunnon pihapiirissä tai kesämökillä sattunut tapaturma. Liikuntatapaturma on ohjattua tai vapaamuotoista liikuntaa, urheilua tai pelejä harrastettaessa syntynyt tapaturma. Muut tapaturmat käsittävät jäljelle jäävät vapaa-ajan tapaturmat, esimerkiksi kaatumisen ostosmatkalla. Ohjelmopalveluihin liittyviä tapaturmia on tässä yleistutkimuksessa mukana työtapaturmissa (yritysten käyttämät ohjelmopalvelut), liikennetapaturmissa (moottorikelkkailu ja muut rekisteröidyt liikennevälineet ohjelmopalveluissa), liikunta-

tapaturmissa sekä muissa vapaa-ajan tapaturmissa. (Heiskanen ym. 2004, 2 – 12) Huomion arvoista on tapaturmien määrän kasvu seuranta - aikana 1980 – 2003. Tapaturmien kokonaismääriä eri vahinkotyypeissä on kuvattu taulukossa 6.

Taulukko 6. Tapaturmien ja väkivallan kohteeksi joutuneet (Heiskanen ym. 2004, 2)

Vahinkotyyppi	Kohteeksi joutuneet henkilöt (% 15 – 74 v.väestöstä)					Henkilöt (n)
	1980	1988	1993	1997	2003	2003
Yhteensä	17,1	16,7	17,0	16,5	19,0	740900
Liikennetapaturmat	1,3	1,8	1,7	1,4	1,7	64500
Työtapaturmat	5,8	5,2	3,6	4,5	4,8	185000
Kotitapaturmat	3,5	3,5	4,5	4,6	5,9	229500
Liikuntatapaturmat	4,4	4,0	4,7	5,3	7,0	272300
Muut v-ajan tapaturmat	1,9	2,1	2,8	2,5	2,3	88800
Väkivalta	2,3	2,0	2,0	1,7	2,3	89700

Liikuntatapaturmissa syntyi eniten vammoja ja tapaturmien määrän kasvu on ollut selvästi nopeampaa liikuntatapaturmissa kuin muissa. Vuodesta 1997 vuoteen 2003 määrä kasvoi neljänneksellä. Tämä tulos tukee esimerkiksi edellä laskettelutapaturmista esitettyä johtopäätöstä lajien riskialttiuden kasvusta ja riskihakuisemmasta liikunnan harrastuksesta. Myös nuorten, ikäryhmän 15 – 24 vuotiaat, osuus kaikista liikuntatapaturmista on selkeästi suurin.

4.3.5 Kansainvälisiä tutkimuksia

Kansainvälisesti erilaisten ohjelmajpalvelujen ja aktiviteettien turvallisuutta on tutkittu 1980 – luvulta lähtien. Julkaistuja tutkimuksia on tehty eniten Uudessa Seelannissa, Skotlannissa, USA:sta sekä Englannista (Kurki 2005, 9-10; Saukkoriipi 2003, 37). Pääosin tieteelliset kansainväliset tutkimusten näkökulma liittyy matkailulääketieteeseen tai turvallisuusjohtamiseen ja tuoteturvallisuus sekä sen merkitys matkailupalvelujen kysynnälle jää vähemmälle huomiolle (Page ym. 2003, 1).

Euroopan yhteisöjen komissio selvitytti hollantilaisella Consumer Safety Institutella vuonna 2003 palvelujen turvallisuutta Euroopan alueella (van der Smam 2003, 9). Tar-

koituksena oli tutkimuksen tuloksen perusteella arvioida yhteisen eurooppalaisen palvelujen turvallisuutta koskevan lainsäädännöllisen viitekehyksen tarvetta samalla tavoin kuin tuoteturvallisuuden osalta on yleisen tuoteturvallisuudirektiivin (01/95/EY) muodossa jo voimassa. Tutkimusongelmana oli selvittää ennalta valittujen urheilu- ja vapaa-ajan aktiviteettien ja niihin liittyvien palvelujen riskit. Tutkimukseen liittyvä kysely lähetettiin yhteensä 96 viranomaistaholle ja järjestölle. Suomesta vastauksia pyydettiin Kuluttajavirastolta, Suomen hiihtoliitolta sekä Uimaopetus- ja hengenpelastusliitolta. Vastauksia tutkijat saivat yhteensä kahdeltakymmeneltä organisaatiolta: kymmeneltä hollantilaiselta, sekä kymmeneltä organisaatiolta, joiden kotipaikka on Belgiassa, Tanskassa, Englannissa, Kreikassa, Itävallassa ja Sveitsissä.

Valitut lajit ja niihin liittyvät tarkasteltavat palvelut olivat:

- Hiihto (laskettelu, erityisesti off-piste –hiihto): rinteiden huolto ja ylläpito, välinevuokraus, hiihtokoulut, hissit, matkailuinfo, off-piste opastus
- Lumilautailu: rinteiden huolto ja ylläpito, välinevuokraus, hiihtokoulut, hissit, matkailuinfo, off-piste opastus
- Kiipeily: kiipeilyreittien valmistelu ja ylläpito, välinevuokraus, valmennuskurssit, oppaiden vuokraus, hissit
- Uinti: majoitus, uima-altaat, uinninopetus, valvonta, pelastustoiminta
- Sukellus: välinevuokraus, sukelluskurssit,
- Muut vesiturheilulajit (purjehdus, vesihiihto, soutu, melonta): ohjaus, venevuokraus, venekuljetukset, kurssit
- Huvipuistot: ajelut, ampumaradat
- Ratsastus (hevonen, poni): majoituspalvelujen tarjoaminen, ratsastuskoulut, tallin vuokraus, ratsastuksen ohjaus
- Maastopyöräily (mountain biking): reittien valmistelu ja merkitseminen, pyörien vuokraus, kurssit
- Varjoliito (paragliding) ja muut ei-motorisoidut ilmailulajit: lähtö- ja laskeutumispalvelut, materiaalin vuokraus, kurssit, matkustajahypyt

Painopiste lajien valinnassa on selvästi keski-Eurooppalainen eikä esimerkiksi pohjoismaissa suosittuja ohjelmapalveluja, kuten moottorikelkka- ja mönkijäsafarit sekä eläi-

miin liittyvät tuotteet (koiravaljakko- ja porosafarit) ole kartoitukseen valittujen lajien joukossa. Riskialtteimpia lajeja kartoituksen mukaan ovat laskettelu ja kiipeily. Kartoitusta ei kuitenkaan voida pitää kuin suuntaa-antavana, koska aikataulu- yms. syistä varsinaisia palveluja tuottavien järjestöjen tuloksia ei ole mukana vaan tulokset on koottu terveydenhuollon tilastoista. Suomen osalta eivät tulokset ehtineet mukaan ollenkaan.

5. PALVELUJEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY EUROOPASSA

Euroopan Unionin komissio teetti 2000 -luvun alussa kartoituksen palvelujen turvallisuuden sääntelystä ja julkaisi sen perusteella raportin Euroopan parlamentille (KOM 2003/313 final). Raportissa selvitettiin kuluttajille tarjottavien ja kuluttajien henkilökohtaiseen yksityiskäyttöön tarjottavia palveluja koskevaa lainsäädäntöä ja toimintaperiaatteita EU:n jäsenmaissa. Raportissa todetaan sama ongelma, kuin kansallisia palvelujen turvallisuutta koskevia keskusteluja käytäessä on todettu; palvelut ovat monimuotoinen ja laaja kokonaisuus sisältäen hyvin erilaisia palvelutyyppejä mm. terveys-, kuljetus- sekä vapaa-ajan- ja liikuntapalveluita. Yksittäisinä esimerkkeinä palvelut voivat olla paikallisbussimatkasta kiipeilykurssiin, huvipuistokäyntiin tai kirurgiseen operaatioon sairaalassa.

Jäsenvaltioiden kansallisissa lainsäädännöissä ei ole selvää yhtenäistä linjaa palvelujen turvallisuuden sääntelyssä. Joissakin maissa palvelujen turvallisuutta ei mielletä yhtenäiseksi päätöksenteon kohteeksi vaan aihepiiriä pidetään liian monitahoisena. Näissä maissa on keskitytty enemmän yksittäisten palvelusektoreiden turvallisuuden sääntelyyn, esimerkiksi tietyn tyyppisten rakennusten tai paikkojen turvallisuuteen, työturvallisuuteen jne. Niissäkin maissa, joissa palvelujen turvallisuus käsitetään eräänlaisena kattokäsitteenä, on asiaa lähestytty eri tavoin. Suomessa turvallisuusasiat on määrätty keskusviranomaisen valvontaan, kun taas esimerkiksi Espanjassa ja Itävallassa on alueellisille ja paikallisille viranomaisille annettu asiasta riippuen suurikin toimivalta.

Huolimatta käytäntöjen ja lainsäädäntöjen erilaisuudesta voidaan EU-maat jakaa kolmeen pääryhmään sen mukaan, miten niissä palvelujen turvallisuudesta on säädetty:

1) Maat, joissa on erillinen palvelujen turvallisuuden sisältävä tuoteturvallisuuslainsäädäntö ja menettelytapa tavoitteena kuluttajan turvallisuuden varmistaminen. Yleinen tuoteturvallisuuslainsäädäntö tukee sektorikohtaisia toimintaperiaatteita tai lainsäädäntöä ja määräyksiä. Tähän ryhmään kuuluvat Espanja, Norja, Portugali, Ranska, Ruotsi ja Suomi. Ruotsissa esimerkiksi yleinen tuoteturvallisuuslainsäädäntö tulee käytettäväksi,

jos sektorikohtaista lainsäädäntöä ei ole olemassa kun taas muissa maissa erityislain konkreettinen tulkinta vaihtelee.

2) Maat, joissa toimintaperiaatteet ja lainsäädäntö keskittyvät työturvallisuuteen, joka sisältää myös kuluttajien turvallisuuden palvelualueella. Yleinen lainsäädäntö täydentää palvelusektorikohtaisia säännöksiä, jotka koskevat suoraan palvelujen turvallisuutta. Englanti ja Irlanti kuuluvat tähän ryhmään. Englannissa on esimerkiksi kuljetuspalvelujen turvallisuutta koskevia säännöksiä, mutta myös työturvallisuutta koskeva lainsäädäntö, joka periaatteessa kattaa myös kuljetuspalvelut. Englannissa painotetaan sitä, että työturvallisuuslainsäädäntö ei koske ainoastaan työntekijöitä palveluja toteuttaessaan vaan myös suurta yleisöä. Irlannissa on voimassa samanlainen konsepti.

3) Maat, joissa on voimassa tiettyjen palvelualueiden sektorikohtainen lainsäädäntö ja normitus. Sääntely koskee määrättyjen palvelujen eri tyyppisiä ja ominaisuuksia. Tähän ryhmään kuuluvat Belgia, Hollanti, Islanti, Itävalta, Saksa ja Tanska, joilla kaikilla on voimassa sektorikohtaista lainsäädäntöä koskien terveys-, kuljetus- ja vapaa-ajan palveluja. Lisäksi tuotteiden turvallisuutta koskeva lainsäädäntö kattaa näissä maissa joltain osin myös palveluita.

5.1. Yleinen turvallisuuden sääntely

Ne jäsenvaltiot, joilla on voimassa yleistä, turvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä ovat valinneet eri viitekehyksiä, joihin palvelujen turvallisuuden sääntely on sijoitettu. Erilistä, ainoastaan palvelujen turvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä ei ole missään jäsenvaltiossa. Palvelujen turvallisuuden sääntelyssä on kolme muotoa, jotka EU-maissa on käytössä:

a) Integroiminen yleiseen tuoteturvallisuuslainsäädäntöön

Joissakin jäsenvaltioissa on päädytty integroimaan palvelujen turvallisuus samaan lainsäädäntöön kulutushyödykkeiden turvallisuuden kanssa. Näissä maissa yleiset palveluja koskevat määräykset noudattelevat kulutustavaroita koskevia vastaavia. Suomessa vuo-

teen 2004 voimassa ollut tuoteturvallisuuslaki oli esimerkki tästä ja yleinen ehto oli se, että markkinoille ei saa tuoda muita kuin turvallisia palveluja. Viranomaisille on annettu toimivalta valvoa, ohjata ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin ei-turvallisten palvelujen kohdalla. Norjassa ja Ruotsissa on voimassa samanlainen viitekehys. Norjalaisessa lainsäädännössä on määritelty palvelun tuottajille velvollisuus hankkia riittävä tietotaito palvelujen riskien kartoittamiseen ja riskien pienentämiseen sekä tiedottamiseen riskeistä kuluttajille ja viranomaisille. Tämä periaate vastaa tuotteiden turvallisuutta koskevan lainsäädännön sisältöä.

b) Integroiminen yleiseen kuluttajansuojalainsäädäntöön

Espanjassa ja Portugalissa palvelujen turvallisuutta koskeva sääntely on osana yleistä kuluttajansuojalainsäädäntöä. Näissä maissa kuluttajansuojalaki sisältää määräyksen, jonka mukaan palvelujen tuottaja saa tuoda markkinoille ainoastaan turvallisia palveluja.

c) Integroiminen yleiseen työturvallisuuslainsäädäntöön

Joissakin maissa on työturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä laajennettu käsittämään myös kuluttajapalveluksia. Esimerkiksi Englannin työterveys ja –turvallisuuslaissa mainitaan, että lain tarkoitus on suojella työntekijöitä ja suurta yleisöä terveys- ja turvallisuusriskeiltä, jotka aiheutuvat henkilöiden työnteosta. Lainsäädäntö ei suoranaisesti koske kuluttajapalvelujen turvallisuutta, mutta sisältää vaatimuksia huolehtia esimerkiksi suuren yleisön käytössä olevien tilojen turvallisuuden varmistamisesta.

5.2 Alakohtainen turvallisuuden sääntely

Kaikissa jäsenvaltioissa on voimassa jonkinlaista palvelujen turvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä, joka voi koskea yhtä tai useampaa palvelujen osa-aluetta. Koska käsitteiden ”palvelu” ja ”turvallisuus” sisältö tulkitaan eri tavoin eri maissa, on aiheeseen liittyvien kansallisten säännösten määrä mittava kattaen kaiken lainsäädännön palvelun tuottajien ammattitaitovaatimuksista, käytettävien tilojen ja toimintaympäristöjen tur-

vallisuudesta yksittäisten palvelujen kuluttamisen turvallisuuteen. Seuraavassa on esitetty keskeisimpiä palvelutyyppejä ja niitä koskevan sääntelyn sisältöä:

Kuljetuspalvelut

Kaikissa jäsenvaltioissa on voimassa kansainväliseen ja Euroopan lainsäädäntöön vahvasti linkittyvää lainsäädäntöä koskien kuljetuspalvelujen käyttämisen turvallisuutta.

Terveyspalvelut

Kaikissa jäsenvaltioissa on voimassa terveyspalvelujen turvallisuutta koskeva lainsäädäntö. Keskeisenä yhteisenä tekijänä on terveydenhuoltoalan henkilöstön toimilupien myöntämisen yhteys palvelujen käyttäjän turvallisuuteen. Esimerkiksi Englannissa toimii Medical Actissa (1983) määritelty neuvosto (General Medical Council – GMC), jonka toimivaltaan kuuluu peruuttaa potilasturvallisuuden riskeeraavien lääkäreiden toimilupa. Suomessa vastaavanlainen instanssi on terveydenhuollon oikeusturvakeskus TEO, joka valvoo sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa terveydenhuoltohenkilöstön pätevyyttä. Saksassa ja joissakin muissa jäsenvaltioissa on voimassa yleinen terveydenhuoltoalan henkilöstön pätevyyttä ja toimilupia koskeva lainsäädäntö. Lisäksi useilla jäsenmailla on voimassa säännökset koskien terveydenhuoltopalveluja tarjoavissa laitoksissa tapahtuvien onnettomuuksien ja muiden tapahtumien seuranta ja rekisteröintiä.

Majoituspalvelut

Kaikissa jäsenvaltioissa on voimassa säädökset koskien hotellien paloturvallisuutta yhteisön suosituksen mukaisesti. Myös muuta hotellien turvallisuutta koskevaa säännöstöä on kuten myös muiden majoituspalvelujen (asuntojen, leirintäalueiden, asuntovaunujen jne.) rakentamista ja toimintaympäristön turvallisuutta koskevaa säännöstöä.

Vapaa-ajan palvelut

Useimmissa jäsenmaissa on useita vapaa-ajan palveluja koskevia turvallisuussäädöksiä, jotka kohdistuvat laajaan palvelujen kirjoon leikkikentistä suksivuokraukseen, diskoihin ja konsertteihin. Lainsäädäntö on sirpaleista ja perustuu usein konkreettisiin onnetto-

muuksiin. Yhteistä linjaa maiden kesken ei tässäkään asiassa ole nähtävissä, mutta lainsäädäntö voidaan kuitenkin tyypitellä kolmeen pääryhmään:

a) Tiloja koskeva sääntely

Useassa jäsenmaassa on voimassa lainsäädäntöä, jonka mukaan vapaa-ajan tilaisuuksien järjestämiseen tietyssä huoneistossa tai tilassa vaaditaan lupa. Lupaehtoihin liittyy tyypillisesti turvallisuusmääräyksiä, kuten laitteiden asianmukaista sijoittelua ja asennusta, tilojen kalustusta, pelastusteitä ja pelastautumiskalustoa koskevat määräykset. Ruotsin lainsäädännössä esimerkiksi edellytetään, että rakennukset ja rakennelmat (ml. hiihtoladut ja rinteet) on rakennettu ja perustettu siten, että niiden turvallinen käyttö on varmistettu. Tanskassa puolestaan säädökset huvipuistoista ja viihdelaitoksista edellyttää tilojen laitteiden ennakkotarkastusta.

b) Palvelun tuottajan pätevyysvaatimuksia koskeva sääntely

Vapaa-ajan palvelujen tuotannossa palvelun tuottajien pätevyys on erityisen tärkeää. Esimerkiksi Tanskassa on erityinen auktorisointiohjelma ilotulitusten järjestäjille, joiden tulee koulutuksen tai työkokemuksen kautta hankkia vaadittava osaaminen ja osoittaa hallitsevansa ilotulitteiden oikea käyttö. Tämä auktorisointi on edellytyksenä ilotulituksen järjestämiseen vaadittavan viranomaisluvan saamiselle. Itävallassa puolestaan on alueellisella tasolla laajasti määritelty vuoristo-oppaiden osaamisvaatimuksia.

c) Palvelun toteuttamista koskeva sääntely

Joissakin tapauksissa palvelusektorikohtainen sääntely asettaa vaatimuksia itse palvelun toteuttamiselle. Esimerkiksi Tanskan lainsäädäntö julkisista viihdepalveluista määrittelee liukumäkien ja ampumaratojen henkilökunnasta, vakuutuksista ja valvonnasta. Norjassa on tullut voimaan yksityiskohtaiset säännöt sukelluskurssien järjestämisestä.

Julkiset palvelut

Melkein kaikissa jäsenmaissa on voimassa sähkön ja kaasun turvalliseen jakeluun ja asennuksiin liittyvä lainsäädäntö. Näitä palveluja pidetään erityisen vaarallisina. Muita

julkisia palveluja, joita koskevia turvallisuussäädöksiä on, ovat jätteiden ja jäteveden keräily, kuljetus ja käsittely.

5.3 Varsinaisen lainsäädännön ulkopuolinen sääntely

Vapaa-ajan palveluiden, sekä liikunta- ja virkistyspalvelujen alalla näyttää erityisen vahvasti olevan käytäntönä turvallisuuskoodit, jotka eivät ole lainsäädäntöön kuuluvia (non-regulatory measures). Näitä ovat erilaiset vapaaehtoiset standardit, tietyille alalle sovitut toimintaperiaatteet ja sopimusperustaiset normit (codes of conduct), ohjeistukset ja kokemusperäisesti muotoutuneet alakohtaiset käytänteet (best practises). Tällaisten normien laatimisen edistämiseen ei missään jäsenmaassa näitä olevan erityistä strategiaa tai suunnitelmaa, vaan normien taustalla on ollut elinkeinon oma halu parantaa kilpailukykyään ja laatuaan tai normit ovat voineet syntyä viranomaisten ja elinkeinon yhteistyön tuloksena, kuten Suomessa on osittain tapahtunut. Esimerkkeinä tällaisista voivat olla suksivuokraamojen luokittelu (Ranska), popmusiikkikonserttien ja urheilupaikkojen turvallisuussuositus (Irlanti), sekä ratsastuskeskusten (Hollanti) ja sukelluskurssien (Ruotsi) turvallisuusvaatimukset. Joissakin maissa nämä ei-lainsäädännölliset normit ovat hyvinkin vahvasti mukana palvelujen turvallisuuden arjessa. Näin esimerkiksi Suomessa. Englannissa ylin terveys- ja turvallisuusviranomainen (Health & Security Executive HSE) on perustanut eri elinkeinotoiminnan aloille työryhmiä, jotka oman alansa turvallisuusriskejä ja tekevät toimenpide-ehdotuksia. Näissä ehdotuksissa ei-lainsäädännöllisiä normeja käytetään tilanteen mukaan.

6. MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN TURVALLISUUDEN SÄÄNTELY

Ohjelmapalveluyrittäjä tai palvelujen tuottaja joutuu toiminnassaan tekemisiin lukuisten eri lakien, asetusten, viranomaisohjeiden ja muiden normien kanssa. Lainsäädäntö kehittyy nopeasti yhteiskunnan tarpeiden ja muutoksen vaatimuksesta. Suomen liittyminen Euroopan Unioniin on tuonut mukanaan lukuisia tarkennuksia ja muutoksia säädöksiin. Keskeisiä kehittämiskohteita matkailuun liittyvässä lainsäädännössä ovat viime vuosituhaten loppupuolelta olleet kuluttajansuojaan, myyntiin ja markkinointiin sekä turvallisuuden liittyvät säädökset

Matkailun ohjelmapalveluyritysten toimintaa säätelevä lainsäädäntö voidaan jakaa viiteen pääryhmään sen mukaan, mihin matkailuliiketoiminnan osa-alueeseen säädökset keskeisesti liittyvät.

- matkailupalvelujen tuottaminen ja toteuttaminen
- matkailuyrityksen vastuu palvelujen tuottajana
- matkailuyrityksen markkinointi
- matkailuyrityksen vastuu ympäristöstä
- matkailuyrityksen perustaminen
- matkustamisen esteet ja rajoitukset

(Eilavaara 2000; Huovinen 2002; Verhelä & Lackman 2003, 57)

Matkailun ohjelmapalvelujen tuotantoprosessiin eli tuotteiden suunnitteluun, markkinointiin, myyntiin ja toteuttamiseen liittyvät yllä olevan luettelon neljä ensimmäistä kohtaa. Tässä luvussa käsitellään tarkemmin tuotteiden ja palvelujen turvallisuutta sekä valmismatkojen tuottamista perehtymällä lakiin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004) sekä valmismatkalakiin (1079/1994)

6.1 Tuoteturvallisuuden ja palvelujen turvallisuuden sääntely

Tuotteiden ja palvelusten turvallisuuden sääntely Suomessa on saanut alkunsa 1970 – luvulla, jolloin kulutustavaroiden turvallisuutta käsittelevää yleislakia valmisteltiin. Tällöin kulutustavaroiden turvallisuutta valvottiin elintarvikeasetuksen (408/1952) nojalla ja tuotteiden turvallisuuskysymyksiin puututtiin yleensä vasta siinä tapauksessa, että joku teki asiasta valituksen. Turvallisuusvaatimukset koskivat 1970 – luvulla ainoastaan kulutustavaroita ja valvonnasta vastasi Elinkeinohallitus, joka perustettiin vuonna 1973. Elinkeinohallituksessa kuluttajatoimisto vastasi tuoteturvallisuuteen liittyvien asioiden hoidosta ja valvonnasta. Vuonna 1978 säädetty kuluttajansuojalaki (38/1978) turvasi joitakin vähimmäisoikeuksia kuluttajalle tapauksissa, joissa tavarassa (lain 1 § mukaan ”kulutushyödykkeessä”) oli virhe. Vuonna 1994 kuluttajansuojalain kulutushyödykkeen käsitettä laajennettiin tarkoittamaan myös ”palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia”, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille yksityiseen käyttöön (KSL 16/1994, 5 §).

Tuoteturvallisuuslaki (914/1986) tuli voimaan 1.5.1987. Tämäkin laki koski ainoastaan kulutustavaroita, jotka oli tarkoitettu yksityiseen kulutukseen. Lain 3 §:n mukaan ”Elinkeinonharjoittajan, joka valmistaa, pitää kaupan, myy tai muutoin elinkeinotoimintansa yhteydessä luovuttaa taikka tuo maahan kulutustavaroita, on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta kulutustavarasta ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle”. Eli nykyisessäkin laissa oleva huolellisuusvelvoite säädettiin jo tuolloin. Tuotteen turvallisuudesta vastuulliseksi määriteltiin valmistajan lisäksi myös myyjä tai muu taho, joka ansiotarkoituksessa luovuttaa kulutustavaran kuluttajalle. Lain nojalla annettiin myös asetus kulutustavarasta annettavista tiedoista (97/1987), jonka keskeinen sisältö oli määrittellä, mitä tietoja kulutustavarasta tulee kuluttajalle vähintään antaa. Näitä tietoja olivat mm. tuotteen nimi, valmistaja, määrä ja joissakin tapauksissa myös tiedot valmistusmateriaalista, hoito-ohje sekä ohje tuotteen hävittämisestä. Tämä asetus oli suomalainen erikoisuus eikä vastaavaa säädöstä muissa maissa ollut.

Euroopan Unionin tuoteturvallisuusdirektiivi annettiin vuonna 1992 (92/59/ETY). Direktiiviä laadittaessa käytettiin mallina eri maiden, mm. Suomen voimassa ollutta tuoteturvallisuuslakia. Tämä direktiivi koskee ainoastaan kulutustavaroiden turvallisuutta ja palveluita ainoastaan silloin kun niiden käyttöön liittyy kulutustavaran käyttöä. Suomen

tuoteturvallisuuslaki päivitettiin vastaamaan EU:n tuoteturvallisuusdirektiiviä (laki tuoteturvallisuuslain muuttamisesta 539/1992) ja samalla muutoslalla määriteltiin lain soveltamisala koskemaan sekä kulutushyödykkeitä että kuluttajapalveluksia (mm. uimahallit ja laskettelukeskukset), eli Suomessa päätettiin kuluttajan turvaa laajentaa direktiivin edellyttämästä tasosta. Samoin määriteltiin valvonnasta vastaavaksi viranomaiseksi vuonna 1990 perustettu kuluttajavirasto ja käytännön valvonnasta vastaavaksi tahoksi kunnan terveysturvaorganisaatio.

Kuluttajapalvelujen turvallisuutta alettiin tarkemmin kartoittaa vasta 1990 – luvun puolivälissä ja painopistealueena olivat pääasiassa kuluttajien vapaa-aikaan ja liikuntapalveluihin liittyvän turvallisuuden kehittäminen ja valvonta. Ensimmäiset valvontaprojektit yhteistyössä kuluttajaviraston ja lääninhallitusten välillä toteutettiin vuonna 1995. Ensimmäinen palvelujen turvallisuutta koskeva kuluttajaviraston ohje julkaistiin myös vuonna 1995. Tämä oli yhdessä elinkeinon ja muiden sidosryhmien kanssa laadittu ohje laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi. (Kuluttajavirasto 2006a). Kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamiehen toimisto yhdistettiin 1.1.1999 yhdeksi kuluttajavirastoksi, jonka ylijohtaja toimi kuluttaja-asiamiehenä virkansa puolesta.

EU:n tuoteturvallisuusdirektiivi uudistettiin 2001 (2001/95/EY). Se saatettiin Suomessa voimaan 16.2.2004 voimaan tulleella lailla kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004). 2000 –luvulla tuoteturvallisuusvalvonnassa on painotettu valvontajärjestelmän ja siihen liittyvän vastuun kehittämiseen sekä eri viranomaistahojen yhteistyön kehittämiseen valvonnassa.

Sääntelyn kantavana periaatteena näyttäisi olevan heikomman suojan periaate. Palvelun käyttäjä on kuluttajan suojaroolissa. Käyttäessään palveluita kuluttaja on palvelun tarjoajaan nähden tiedollisesti ja taidollisesti eriarvoisessa asemassa. Toisaalta, kuten aiemmin on todettu, on joissakin ohjelmopalvelutuotteissa tavoitteenakin yllätyksellisyys elämyksen osatekijänä. Turvallisuutta määrittävä ja ohjaava normisto koostuu lainsäädännöstä, lakiin perustuvista viranomaisohjeista sekä lähinnä tapaoikeuteen kuuluvista elinkeinon yleisesti hyväksytyistä toimintaperiaatteista ja elinkeinon liittyvien lajiliit-tojen ohjeistuksista, joihin mm.viranomaisohjeissa usein viitataan.

6.2 Laki kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta

30.1.2004/75

Vuonna 2001 uudistettu EU:n tuoteturvallisuusdirektiivi saatettiin Suomessa voimaan 16.2.2004 voimaan lailla kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004), josta käytetään nimitystä ”kuluttajaturvallisuuslaki” (KutuL). Kuluttajapalvelukset olivat kuuluneet tuoteturvallisuusvalvonnan piiriin jo edellisen lainkin (tuoteturvallisuuslaki 914/1986 ja sen muutokset) mukaan. Merkittävin lain soveltamisalan osalta oli sen laajeneminen koskemaan elinkeinotoiminnan lisäksi myös voittoa tuottamattomia, kuluttajille suunnattuja palveluita. Muita palvelun tarjoajan kannalta merkittäviä muutoksia ovat oma-aloitteisen ilmoitusvelvollisuuden korostaminen sekä ns. notifikaatiojärjestelmän käyttöön ottaminen. Tämä järjestelmä perustuu EU:n komission ja parlamentin yleisestä tuoteturvallisuudesta antamaan direktiiviin (2001/95/EY), jonka 11. artiklan mukaan jäsenvaltio on velvollinen tiedottamaan komissiolle ja muille jäsenvaltioille, mikäli valtion alueella jonkin palvelun tuottajan palveluissa tai tuotteissa on havaittu sellaisia puutteita, että niiden saantia on rajoitettu tai ne on kokonaan poistettu markkinoilta. Elinkeinonharjoittajan on oma-aloitteisesti ilmoitettava palvelujensa ja tuotteidensa havaituista turvallisuuspuutteista valvontaviranomaiselle tai suoraan kuluttajavirastolle, joka puolestaan huolehtii tämän notifikaation toimittamisesta edelleen EU:lle ja sen jäsenvaltioille.

Kuluttajaturvallisuuslaissa asetetaan toiminnanharjoittajalle (elinkeinonharjoittaja tai muu palvelun tarjoaja) edellä kerrotun ilmoittamisvelvollisuuden lisäksi ainoastaan yleinen huolellisuusvelvollisuus. Laissa ei edellytetä, että viranomaisen antaisi ennakkoon luvan toiminnanharjoittajalle tai, että palvelujen tarjoamisen käynnistämisestä tulisi ilmoittaa valvontaviranomaiselle. Laissa ei myöskään aseteta kuluttajapalveluille yksityiskohtaisia turvallisuusvaatimuksia eikä laissa aseteta palvelua suorittavalle henkilöstölle pätevyysvaatimuksia (Kuluttajavirasto 2006a: 3). Näin ollen turvallisuudesta huolehtiminen on pitkälti elinkeinonharjoittajien ja muiden palvelun tarjoajien omavalvontaa yrityksissä.

Vuoden 2005 alussa voimaan tullut valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004) korvasi aiemman ns. tietojenantoasetuksen. Keskeinen ero aiempaan asetukseen on se, että nyt säädellään myös kuluttajapalvelusten turvallisuuteen liittyvien tietojen ilmoittamisesta asiakkaille (Kuluttajavirasto 2006a: 4).

Seuraavassa esitellään kuluttajaturvallisuuslain (75/2004) keskeisiä kohtia matkailun ohjelmajalvetoiminnan kannalta. Lähdeaineistona tekstissä on käytetty lakitekstiä sekä hallituksen esitystä yleistä tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön muuttamisesta (HE 127/2003 vp).

6.2.1 Peruskäsitteitä ja lain soveltamisala

Lain 1 §:n mukaan laki koskee *kulutustavaroita*, joita elinkeinonharjoittaja valmistaa, pitää kaupan, myy tai muutoin elinkeinotoiminnassa luovuttaa, sekä *kuluttajapalveluksia*, joita tarjotaan, suoritetaan, pidetään kaupan, myydään tai muutoin luovutetaan yksityiseen kulutukseen. Palvelun käyttäjänä on siis kuluttaja tai kuluttajaan rinnastettava henkilö. Esimerkiksi yrityksen ostamissa ohjelmajalvetoiminnassa elinkeinonharjoittajan varsinaisena asiakkaana (palvelun ostajana) on yritys eikä kuluttaja, mutta palvelun kuluttaa asiakasyrityksen henkilökuntaan kuuluva henkilö, yhteistyökumppani tai muun sidosryhmän edustaja eli kuluttajaan rinnastettava henkilö.

1 §:n 2 momentissa määritellyt, matkailun ohjelmajalvetoiminnassa liittyviä, kuluttajapalveluksia voivat olla mm. liikunta-, ohjelma-, huolenpito-, ja kauneudenhoitopalvelut, yleisötilaisuudet (tapahtumat, festivaalit, urheilukilpailut ja konsertit), sellaiset terapiat ja hoidot, jotka eivät kuulu terveydenhuollon valvonnan piiriin sekä koneiden ja laitteiden vuokraus- ja siihen liittyvä korjaustoiminta (Kuluttajavirasto 2006b, 3).

Hallituksen esityksessä 127/2003 vp todetaan, että jo tuoteturvallisuuslain soveltamisala oli laajempi kuin EU:n direktiivi yleisestä tuoteturvallisuudesta (2001/95/EY) edellyttää. Direktiivi käsittää ainoastaan kulutustavaroihin sekä niiden luovuttamiseen liittyvien palvelusten turvallisuuden, kun taas Suomen lainsäädännössä ovat vuodesta 1993

tuoteturvallisuuteen kuuluneet sekä kulutustavarat että kuluttajapalvelukset. Elinkeinonharjoittajan käsitteen laajentaminen perustuu hallituksen esityksen mukaan käytännön markkinaavalvonnan kokemuksiin. Todellisuudessa kuluttajille palveluita tarjoavat muutkin tahot kuin yritykset tai yrittäjät, esimerkiksi yhdistykset, järjestöt, seurakunnat, kyläyhdistykset, talkooporukat ja muut vastaavat. Myös nämä toimijat on haluttu ottaa mukaan vastuutahoiksi.

Tältä pohjalta on määritelty elinkeinonharjoittaja kuluttajaturvallisuuslaissa: 1 §:n 3. momentin mukaan ”elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti valmistaa, suorittaa, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin elinkeinotoimintansa yhteydessä luovuttaa kulutustavaroita tai kuluttajapalveluksia. Muulla palvelun tarjoajalla tarkoitetaan julkista tai yksityistä oikeushenkilöä, joka luovuttaa muussa kuin elinkeinotoiminnassa kulutustavaroita tai kuluttajapalveluksia kuluttajiin rinnastettavien henkilöiden käytettäväksi. Muulla palvelun tarjoajalla ei kuitenkaan tässä laissa tarkoiteta yleishyödyllistä yhdistystä siltä osin kuin se tarjoaa palveluksia jäsenilleen muussa kuin elinkeinotoiminnassa.”

Erilaisten yleishyödyllisten yhdistysten jäsenilleen tarjoamat palvelut eivät kuulu lain soveltamisalan piiriin, mikäli kysymys on selkeästi harrastus- tai järjestötoiminnasta. Tätä voidaan arvioida taloudellisen hyödyn tavoittelulla: mikäli toiminnalla ei tavoitella taloudellista hyötyä missään muodossa, on kysymyksessä harrastus- tai järjestötoiminta. Kuluttajaviraston kannan mukaan eräs tunnusmerkki on se, että osallistumismaksut toimintaan eivät kata aiheutuneista kuluja. Mikäli yhdistys tai järjestö tarjoaa palveluita osana yhteisön varainhankintaa, on toiminta kuluttajaturvallisuuslain mukaista elinkeinonharjoittamista ja kuuluu näin ollen lain soveltamisalan piiriin. (Kuluttajavirasto 2005,1) Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi tilanteet, joissa yhdistys tarjoaa seikkailurataa ulkopuolisille ihmisille käytettäväksi tai vuokraa kirkkovenettä ulkopuolisille tai mikäli yhdistys myy harrastukseen liittyviä varusteita tai tavaroita ulkopuolisille.

Laki koskee myös sellaisia tavaroita tai palveluita, joita lopullinen käyttäjä ei osta itselleen. Näistä esimerkkeinä mainittakoon huvipuistojen laitteet, asunto-osakeyhtiön yleis-

seen käyttöön hankkimat leikki- ja kuntoilupaikat ja niiden varusteet ja välineet, päiväkotien leikkipaikat ja niiden laitteet ja välineet. Myös erilaiset leirit (mm. rippikoululeirit), hiihtoladut, uimarannat ja vastaavat kuuluvat lain piiriin vaikka palvelut järjestetään ja tarjottaisiin käyttäjälle maksutta.

Lain 2 §:n mukaan tätä lakia ei sovelleta kulutustavaroihin ja kuluttajapalveluksiin, joiden aiheuttamien omaisuus- ja terveysvaarojen ehkäisemisestä on säädetty muussa lainsäädännössä, jossa edellytetään vähintään samaa turvallisuustasoa. Näin ollen kuluttajaturvallisuuslaki määrittelee kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuuden vähimmäistason.

Laki koskee kaikkia niitä toimijatahoja, jotka osallistuvat tuotteiden tai palvelusten tuotanto- ja jakeluprosessiin eli valmistajaa, maahantuoja, välittäjää, myyjää tai muuta tarjoajaa. Kuluttajaan nähden vastuussa oleva taho on tuotteen tai palvelun lopullinen tarjoaja tai myyjä. Mikäli kysymyksessä on verkostotuote, joka koostuu useista eri palveluista tai matkapakettiin liitetty alihankintana ostettu ohjelmapalvelu, on myyjän varmistauduttava siitä, että myös alihankintaosien turvallisuus täyttää lain vaatimukset (Kuluttajavirasto 2003b:16). Esimerkkinä mainittakoon hotelliyritys, jonka asiakkailta on mahdollisuus ostaa ohjelmapalveluita hotellipalveluihin liitettynä. Jos hotelli esimerkiksi omistaa moottorikelkkoja, joita se vuokaa asiakkailleen, on vastuu itsestään selvä. Jos hotelli paketoi ohjelmapalvelun, esimerkiksi kelkkasafarin, viikonloppupaketin osaksi ja safarin toteuttaa ulkopuolinen yritys, on kuluttajalla oikeus olettaa, että palvelun tarjoaja on varmistanut myös alihankintaosion turvallisuuden. Jos asiakas sen sijaan varaa ja ostaa palvelun suoraan ohjelmapalveluyritykseltä saatuaan yhteystiedon hotellilta, on vastuu palvelun turvallisuudesta ohjelmapalveluyrityksellä. Vastuun kantajaa määriteltäessä keskeinen seikka on se, kuka toimii myyjänä asiakkaalle. Jos hotelli rakentaa paketin, myy ja rahastaa sen asiakkaalta, on hotelli vastuussa palvelun turvallisuudesta.

6.2.2 Turvallisen tuotteen ja palvelun määritelmä

Vaarallinen ja turvallinen kuluttajapalvelus

Lainsäädännössä ei erikseen määritellä, mitkä tuotteet ja palvelut ovat turvallisia ja mitkä eivät. Kuluttajaturvallisuuslain 6 § 1. momentissa määritellään terveydelle vaarallinen tuote ja palvelu ja 2. momentissa omaisuudelle vaarallinen tuote tai palvelu. Määritelmän mukaan tuote tai palvelu on vaarallinen, jos se saattaa aiheuttaa vamman, myrkytyksen tai sairauden tai muun vaaran henkilölle tai omaisuudelle. Syynä vaaran aiheutumiseen voi olla puutteet tuotteessa tai palvelussa, puutteet ja virheet tuotteesta tai palvelusta annetuissa tiedoissa jne. Määritelmää on avattu taulukossa 7.

Taulukko 7. Vaarallinen kuluttajapalvelus ja kulutustavara.

Kuluttajapalvelus		Kulutustavara	
Vaarallisen palvelun ominaisuus:	mahdollinen seuraus:	Vaarallisen tuotteen ominaisuus	mahdollinen seuraus
suoritustapaan liittyvä vika tai puutteellisuus	vamma myrkytys sairaus muu vaara henkilölle tai omaisuudelle	rakenteessa oleva vika tai puutteellisuus	vamma myrkytys sairaus muu vaara henkilölle tai omaisuudelle
palvelussa käytetävän tavaran rakenteen vika tai puutteellisuus		koostumuksessa oleva vika tai puutteellisuus	
annettu totuudenvastainen tieto		annettu totuudenvastainen tieto	
annettu harhaanjohtava tieto		annettu harhaanjohtava tieto	
annettu puutteellinen tieto		annettu puutteellinen tieto	

Kuluttajaturvallisuuslain 3 §:n mukaan tuotteesta tai palvelusta ei saa aiheutua vaaraa kuluttajalle (palvelun tai tuotteen ostajalle tai käyttäjälle), kuluttajaan rinnastettavalle

henkilölle (käyttäjälle, joka ei maksa tuotteesta tai palvelusta) eikä muulle tuotteen tai palvelun vaikutuspiiriin kuuluvalla henkilöllä.

Tuote tai palvelu, joka ei täytä edellä esitettyssä taulukossa esitettyjä vaarallisen tuotteen tai palvelun kriteereitä on kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n mukaan turvallinen. Koska lakiteksti ei yksilöi turvallista tuotetta, mutta esittää kuitenkin vaatimuksen, että tuotteen tai palvelun on oltava turvallinen, muodostuu ongelmaksi erityisesti kuluttajapalvelusten kohdalla määrittellä ne kriteerit, joilla varmistetaan, ettei edellä esitettyä vaaraa aiheudu. Kuluttajaturvallisuuslain 7 § määrittelee perusteet vaatimuksenmukaisuuden arvioinnille. Pääsääntönä tämän pykälän 1. momentin mukaan on se, että tuote tai palvelu on turvallinen, jos se on Euroopan unionin virallisessa lehdessä viitattujen yhdenmukaistettujen standardien mukainen. Hallituksen esityksen (HE 127/2003, 34) mukaan tähän sisältyy oletus siitä, että kyseiset standardit ovat voimassa myös Suomessa osana kansallista standardointijärjestelmää. On myös huomattava, että standardin mukainen tuote tai palvelu saattaa jossain tilanteessa olla vaarallinen. Tämän vuoksi pykälän viimeisessä momentissa todetaan, että valvontaviranomainen voi antaa palvelun tarjoajalle määräyksen ryhtyä lain 22–23 §:ssa mainittuihin toimenpiteisiin, jos tuote/palvelu osoittautuu vaaralliseksi vaikka se muuten olisikin standardien mukainen. Lain 7 § 2. momentin mukaan viranomaiset voivat tuotteiden ja palvelujen turvallisuutta arvioidessaan kiinnittää huomiota myös seuraaviin lähteisiin:

- Muut kuin edellä mainitut kansalliset ja kansainväliset standardit. Olettama on, että nämä standardit eivät takaa turvallisuutta samassa mitassa kuin 1. momentissa mainitut standardit. Standardeista on annettu tarkempia ohjeita kuluttajaviraston ohjeissa.
- EU:n komission suositukset, joissa on tuoteturvallisuuden arviointia koskevia ohjeita. Komissio kuulee jäsenvaltioiden edustajista muodostettua tuoteturvallisuusasiain komiteaa laatiessaan suosituksia.
- Kansallisten valvontaviranomaisten ohjeet ja suositukset, joiden valmistelussa usein kuullaan elinkeinonharjoittajia ja heidän järjestöjään, tutkimuslaitoksia sekä kansalais- ja kuluttajajärjestöjä.
- Kyseisellä alalla yleisesti noudatettavat tuoteturvallisuutta koskevat käytännösäännöt. Nykyaikainen tieto ja tekniikka

Luettelo noudattelee yleisestä tuoteturvallisuudesta annetun direktiivin (2001/95/EY, 3. artiklan kohta 3) sisältöä, joskin direktiivissä on lisäksi arvioinnin perustana mainittu yleisluontoinen ” turvallisuustaso, jota kuluttajat voivat kohtuudella edellyttää”. Tämä luettelo on hyvä ohje palvelujen tuottajalle, koska se määrittelee, minkä lähteiden ja kriteereiden mukaan palvelun turvallisuutta arvioidaan esimerkiksi korvaustilanteissa. Kansallisia ohjeita ja alan omia käytännesääntöjä on esitelty tarkemmin jäljempänä.

6.2.3 Palvelun tuottajan veloitteet

Kuluttajaturvallisuuslain 3-5 §:iin sisältyy perusajatus siitä, että ensisijainen vastuu tavaroiden ja palvelujen turvallisuudesta kuuluu elinkeinonharjoittajille (valmistaja, maahantuoja, myyjä tai palvelun suorittaja) tai muulle palveluntarjoajalle, kuten kunnalle tai seurakunnalle. Palvelua tarjoavan elinkeinonharjoittajan tai muun tarjoajan itseohjautuvuus, oma-aloitteisuus ja aktiivisuus tietojen ja osaamisen hankinnassa korostuvat, samoin huolellisuuden ja ammattitaidon vaatimus. Laissa määriteltyjä palvelun tarjoajan velvollisuuksia ovat:

- huolehtia siitä, että tuote tai palvelu ei aiheuta vaaraa (huolellisuusvelvoite)
- hankkia riittävät ja oikeat tiedot tavarasta tai palvelusta sekä siihen liittyvistä riskeistä (tietojen hankkiminen)
- ilmoittaa vaaraa aiheuttavista tavaroista ja/tai palveluista valvontaviranomaiselle (vaarojen tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen)
- ryhtyä toimenpiteisiin vaaran takia ja ilmoittaa toimenpiteistä valvontaviranomaiselle tekee pyynnöstä yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa vaaran torjumiseksi (vaarojen torjuminen)
- antaa asiakkaalle tarvittavat tiedot tuotteesta tai palvelusta (asiakkaiden informoiminen)

Huolellisuusvelvoite

Lain 3 § velvoittaa elinkeinonharjoittajan tai muun palvelun tarjoajan varmistautumaan ”olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla” siitä, ettei vaaraa aiheudu. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun tarjoajan on tiedettävä ja tunnettava eri olosuhteet, joissa toimintaa mahdollisesti voidaan harjoittaa ja pystyttävä mää-

rittelemään olosuhderajat suorituksille. EU:n direktiivi yleisestä tuoteturvallisuudesta (2001/95/EY) toteaa, että jos toimijat ovat ammattilaisia, heidän voidaan edellyttää pystyvän arvioimaan tältä pohjalta toiminnan turvallisuutta. Olosuhteiden mukainen huolellisuus merkitsee myös sitä, että palvelun tarjoaja ryhtyy tarvittaessa ennakoiviin toimenpiteisiin yhteistyössä valvontaviranomaisen kanssa ja näin varmistaa palvelutuotteen turvallisuus. Vastuu turvallisuudesta ei kuitenkaan siirry missään vaiheessa viranomaiselle, vaan näinkin toimittaessa toiminnan harjoittaja vastaa palvelun turvallisuudesta (HE 127/2003, 32–33).

Elinkeinonharjoittajan tai muun palvelun tarjoajan huolellisuusvelvoitetta korostaa se, että tämän on oma-aloitteisesti vastattava, ei ainoastaan omasta osuudestaan palvelun toteutuksessa, vaan myös huolehdittava alihankkijoidensa tai verkostokumppaneidensa tuottamien palvelun osien turvallisuudesta.

Aikaisempaan lainsäädäntöön verrattuna uusi asia on myös lain 3 §:ssä mainittu velvollisuus huolehtia siitä, ettei vaaraa aiheuteta ”palveluksen vaikutuspiiriin kuuluvan muun henkilön terveydelle tai omaisuudelle”. Hallituksen esityksen (HE 127/2003, 32) mukaan tuoteturvallisuuslain valvonnan yhteydessä oli havaittu, että kuluttajapalveluksesta, esimerkiksi ohjelmapalvelusta saattaa aiheutua vaaraa varsinaisten osallistujien lisäksi myös ulkopuolisille ja että myös tähän on syytä kiinnittää huomiota kyseisten palvelusten turvallisuutta arvioitaessa. Vaikutuspiiriin kuuluva henkilö voi olla henkilö, joka seuraa sen suorittamista tai oleskelee ohjelmapalvelun toteutusalueella tai sen läheisyydessä osallistumatta itse suoritukseen, mutta niin, että palvelusta saattaa aiheutua hänelle vaaraa – esimerkiksi moottorikelkkareitin lähistöllä.

Tietojen hankkimisvelvoite ja henkilökunnan osaaminen

Elinkeinonharjoittajalla tai muulla palvelun tarjoajalla on 3 §:n mukaan oltava riittävät ja oikeat tiedot tarjottavasta tavarasta tai palvelusta sekä niihin liittyvistä riskeistä. Laki siis velvoittaa palvelun tarjoajan hankkimaan em. tiedot ja joko tekemään tai teettämään riskien kartoituksen. Laissa ei suoraan määritellä palvelua suorittavalle henkilöstölle tai yrityksen johdolle pätevyysvaatimuksia. Ammattilaisuuteen ja ammattimaiseen toimintaan kuitenkin viitataan. Määriteltäessä täyttävätkö tuotteet ja palvelut lain vaatimukset, viitataan valvontaviranomaisten antamiin ohjeisiin ja suosituksiin. Kuluttajavirasto on

antanut tuoteturvallisuuslainsäädännön nojalla ohjeita erilaisten palvelujen turvallisuuden edistämiseksi. Näissä ohjeissa on määritelty myös henkilökunnan osaamisvaatimuksia hyvinkin tarkasti.

Vaarojen tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Samanaikaisesti Kuluttajaturvallisuuslain kanssa annettiin ns. notifikaatiolaki (76/2004) eli laki, jonka mukaan jäsenvaltion tulee ilmoittaa EU:n komissiolle sellaisista vaaraa aiheuttavista tavaroista tai palveluksien yhteydessä käytetyistä tavaroista, joiden tarjontaa kuluttajille on rajoitettu tai kielletty. Kuluttajaturvallisuuslain 4 §:n mukaan elinkeinonharjoittajalla tai muulla palvelun tarjoajalla on velvollisuus oma-aloitteisesti ilmoittaa valvontaviranomaiselle heti, kun hän havaitsee tai muuten saa tietoonsa tarjoamansa palvelun tai tavaran aiheuttavan vaaraa tai kun hän ammattitaitonsa perusteella pystyy pääättelemään, että vaaraa saattaa aiheutua. Samalla on ilmoitettava toimenpiteistä, joihin on ryhdytty vaaran ehkäisemiseksi.

Vaarojen torjuminen

Lain 4 § 2 momentissa asetetaan elinkeinonharjoittajalle tai muulle palvelun tarjoajalle velvollisuus pyynnöstä tehdä yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa vaaran torjumiseksi. Hallituksen esityksen (HE 127/2003) mukaan tämä yhteistyö viranomaisten kanssa kuuluu normaaliin huolellisuusveloitteeseen. Tämä yhteistyövelvoite sisältyy myös yleisestä tuoteturvallisuudesta annetun direktiivin (2001/95/EY) 5 artiklan 4 kohtaan.

Asiakkaiden informoiminen

Viimeisenä veloitteena laissa mainitaan asianmukaisten tietojen antaminen kuluttajille osto- tai kulutus päätöksen tekoa varten. Tämän vaatimuksen tarkoituksena on varmistaa, että kuluttajat saavat riittävän määrän päätöksenteon kannalta relevanttia tietoa tuotteen tai palvelun turvallisuudesta. Lain 5 § todetaan myös, että valvontaviranomainen voi vaatia antamaan tarvittavia käyttö- ja toimintaohjeita, varoituksia tai muuta tietoa. Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613 määrittelee annettavat tiedot ja niiden muodon. Lisäksi Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalvelujen turvallisuuden edistämiseksi sisältävät luettelon kuluttajille ennakolta annettavista tiedoista.

6.2.4 Tuoteturvallisuuden valvonta

Suomessa tuotteiden ja palvelujen turvallisuuden valvonta on valtakunnallista ympäristöterveydenhuollon valvonnan kokonaisuutta. Ympäristöterveydenhuollon keskusviranomaiset elintarviketurvallisuusvirasto, sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus sekä kuluttajavirasto vastaavat kukin oman toimialansa valtakunnallisista valvontaohjelmista terveydensuojelulain (TsL 763/1994), elintarvikelain (ElintL 23/2006), kuluttajaturvallisuuslain (KuTuL 75/2004), lain toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi (TupL 693/76) sekä kemikaalilain (KemL 744/89) ja niiden mahdollisten muutosten nojalla. Kuviossa 14 on kuvattu valvonnan suunnittelun hierarkiaa.

Tuoteturvallisuuden valvontaviranomaiset ja niiden rooli

Kuluttajaturvallisuuslain 8 §:n mukaan kuluttajavirasto valvoo tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamista sekä suunnittelee, ohjaa ja kehittää valvontaa. Näiden tehtävien ohella kuluttajavirasto vastaa EU:n direktiivin (2001/95/EY) mukaisten tietojen kokoamisesta ja notifikaatioiden lähettämisestä edelleen muille jäsenvaltioille ja EU:n komissiolle. Valvontavastuu on porrastettu kolmelle eri tasolle; vastaavalle viranomaiselle, alueelliselle tasolle sekä paikalliselle tasolle. Lain 10 §:ssä todetaan, että läänissä valvonta ja valvonnan ohjaus kuuluu lääninhallitukselle ja edelleen 11 §:ssä todetaan, että kunnan tehtävänä on alueellaan valvoa lain ja sen nojalla annettujen sääntöjen määräysten ja päätösten noudattamista. Kuluttajaturvallisuuslain lisäksi tuotteiden ja palvelusten tuottamiseen ja myyntiin liittyy muutakin turvallisuuslainsäädäntöä, joiden valvontaviranomaiset vaihtelevat valvonnan kohteen mukaisesti. Tuotteiden ja palvelujen markkinavalvontavastuun kokonaisuutta ja valvontaviranomaisia eri toimintatasoilla kuvataan taulukossa 8.

Taulukko 8. Markkinavalvonnan organisointi Suomessa

Valvonnan kohde	Vastuuministeriö	Vastaava viranomainen	Alueellinen viranomainen	Paikallinen viranomainen
Kulutustavarat, kuluttajapalvelut ja suurta-loustuotteet	KTM	Kuluttajavirasto	Lääninhallitukset	Terveystarkastajat

Pelastustoimen laitteet	SM	Turvatekniikan keskus TUKES		Kunnan pelastusviranomainen *
Elintarvikkeet	MMM	Elintarvikevirasto	Lääninhallitukset	Kunnan elintarvikeviranomaiset
Ajoneuvot, niiden varusteet ja varaosat, liikennevarusteet	LVM	Ajoneuvohallintokeskus AKE		
Huviveneet	LVM	Merenkulkulaitos		
Laivavarusteet	LVM	Merenkulkulaitos		
Radio- ja telepäätelaitteet	LVM	Viestintävirasto		
Sähkötuotteet Kaasulaitteet Ilotulitusvälineet ja muut räjähteet	KTM	Turvatekniikan keskus TUKES		Kunnan pelastusviranomainen
Rakennustuotteet ja rakennelmat	YM	Turvatekniikan keskus TUKES		Kunnan rakennus-tarkastajat
<p>= Kuntien pelastusviranomaiset eivät tee markkinavalvontaa, vaan ilmoittavat TUKESille valvontatoimintansa sekä pelastustoiminnan yhteydessä havaitsemistaan epäkohdista KTM = Kauppa- ja teollisuusministeriö, SM = sisäministeriö, LVM = Liikenne- ja viestintäministeriö MMM = Maa- ja metsätalousministeriö, YM = Ympäristöministeriö</p>				

Lähde: mukaillen KTM 2002, 12

Edellä esitetystä taulukosta mainittujen viranomaisten lisäksi tuli valvoa maahantuotavien tavaroiden turvallisuutta. Lisäksi ohjelmajärjestelyalalla liittyvien kuumailmapallo- ja liitovarjopalvelujen valvonta kuuluu ilmailuhallinnolle, joskin harrastustoimintana toteutettavien palvelujen turvallisuusvalvonta on siirretty valvonnan avustamissopimuksella Suomen Ilmailuliitto ry:lle (Kuluttajavirasto 2004b).

Kuluttajavirasto

Valtioneuvoston ohjesäännön (3.4.2003/262) mukaan kauppa- ja teollisuusministeriö (KTM) on toimivaltainen ministeriö kuluttaja-asioissa. Näin ollen kuluttajaviraston toiminnasta vastaava ministeriö on KTM. Kuluttajaviraston johtajana toimii kuluttajavirastosta annetun lain (1056/1998) mukaan kuluttajaviraston ylijohtaja, joka toimii myös kuluttaja-asiamiehenä. Kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien taloudellinen, terveydellinen ja oikeudellinen asema sekä toteuttaa kuluttaja-

politiikkaa. Kuluttaja-asiamies valvoo kuluttajan suojaksi säädetyn lainsäädännön noudattamista.

Tuoteturvallisuusasioiden osaamiskeskuksena toimii kuluttajaviraston turvallisuusryhmä, jonka tehtävät käsittävät sekä kulutustavaroiden, että kuluttajapalvelujen turvallisuuteen liittyvät asiat. Kuluttajavirastossa on myös erityisalojen asiantuntemus. Tuoteturvallisuuden valvonnassa kuluttajaviraston tehtävänä on ohjata valvontaa valtakunnallisesti ja järjestää alan koulutusta alue- ja paikallistasolla toimiville tuoteturvallisuusvalvojille. Kuluttajavirasto vastaa kansainvälisestä yhteistyöstä, esimerkiksi aiemmin kuvatun tiedonantojärjestelmän toimimisesta Suomessa, tiedonantojen vastaanottamisesta muilta EU-jäsenvaltioilta sekä vastaavien, Suomen markkinoita koskevien tietojen toimittamisesta muille jäsenvaltioille.

Lääninhallitus ja lääninterveystarkastajat

Kuluttajaturvallisuuslain 10 §:n mukaan ”Läänissä tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamisen valvonta ja valvonnan ohjaus kuuluu lääninhallitukselle”. Lääninhallitusten julkaisemien tietojen perusteella voidaan päätellä, että alueellisen tason tuoteturvallisuusvalvonta perustuu markkinavalvontaprojekteihin, joita toteutetaan yhteistyössä kuluttajaviraston kanssa. Myös alueellisesti merkittävien palvelujen osalta on valvontaa painotettu ja erilaisia projekteja toteutettu, esimerkiksi Itä-Suomen läänissä on toteutettu lääninhallituksen toimeksiannosta ohjelmalvelujen turvallisuutta koskeva tutkimus vuonna 2004, Lapin läänissä on laadittu julkaisematon suositus maastohiihtolajien turvallisuuden edistämiseksi ja erityisesti valvottu laskettelurinteiden ja moottorikelkkasafareiden turvallisuutta. Oulun läänissä tarkastettiin vuonna 2002 erityisesti seikkailu- ja elämyspalveluiden, vesiliukumäkien, karting-ratojen sekä uimahallien turvallisuutta. Kaikissa lääninhallitusten ohjaamissa tuoteturvallisuuden valvontaprojekteissa käytännön valvonnan ja tarkastukset suorittavat kuntien tuoteturvallisuusviranomaiset. Kuluttajaviraston mukaan projektien aiheet painottuvat kuluttajapalveluksiin ja niihin liittyy valvontayksiköiden henkilöstön koulutusta ja opastusta sekä aiheeseen liittyvä valvontaohje. Kuluttajavirasto järjestää vuosittain kuluttajapalveluihin liittyen yleensä yhden valtakunnallisen valvontaprojektin, jonka aihe

sovitaan yhdessä lääninhallitusten kanssa. (Kuluttajavirasto 2004b 10) Valvontaprojektien aiheina on eri vuosina ollut kuluttajaviraston tiedotteiden mukaan mm:

1996 leikkikentät

1998 sisäkartingradat

2001 seikkailupalvelut (Itä-Suomen lääni)

2002 seikkailupalvelut (Länsi-Suomen, Oulun ja Lapin läänit)

2003 huvipuistot, leikkikentät

2004 uimahallit ja kylpylät

2005 kuntosalit

2006 maastohiihtoladut

Kuntien tuoteturvallisuusviranomaiset

Kuluttajapalvelujen turvallisuusvalvonnassa päävastuu käytännön valvontatoiminnan toteuttamisesta on kuluttajaviraston määrittelemän työnjaon perusteella kunnilla. Työnjaon perusteella kuntia on kehoitettu suuntaamaan valvontaresurssit nimenomaan kuluttajapalvelujen valvontaan, koska kohteiden tuntemuksen ja saavutettavuuden kannalta palvelujen valvonta on tehokasta ainoastaan paikallistasolla.

Kuluttajaturvallisuuslain 11 §:n mukaan kunnan tehtävänä on valvoa omalla alueellaan lain ja sen nojalla annettujen säännösten, määräysten ja ohjeiden noudattamista. Niin ikään määrätään, että kunnan valvontaviranomainen on kunnan määräämä lautakunta tai muu monijäseninen toimielin, jolle valtuusto voi antaa luvan siirtää toimivaltansa alaiselle viranhaltijalle tai jaostolle. Hallituksen esityksen (HE 127/2003, 36) mukaan tämä mahdollisuus päätösvallan siirtämisestä yksittäiselle virkamiehelle tai jaostolle on tärkeätä, jotta esimerkiksi väliaikaista kieltoa koskevaa määräys kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävissä tilanteissa voitaisiin saada aikaan riittävän nopeasti. Jos viranhaltijan olisi vietävä asia lautakunnan tai toimielimen käsiteltäväksi, voisi päätöksen saaminen kestää hyvinkin kauan ja kuluttajan turvallisuus vaarantua.

Edelleen 11 §:ssä säädetään, että kunta voi sopia toimivallan siirtämisestä virkavastuulla toisen kunnan tai kuntayhtymän viranhaltijan hoidettavaksi. Hallituksen esityksessä (HE

127/2003, 36) on esitetty, että kuntien valvontatehtäviä hoitavien viranhaltijoiden tulee osallistua valvonnan kehittämistä koskeviin tilaisuuksiin ja alan täydennyskoulutukseen. Yhdistäminen valvontatehtävien hoitoa yli kuntarajojen antaa mahdollisuuden keskittää valvontaa ja asiantuntemuksen hankkimiseen käytettäviä resursseja.

Kuluttajaviraston mukaan kunnassa tuoteturvallisuuden valvonta kuuluu yleensä terveystarkastajan tai elintarviketarkastajan tehtäviin osana ympäristöterveydenhuoltoa, johon kuuluu tuoteturvallisuusvalvonnan lisäksi mm. elintarvikkeiden turvallisuuden ja terveydensuojelun valvontaan liittyviä tehtäviä.

Kunnat ja lääninhallitukset seuraavat alueellaan tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalaan liittyvää kehitystä, esimerkiksi uusien tavaroiden ja palveluiden sekä elinkeinonharjoittajien ja muiden palvelun tarjoajien osalta. Lisäksi ne seuraavat tapahtuneita onnettomuuksia ja ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin

Kunnan valvontasuunnitelma

Valtioneuvoston asetus kunnan ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelmasta (665/2006) määrittelee valvontasuunnitelman ja näin ollen myös valvonnan vähimmäisisällön, joka tässä asetuksessa noudattaa melko tarkoin sitä, mitä edellä on esitetty valtakunnallisen valvonnan sisällöstä. Yksittäisen valvontakohteen eli elinkeinonharjoittajan tai muun palvelun tarjoajan tarkastustiheyden määrittelyssä tulee asetuksen 665/2006 5 §:n mukaan valtakunnallisessa valvontaohjelmassa kyseisen tyyppiselle toiminnalle määritellyn riskiluokan lisäksi ottaa huomioon ainakin toiminnanharjoittajan:

- 1) omavalvonnan tai muun omaehtoisen valvonnan taso
- 2) henkilökunnan asiantuntemus
- 3) aikaisempi valvonta
- 4) tilat ja olosuhteet sekä varustuksen kunto.

Tämä tarkoittanee sitä, että palvelujen tarjoajat, joiden ammattitaidosta ja turvallisesta toiminnasta on näyttöä ja joiden oma aktiivisuus turvallisuusasioissa näkyy toiminnassa,

tarkastetaan harvemmin kuin ne, joilla ei vastaavaa näyttöä vielä ole. Kuluttajaturvallisuukslain 15 § edellyttää kuitenkin, että valvonta on laadukasta, säännöllistä ja ehkäisee kulutustavaroihin ja palveluihin liittyviä vaaroja. Lakitekstissä ilmoitetaan myös, että kuluttajavirasto antaa erillisen ohjeen kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelman laatimiseksi. Tämä ohje on annettu 5.10.2004 (Kuluttajavirasto 2004b). Ohjeen mukaan sen tavoitteena on se, että kuntien tuoteturvallisuusvalvonta kehittyy riskinarviointiin perustuvaksi toiminnaksi ja että valvonta on suunnitelmallista, laadukasta yhdenmukaista ja vaatimusten mukaista.

Valvontakäynnit ja -tarkastukset

Kuluttajaturvallisuukslain 17 § mukaan valvontaviranomaisella on oikeus päästä elinkeinonharjoittajan tai palvelun tarjoajan tiloihin tekemään tuoteturvallisuusvalvontaan liittyviä tarkastuksia. Hallintolain (434/2003) 39 §:n mukaan viranomaisen tulee ilmoittaa toimivaltaansa kuuluvan tarkastuksen ajankohdasta asianosaiselle, jollei ennalta ilmoittaminen vaaranna tarkastuksen tarkoituksen toteutumista. Tämän mukaisesti valvontaviranomainen voi tehdä tarkastuksia myös ilmoittamatta niistä etukäteen.

Tarkastettavat kohteet määrittyvät kussakin kunnassa paikallisen palvelujen tarjonnan ja sen laadun mukaisesti. Kuluttajavirasto on määritellyt valtakunnallisesti painopistealueet. Keskeisten valvontakohteiden määrittelyssä taustana ovat myös EU:n yleisen tuoteturvallisuusdirektiivin (2003/95/EY) vaatimukset, joiden mukaan painopisteinä ovat ensisiksikin lasten, nuorten ja ikääntyneiden henkilöiden turvallisuus, koska he eivät voi vaikuttaa ympäristöönsä eivätkä välttämättä tunne ja hallitse erilaisia palveluihin ja tuotteisiin liittyviä riskejä ja toiseksi erilaiset liikunta- ja vapaa-ajan palvelut, joita käyttävät suuret kuluttajajoukot. Tällä perusteella keskeisiksi kuluttajapalvelujen valvontakohteiksi on määriteltä

- huvi- ja perhepuistot, tivolit ja sirkukset
- kuntosalit
- laskettelu-, snowtubing- ja mäkiautokeskukset
- leikkikentät
- skeittauspaikat
- ohjelmapalveluyritykset ja muut ohjelmapalvelujen tarjoajat

- kiipeilykeskukset ja kiipeilyseinät
- ratsastustallit ja ratsastuskeskukset
- karting-keskukset ja karting-radat
- uimahallit, kylpylät ja vastaavat laitokset
- uimarannat
- avantouintipaikat sekä
- yleisötilaisuudet

Kunnan valvontaviranomainen käyttää valvontakohteiden määrittelyssä edellä olevaa listaa painopistealoista, omaa paikallistuntemustaan sekä mahdollisesti kuluttajien kuluttajaturvallisuuslain, terveydensuojelulain tai muun lainsäädännön perusteella tekemiä ilmoituksia, aiempien vuosien tietojenkeruussa saatuja tietoja, yritysrekistereitä sekä viranomaisyhteistyönä poliisilta ja pelastusviranomaiselta saatavia tietoja. (Kuluttajavirasto 2004b, 6-7)

Tarkastukset

Valvontaohjelman mukaiset ns. **tavanomaiset tarkastukset** ovat yleensä ennalta sovit-
tuja ja kuluttajaviraston ohjeen (Kuluttajavirasto 2004b, 5) mukaan tällainen rutiinitar-
kastus sisältää seuraavat elementit:

- tarkastuksen ajankohdan sopiminen
- toiminnanharjoittajan turvallisuusasiakirjaan ja turvallisuussuunnitelmiin tutus-
tuminen ennakolta
- kohteen tarkastaminen
- palvelun suorittamiseen käytettävien varusteiden tarkastaminen
- palvelun suorittamiseen käytettävien tilojen tarkastaminen
- keskustelu toiminnan harjoittajan kanssa
- keskustelu henkilöstön kanssa, mikäli mahdollista
- palvelun suorittamisen seuraaminen todellisilla suorituspaikoilla tarvittaessa

Jälkivalvontaan liittyvä tarkastus voi olla joko ennakolta elinkeinonharjoittajan tai muun
palvelun tarjoajan kanssa sovittu tai ennalta ilmoittamaton, jos halutaan selvittää toi-

minnan tosiallista toteutusta. **Jälkitarkastus** voi olla myös puutteellisen turvallisuusasiakirjan tai turvallisuussuunnitelman korjatun version pyytäminen nähtäväksi.

Ennalta ilmoittamattomia toteutetaan tarvittaessa, esimerkiksi kuluttajan tekemän ilmoituksen mukaisen tuoteturvallisuuspuutteen toteamiseksi ja tarkastukset toteutetaan siten, ettei palvelun tarjoaja voi varautua viranomaisen tarkastukseen ennakolta. (Kuluttajavirasto 2004b, 5)

Kaikista tehdyistä tarkastuksista tulee valvontaviranomaisen laatia viipymättä tarkastuspöytäkirja eli tarkastuskertomus (Hallintolaki 39 §). Tämä pöytäkirja on laadittava vaikka tarkastettavassa kohteessa ei olisikaan huomautettavaa. Pöytäkirja on annettava tiedoksi tarkastuksen kohteelle ja muille asianosaisille.

Vuoden 2007 kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelmien laadinnassa otetaan käyttöön kuluttajaviraston antama ohje kunnallisen tuoteturvallisuusvalvonnan kriteeristöä (kuluttajaviraston julkaisusarja 2/2006). Tämä kriteeristö ohjeistaa kunnan vähimmäisresursoinnin tuoteturvallisuusvalvontaan. Ohjeellinen resursointi kuvataan alla taulukossa 9.

Taulukko 9. Kuluttajapalvelujen painopistealueiden valvonta kunnissa (mukaillen Kuluttajavirasto 2006e, 12)

N:o	Valvontakohteet	Valvontakäyntien tarve (lkm/kohde/vuosi)	Arvio yhden valvontakäynnin kestosta (h) sisältäen matkat ja paperityöt	Tarkastusaika vuositasolla (htpv)
1.1	Huvi-/perhepuisto, tivoli, sirkus	1	8	1,1
1.2	Kuntosali	0,33	4	0,2
1.3	Laskettelu- / snowtubing- / mäkiautokeskus	1	8	1,1
1.4	Leikkikenttä	0,5	4	0,3
1.5	Skeittauspaikka	0,5	3	0,2
1.6	Ohjelmapalveluyritys	0,5	6	0,4
1.7	Kiipeilykeskus / -seinä,	0,5	5	0,3

	muu kuin ed. kohta			
1.8	Ratsastustalli / -keskus	0,5	6	0,4
1.9	Karting-keskus	0,5	6	0,4
1.10	Uimahalli / kylpylä / vastaava	1	5	0,7
1.11	Uimaranta	1	2 *)	0,3
1.12	Talviuintipaikka	1	2 *)	0,3
1.13	Yleisötilaisuus	0,5 **)	3 *)	0,2
1.14	Tatuointien ja lävistysten tekijä	0,33	2 *)	0,1
*)	Uimarantojen, talviuintipaikkojen, yleisötilaisuuksien ja tatuojien/lävistäjien tuoteturvallisuusvalvontatarkastukset suositellaan tehtäviksi terveydensuojelulain mukaisten valvontakäyntien yhteydessä (yhteistarkastuksena).			
**)	Laskennallisesti joka toinen merkittävämpi yleisötilaisuus tarkastetaan			

Taulukossa on esitetty tuoteturvallisuuden valvonnan painopistealueet, eli kohteet, joihin valvonta keskitetään. Ensimmäisen sarakkeen numerointi viittaa kuluttajaviraston julkaisussa käytettävään numerointiin. Seuraavassa sarakkeessa on mainittu palvelutyypit. Kolmannessa sarakkeessa oleva luku kertoo, montako tarkastuskäyntiä kohteeseen keskimäärin vuosittain kohteeseen tehdään. Luku 1 tarkoittaa yhtä käyntiä vuodessa, 0,5 tarkoittaa yhtä käyntiä joka toinen vuosi ja luku 0,33 yhtä tarkastuskäyntiä joka kolmas vuosi. Nämä ohjeen luvut ovat keskimääräisiä ja kunta voi riskiarvioinnin perusteella tarkastaa kohteen useammin tai harvemmin. Erityisinä syinä tihentää tarkastuskäyntejä ohjeessa mainitaan:

- kohteessa tapahtunut onnettomuus, vaaratilanne tai muu erityistilanne
- uudella toimialalla toimiva palveluntarjoaja, jonka toimintaan liittyvät tuoteturvallisuusnäkökohdat on tarkoituksenmukaista tarkastaa
- kuluttajan tai muun tahon tekemä palvelun tai tavaran turvallisuutta koskevan ilmoituksen käsittely
- valvontayksikön oma tai lääninhallituksen / Kuluttajaviraston aihealuetta koskeva valvontaprojekti
- myynnistä poistettujen tuotteiden jälkivalvonta tai notifikaatiojärjestelmässä vaaralliseksi ilmoitetun tuotteen markkinoilla olon selvittäminen. (Kuluttajavirasto 2006b, 7-8)

Neljännän sarakkeen luku ilmaisee valvontaviranomaisen työaikaa per valvontakäynti tunteina. Tähän aikaan sisältyy myös viranhaltijan kyseiseen kohteeseen käyttämä mat-

ka-aika sekä tarvittaviin valmistelu- ja raportointitehtäviin kuluva aika. Viimeinen sarakke ilmaisee vuosittain kohteen tarkastamiseen käytettävän työajan henkilötyöpäivinä.

Vuonna 2005 käytettiin kunnissa tuoteturvallisuusvalvontaa yhteensä 25 henkilötyövuotta, kun tarve olisi ollut 27 henkilötyövuotta enemmän. Uuden kriteeristön mukaisesti toimittaessa valvontaan käytettävä työaika lisääntyy ja resurssi määrittyy kunta-kohtaisesti valvontakohteiden määrän ja laadun mukaisesti (Kuluttajavirasto 2006d).

Valvontaviranomaisen toimenpiteet

Kun tuote tai palvelu on todettu vaaralliseksi, on valvontaviranomaiselle kuluttajaturvallisuuslain 22 §:ssä annettu toimivalta määrätä elinkeinonharjoittajan tai muun palvelun tarjoaja toteuttamaan:

- korjaustoimenpiteitä
- oikaisutoimenpiteitä
- tiedottamistoimenpiteitä

Tällainen toimenpide on määrättävä, mikäli voidaan tehokkaasti torjua tai ehkäistä tuotteesta tai palvelusta aiheutuvaa vaaraa tai olennaisesti vähentää vaaran suuruutta. Valvontaviranomainen voi määrätä toimenpiteiden suorittamiselle määräajan ja määrätä myös tavan, jolla ne toteutetaan. 24 §:n mukaan toimenpidemääräyksen rinnalla voidaan määrätä väliaikainen kieltä toteuttaa palvelua tai jatkaa tuotteen jakelua kuluttajille. Mikäli toimenpiteitä ei toteuteta, voi valvontaviranomainen teettää toimenpiteet jollain ulkopuolisella elinkeinonharjoittajan tai muun palvelun tarjoajan kustannuksella. Laiminlyöntitilanteessa voi valvontaviranomainen myös keskeyttää tai kieltää toiminnan. Väliaikaisen kiellon voi antaa mikä tahansa valvontaviranomainen (kunta, lääninhallitus, kuluttajavirasto). Väliaikaisen kiellon antamisesta on ilmoitettava kuluttajavirastolle tietoon 14 päivän kuluessa määräyksen antamisesta. Lain 23 §:n mukaan pysyvän kiellon voi antaa myös kunnan tai läänin viranomainen siinä tapauksessa, että tuote tai palvelu tai siitä annetut tiedot eivät ole kuluttajaturvallisuuslain nojalla annettujen alempien säännösten mukaisia. Tällä hetkellä ainoa tällainen säädös on valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613. Pysyvän

kiellon antamisesta päättää kuluttajavirastosta annetun asetuksen (1057/1998) 9 § mukaan aina kuluttajaviraston ylijohtaja.

6.2.5 Seuraamukset palvelun tarjoajalle

Edellä esitettyjen korjaus-, oikaisu- ja tiedottamistoimenpiteiden lisäksi voidaan palvelun tarjoaja kuluttajaturvallisuuslain 28 §:n mukaan velvoittaa palvelun tarjoamista koskevan kiellon yhteydessä korjaamaan palvelus niin, että sen aiheuttama vaara poistuu. Edelleen lain 29 §:ssä on määräys, että edellä mainittujen toimien lisäksi myös kuluttajansuojalain (38/1978) ja kauppalain (355/1987) kuluttajan ja myyjän tai palvelun tarjoajan välisiä oikeuksia ja velvollisuuksia koskevat määräykset ovat voimassa. Näitä määräyksiä ovat mm. maksusuoritusta, kaupan purkua, tuotteen virhettä ja siitä johtuvan vahingon korvaamista koskevat asiat.

Aikaisemmin mainittu toimenpidemääräystä, tiedonantovelvollisuuden täyttämistä, asiakirjojen esittämisvelvollisuutta ja toimintakieltoa tehostamiseksi määrätyn uhkasakon tuomitsee maksettavaksi lain 31 §:n mukaan hallinto-oikeus.

Rangaistuksista kuluttajaturvallisuuslakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä tai määräyksiä vastaan säädetään toisaalta rikoslain (39/1889) terveyttä ja turvallisuutta vaarantavia rikoksia käsittelevässä luvussa 44 (lakimuutos 400/2002) ja toisaalta kuluttajaturvallisuuslain 36 §:ssä. Rikoslain 44. luvun 1 §:n mukaan joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta aiheuttaa vaaraa toisen hengelle tai terveydelle on tuomittava *terveysrikoksesta* sakkoon tai enintään 6 kuukaudeksi vankeuteen. Henkilö, joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta rikkoo kuluttajaturvallisuuslain 22 – 30 §:n nojalla määrättyä kieltoa tai määräystä on tuomittava *tuoteturvallisuusrikkomuksesta* sakkoon. Mikäli kieltoa tai määräystä on tehostettu uhkasakolla, voidaan rikkomuksesta jättää sakko tuomitsematta

6.2.6 Vahingonkorvausvelvollisuus

Vahingonkorvauslain (412/1974) 1 §:n mukaan tahallaan tai tuottamuksesta aiheutettu vahinko on korvattava. Tahallisuus tarkoittaa sitä, että halutaan tarkoituksella tehdä jokin. Tuottamuksen käsite liittyy huolellisuusvelvoitteeseen. Se, joka ei toimiessaan

noudata tilanteen vaatimaa huolellisuutta syyllysty tuottamukseen. Tuottamus edellyttää yleensä sitä, että vahingon aiheuttajalla on ollut tekohetkellä mahdollisuus valita vaihtoehtoinen tapa toimia (esim. KKO 1999/105). Tuottamuksen aste voi vaihdella törkeästä lievään, mutta vahingonkorvauslain mukaan vahingon kärsijä on oikeutettu korvaukseen, olipa tuottamus millainen tahansa.

Vahingonkorvauslain mukainen vahingonkorvaus käsittää hyvityksen henkilö- ja esinevahingosta. Henkilö- ja esinevahinkoon liittymätön muu taloudellinen vahinko voi tulla korvattavaksi, jos vahinko on aiheutettu rangaistavaksi säädetyllä teolla. Korvausta taloudellisesta menetyksestä voi saada myös julkista valtaa käytettäessä aiheutetusta vahingosta ja muussakin tapauksessa, jos siihen on erittäin painavia syitä.

Ruumiinvamman tai muun henkilövahingon perusteella voi saada korvausta sairaanhoitokustannuksista ja muista vahingosta aiheutuneista kuluista, tulojen tai elatuksen vähentymisestä, kivusta ja särystä sekä viasta tai muusta pysyvästä haitasta. Esinevahingon perusteella korvausta voi saada esineen korjauskustannuksista ja vahingosta aiheutuneista muista kuluista. Esineen arvonalennus on myös korvattava vahinko. Jos esine on vahingon johdosta tuhoutunut tai kadonnut, on esineen arvo korvattava. Lisäksi esinevahingon perusteella voi saada korvausta tulojen tai elatuksen vähentymisestä, jos esinettä on käytetty tulon tai elatuksen hankkimiseen.

Arvioitaessa vahingonkorvausvelvollisuutta oikeudessa kiinnitetään huomiota vahingon syntytapaan, korvausvelvollisen (ohjelmopalvelun tarjoajan) tuottamukseen tai huolimattomuuteen sekä tutkitaan syy-yhteys palvelun tarjoajan toiminnan tai laiminlyönnin ja vahingon syntymisen välillä. Huolimattomuudeksi määritellään se, ettei toimintaa koskevia säädöksiä ja viranomaisohjeita noudateta (vrt. kuluttajaturvallisuuslaki 7 §), mutta myös se, että ryhtyy tehtävään, jota ei hallitse. (Arvonen 2004, 8). Työntekijän aiheuttamasta vahingosta vastaa vahingonkorvauslain 3. luvun 1 §:n mukaan työnantaja. Työntekijä voi itse joutua korvausvelvolliseksi, mikäli tuottamus on törkeä. Lievän tuottamuksen tilanteissa korvausvelvollinen on työnantaja isännänvastuun periaatteen mukaisesti

6.3 Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613

Turvallisen tuotteen tai palvelun yhtenä keskeisenä ehtona mainitaan kuluttajaturvallisuuksissa se, että kuluttajalle tai kuluttajaan rinnastettavalle henkilölle annetut tiedot eivät ole totuudenvastaisia, harhaanjohtavia tai puutteellisia. Asetus 613/2004 on Kuluttajaturvallisuuslain 5 ja 16 §:n nojalla annettu ja se koskee yllä mainituiden henkilöiden sekä valvontaviranomaisten kannalta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellisten tietojen antamista.

Asetuksen 10 §:n mukaan on palvelusta annettava ennakolta alla olevan luettelon mukaiset tiedot, mikäli ne ovat tarpeellisia palveluksen terveydelle tai omaisuudelle aiheuttaman vaaran torjumiseksi:

- 1) palveluksen vaativuustaso sekä osallistumiselle asetettavat kuluttajan terveyden tilaa ja muita kuluttajan henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat vaatimukset ja rajoitukset
- 2) kuluttajalta edellytettävä valmistautuminen palvelukseen, vaadittava ennako-osaaminen tai taitotaso sekä tieto viranomaisten antamista asiakirjoista ja luvista, joita osallistuminen edellyttää (ajokortti tms.)
- 3) sellaiset palveluksen suorittamisesta aiheutuvat vaikutukset kuluttajalle, jotka ovat luonteeltaan pysyviä tai joiden muuttaminen myöhemmin saattaa aiheuttaa suuria kustannuksia ja vaivaa
- 4) varusteet, jotka osallistujan edellytetään ottavan mukaan, kun palvelusta suoritetaan sekä mahdolliset rajoitukset kuluttajien omien varusteiden käyttämiseen
- 5) tieto sellaisista muista palvelukseen liittyvistä seikoista, joiden voidaan arvioida olevan merkityksellisiä kuluttajan terveyden kannalta tai joiden muutoin voidaan olettaa merkittävästi vaikuttavan kuluttajan haluun osallistua palvelukseen, jos nämä seikat eivät käy muutoin ilmi palvelusta koskevissa yleisissä tiedoissa
- 6) tarpeelliset palvelun toteutukseen liittyvät toiminta- ja käyttäytymisohjeet, opastus tarvittavien henkilönsuojaimien asianmukaiseen käyttämiseen sekä toimintaohjeet ja hätätilanneohjeet ja ohjeet toiminnan keskeyttämiseksi sen varalta, että kuluttaja havaitsee palveluksen suorittamisen yhteydessä terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaka-

van vaaran, sekä tarpeelliset turvallisuus- ja toimintaohjeet palveluksen jälkeen mahdollisesti huomioon otettavista seikoista

7) tiedot palveluksen suorittamisen yhteydessä käytettävistä tavaroista välineistä ja laitteista ja niiden turvallisesta käyttämisestä

8) palveluksen turvallisuudesta vastaava henkilö tai henkilöstö.

Lisäksi on noudatettava, mitä kysymyksessä olevaa kuluttajapalvelusta koskevassa muussa lainsäädännössä on tässä tarkoitettujen tietojen antamisesta säädetty. Tällaisia säädöksiä ovat esimerkiksi kuluttajansuojalain määräykset harhaanjohtavan mainonnan kieltämisestä.

Vaaditut tiedot on asetuksen 11 §:n mukaan annettava sellaisessa muodossa, että palvelun käyttäjä ne ymmärtää ja loogisessa järjestyksessä sen mukaisesti, miten palvelun toteutus etenee. Tietojen antamisessa on huomioitava myös palvelun käyttäjän perehtyneisyys ja osaaminen kyseessä olevaan palveluun ja hänen kykynsä ymmärtää ja omaksumaan annettuja ohjeita. Tiedot on annettava kirjallisesti, ellei jokin muu tapa ole tilanteen mukaan tarkoituksenmukaisempaa.

6.4 Kuluttajaviraston ohjeet palvelujen turvallisuudesta

Vanhan tuoteturvallisuuslain (914/1986) 24 §:ssä on annettu mahdollisuus oikeuttaa kuluttajavirasto antamaan tarkempia ohjeita tuotteiden ja palvelujen turvallisuudesta. Kuluttajaturvallisuuslain (75/2004) 41 §:ssä säädetään, että kumotun tuoteturvallisuuslain nojalla annetut säädökset ja määräykset jäävät edelleen voimaan, kunnes niistä kuluttajaturvallisuuslain nojalla toisin säädetään. Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n mukaan arvioidessa tuotteen turvallisuutta voidaan yhtenä arviointikriteerinä käyttää valvontaviranomaisien antamia ohjeita. Näiden säädöslähteiden mukaisesti valvontaviranomaisella on oikeus antaa ohjeita tuotteiden ja palvelujen turvallisuudesta ja kumotun tuoteturvallisuuslain nojalla annetut muuttamattomat ohjeet ja määräykset ovat edelleen voimassa.

Koska kumottu tuoteturvallisuuslaki sen enempää kuin voimassa oleva kuluttajaturvallisuuslakikaan eivät yksityiskohtaisesti määritä turvallista toimintaa palvelujen tuottamisessa ja toteuttamisessa on kuluttajavirasto laatinut ja julkaissut ohjeita ohjelmapalvelujen turvallisuudesta seuraavasti:

- ohjeet laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi 10.11.2000
- ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi 16.8.2002
- ohjeet kartingin turvallisuuden edistämiseksi 30.1.2003
- ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi 5.9.2003
- ohjeet ratsastuspalvelujen turvallisuuden edistämiseksi 8.7.2004

Näistä laskettelurinteiden turvallisuudesta annettu ohje julkaistiin ensimmäisen kerran vuonna 1995 ja nyt voimassa oleva ohje päivitettiin vuonna 2000.

Ohjeet on laadittu yhteistyössä elinkeinon edustajien, toiminnanharjoittajien, vakuutusyhtiöiden keskusliiton ja alan harrastejärjestöjen kanssa. Edellä luetelluista ohjeista ohjelmapalvelujen turvallisuutta koskevat ohjeet (kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003) on yleisohje ohjelmapalveluille ja muut mainitut ohjeet ovat oman alansa yksityiskohtaisempia erityisohjeita.

Ohjeiden sitovuus ja velvoittavuus

Kuluttajaviraston ohjeet eivät ole lainsäädäntöä eivätkä sellaisenaan velvoittavia. Kuitenkin kuluttajaturvallisuuslain 7 §:ssä määritellään viranomaisten antamat ohjeet yhtenä kriteerinä arvioitaessa palvelujen vaatimuksenmukaisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että mahdollisen onnettomuuden tai tapaturman sattuessa syyllisyyttä tai tuottamuksellisuutta arvioidaan mm. sen mukaisesti, miten annettuja virnaomaisohjeita on noudatettu.

Valvontaviranomaisten tarkastuksissa ja valvonnassa noudatetaan kuluttajaviraston ohjeita. Käytännössä siis turvallisuuden minimitaso tai hyväksyttävyytystaso määrittyy kuluttajaviraston ohjeiden mukaan ja kuluttajaturvallisuuslain mukaan palvelun tarjoajan vastaa siitä, että palvelu on turvallinen. Ohjeita siis tulee noudattaa.

6.5 Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi

Ohjeiden tarkoituksena on kuluttajaturvallisuuslain nojalla määrittää vähimmäisvaatimukset ohjelmapalvelujen turvallisuudelle ja ehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia jo ennakkolta. Koska ohjelmapalvelut kattavat erittäin laajan kirjon erilaisia ja erilaisissa toimintaympäristöissä tapahtuvia ja toteutettavia palveluita ovat ohjeet pakostakin yleisluontoisia ja sisältävät yleisiä turvallisuutta edistäviä asioita (Isotalus 2004). Ohjeen johdannon mukaan ohjeita tulee soveltaa eri ohjelmapalveluissa niihin soveltuvalla tavalla huomioiden palvelun fyysinen ja psyykinen vaativuus. Ohjeissa esitellään ensin alan turvallisuuteen liittyvät peruskäsitteet ja sen jälkeen yksityiskohtainen ohjeistus palvelun tarjoajille seuraavien teemojen alla:

- Yleiset turvallisuusvaatimukset
- Markkinointiin liittyvät määräykset ja osallistujille annettavat ennakkotiedot
- Toimintaan liittyvät käytännön vaatimukset
- Turvallisuusasiakirjan laatiminen ja käyttö
- Riskien arviointi
- Turvallisuussuunnitelman laatiminen ja käyttö
- Onnettomuuskirjanpito
- Ohjelmapalvelun osallistujat
- Henkilökunnan perusvaatimukset ja turvallisuuteen liittyvä koulutus
- Koneiden, laitteiden ja rakennusten turvallisuus
- Turvallisuusvälineet
- Toiminta hätätilanteessa
- Vuokraus ja alihankinta
- Elintarviketurvallisuus
- Eläimet ohjelmapalvelussa
- Vaadittavat luvat, ilmoitukset sekä vakuutukset
- Valvonta

Seuraavassa esitellään ohjeen keskeiset vaatimukset.

6.5.1 Yleiset turvallisuusvaatimukset

Ohjeen alussa määritellään turvallisuudelle asetettavat yleiset vaatimukset viitaten tuoteturvallisuuslain (nytemmin kuluttajaturvallisuuslain) määritelmiin:

- ohjelmapalveluun osallistuminen ei saa aiheuttaa vaaraa osallistujalle tai sivullisille eikä henkilökunnalle
- palvelu tulee toteuttaa ympäristö huomioiden ja kestäväen kehityksen mukaisesti
- toiminnanharjoittaja vastaa ohjelmapalvelun turvallisuudesta koko suoritusketjun ajan, eli myös alihankkijoiden ja muiden yhteistyökumppaneiden osalta
- ohjelmapalvelun on oltava joka hetki turvallinen. Toiminnanharjoittajan on huomioitava vallitsevat olosuhteet (maasto, säätila ja ympäristö), sekä osallistujat ja heidän ominaisuutensa (ikä, rajoitteet) ja ohjaajien lukumäärä
- toiminnanharjoittajan on etukäteen määriteltävä osallistujien enimmäismäärä sekä osallistumisen ehdot ja rajoitukset (osaaminen, kunto, taito)
- ohjelmapalvelun suorittamiselle tulee asettaa olosuhterajat arvioiden asia turvallisuuden näkökulmasta. Jos palvelua ei ole mahdollista esimerkiksi säätilan vuoksi toteuttaa turvallisesti, sitä ei saa toteuttaa ollenkaan.

Markkinointimateriaalia ja tiedottamista koskevat vaatimukset

Ohjeen luvussa 5 määritellään kuluttajansuojalain ja tuoteturvallisuuslain perusteella ohjelmapalvelua koskevia esitteitä, lehti- ym. mainontaa, myyntikirjeitä ja muuta tiedottamista koskevat vaatimukset:

- Sopimaton markkinointi on kiellettyä ja markkinointi, joka ei sisällä kuluttajan terveyden tai omaisuuden turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja on aina sopimatonta (KSL 1 §)
- Markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa (KSL 2 §). Totuudenmukainenkin markkinointi saattaa olla harhaanjohtavaa, jos esimerkiksi jätetään kertomatta jotain olennaista ja näin annetaan kuluttajalle väärä kuva palvelusta.
- Markkinointimateriaalissa pitää kuvata realistisesti tarjottavia palveluita. Yksilöityjä tuotteita tai palveluja mainostettaessa on kuvamateriaalin oltava todellisilta to-

teutuspaikoilta. Kuvissa tulee ohjelmapalvelun suorittajilla olla asianmukaiset turvavälineet käytössään, jotta lukijalle ei synny väärä kuva palvelun toteutuksesta.

- Yli neljä tuntia kestäviin vaativiin (valmistautumista, psyykkistä tai fyysistä kuntoa edellyttäviin) palveluihin osallistuville pitäisi toimittaa tiedot ja ohjeet palvelusta etukäteen kirjallisesti sellaisella kielellä, jota he ymmärtävät.

Ennakkotiedoissa tulee ilmoittaa mm.:

- Kuvaus toiminnan luonteesta, mitä ohjelmapalvelussa tapahtuu, missä toimintaympäristössä se toteutetaan. Ohjelmapalvelun kokemisessa asiakkaan kannalta on yllätyksellisyys usein tärkeä elämyksen elementti. Palvelua ei tarvitse vaihe vaiheelta yksityiskohtaisesti kuvata, mutta turvallisuuden ja varautumisen kannalta tärkeät asiat, kuten peruselementit (metsä, vesistö tai vastaava), keskeiset laitteet ja välineet (jalan, moottoridulla ajoneuvolla) ja vastaavat tiedot on annettava
- Ohjelman ajallinen kesto tunteina/päivinä
- Kuvailu ohjelman vaativuudesta ymmärrettävässä muodossa, esimerkiksi fyysisen/psyykkisen kunnon, iän ja terveydentilan vaatimukset
- Eläinten käyttö ohjelmapalvelussa mahdollisten allergioiden ja fobioiden takia
- Rajoitukset ohjelmapalvelun toteuttamiselle, esimerkiksi olosuhteet, jotka johtavat ohjelmapalvelun keskeyttämiseen tai toteutuksen peruuttamiseen.
- Ennakko-ohjeet osallistujille, sisältäen mitä tietoja ja taitoja edellytetään, minkälainen vaatetus ja muu varustus tulee olla mukana.
- Päihteiden käytön vaikutus osallistumiseen. Mikäli osallistujia voidaan esimerkiksi puhalluttaa alkoholin vaikutuksen alaisuuden toteamiseksi, on tästä ilmoitettava etukäteen.

Tämän ohjeen mukaista listaa annettavista tiedoista on täydennettävä sen mukaan, mitä valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeistä ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004) 10 §:ssä säädetään.

6.5.2 Turvallisuusasiakirja ja turvallisuussuunnitelmat

Toiminnanharjoittajan tulee laatia toiminnastaan kirjallinen turvallisuusasiakirja, joka sisältää vähimmäistiedot niistä toimenpiteistä, joilla ohjelmapalvelun turvallisuus yrityksessä varmistetaan. Turvallisuusasiakirja koskee yrityksen koko ohjelmapalvelutoimintaa. Mikäli palvelun tarjoajan toiminta koostuu useammista erilaisista ja/tai erilaisissa toimintaympäristöissä toteutettavista ohjelmapalveluista, tulee näistä jokaisesta laatia erillinen kirjallinen turvallisuussuunnitelma.

Turvallisuusasiakirja on dokumentti, jota tulee käyttää henkilöstön perehdyttämisessä, jokaisen henkilöstöön kuuluvan tulee perehtyä turvallisuusasiakirjaan ja allekirjoituksellaan vahvistaa sisällön ymmärtäminen. Turvallisuusasiakirja tulee pitää ajan tasalla, siten että toimintojen, tilojen tai toimintaympäristöjen muuttuessa asiakirjasta on löydettävissä turvallisuuden kannalta relevantit tiedot.

Turvallisuusasiakirjan ja pelastussuunnitelman suhde

Pelastuslain (468/2003) 9 §:ssa sekä pelastuslain nojalla annetun valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta (787/2003) 9§:ssa säädetään tiettyjen tilojen omistajien tai haltijoiden, liiketoiminnan harjoittajien, virastojen, laitosten ja muiden yhteisöjen velvollisuudesta laatia kirjallinen pelastussuunnitelma. Ohjelmapalvelujen tuottajista vaatimus koskee tapahtumien järjestäjiä, ohjelmapalveluyrityksiä silloin kun niiden tiloissa voi oleskella yhtä aikaa vähintään 30 henkilöä tai niissä vaaditaan automaattista sammutusjärjestelmää, sekä majoitusliikkeitä ja leirintäalueita. Asetuksen 10 §:ssä määritellään pelastussuunnitelman vaadittava sisältö. Turvallisuusasiakirja ja pelastussuunnitelma ovat osittain tarkoitukseltaan rinnasteisia asiakirjoja eli kuluttavaviraston ohjeen mukaista turvallisuusasiakirjaa ja pelastustoimesta annetun asetuksen 9-10 §:n mukaista pelastussuunnitelmaa ei molempia tarvitse kokonaisuudessaan laatia, vaan asiakirjoista yhdessä tulee selville tarvittavat asiat.

Mikäli palvelun tarjoajalla on työssä henkilökuntaa (tarkoittaa kaikkia työntekijätyyppejä: työ- tai virkasopimussuhteessa, oppisopimuksella, työharjoittelijana jne.), on turvallisuussuunnitelman ja pelastussuunnitelman lisäksi työturvallisuuslain (738/2002) 9 §:n

mukaan laadittava myös työsuojelun toimintaohjelma, jossa kartoitetaan työntekoon liittyvät riskit ja määritellään niiden mukaiset toimenpiteet.

Turvallisuussuunnitelma

Jokaisesta ohjelmapalvelusta ja ohjelmapalvelun eri toteutustavasta (esimerkiksi kun sama ohjelmapalvelu toteutetaan eri toimintaympäristössä) tulee laatia turvallisuusasiakirjan liitteeksi yksityiskohtainen turvallisuussuunnitelma, joka sisältää ohjelmapalvelun toteutuksesta, suorituspaikasta, reitistä jne. Lisäksi suunnitelmassa on mainittu toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä yhteystietoineen. Suunnitelmaan on myös kirjattava kyseiseen palveluun ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit ja suunnitellut riskinhallintatoimenpiteet sekä toimintaohjeet erilaisia onnettomuus- ja vahinkotilanteita varten. Suuririskisten ohjelmapalvelujen kohdalla on kuluttajaviraston ohjeen mukaan tämän suunnitelman laatimiseen. Tämän suunnitelman tarkoituksena on toimia yksittäisen ohjelmapalvelutapahtuman muistilistana toteutuksen aikana samoin kuin mahdollisen ohjaaja kohtaavan onnettomuuden jälkeen asiakkaiden apuna.

Turvallisuussuunnitelman sisältövaatimukset:

1. Toiminnan/suorituspaikan kuvaus
2. Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä sekä heidän yhteystietonsa
3. Ajo-ohjeet tai muut ohjeet suorituspaikalle saapumiseen (myös pelastus- ja sairaankuljetusyksiköiden kulkureitit)
4. Reittiselostus jos kyseessä on reitti: lähtöpaikka, paluupaikka, päivämatkat, yöpymis- ja taukopaikat, toimintapaikat. Liitteenä kartta, johon on merkitty selkeästi edellä mainitut kohdat.
5. Toimintaan/suorituspaikkaan liittyvät riskit
6. Riskien hallinta: Osallistujien enimmäismäärä suorituspaikalla, Toimintaan liittyvät rajoitukset (säätila, muut olosuhteet, päihteet), Ohjaajien pätevyysvaatimukset, Ohjaajien toiminta ennen ohjelman alkua (esim. suorituspaikan turvallisuuden ja varusteiden, mm. ensiapuvälineiden, hälytysyhteyden, varmistaminen), Osallistujien perehdyttämi-

nen ja opastaminen toimintaan, Käytettävät varusteet: henkilönsuojaimet, turvallisuusvälineet, Koneet ja laitteet (esim. turvallisuusvaatimusten täyttäminen), Erityisvarusteet, Elintarvikkeiden ja veden kuljetus ja säilytys, Paloturvallisuus (esim. palovaroittimet, tulen käsittely, materiaalien paloturvallisuus)

7. Toiminta fyysisen vamman sattuessa asiakkaalle tai työntekijälle

8. Toiminta muissa onnettomuus- ja vahinkotilanteissa (esim. tulipalo, häikämyrkytys)

9. Yleisiä toimintaohjeita (esim. tulen käsittely, metsäpalovaroitukset)

10. Toiminta tapaturman tai onnettomuuden jälkeen:

Raportointi (esim. onnettomuuskirjapito), Tapahtumasta tiedottaminen (esim. tiedotuksesta vastaava henkilö ja toimintatapa), Viranomaisille ilmoittaminen (Kuluttajavirasto, työsuojelupiiri, poliisi)

Jälkihoito (esim. loukkaantuneen kuljetus, mahdollinen kriisiapu)

11. Muut huomioitavat asiat.

Laadittaessa suorituspaikkakohtaisia turvallisuussuunnitelmia tulee kiinnittää erityistä huomiota varsinkin seuraavassa listassa esimerkin omaisesti esitettyihin toimintoihin. joihin saattaa liittyä suuria riskejä (suluissa on mainittu esimerkkejä toimintaan liittyvistä vaaroista):

- o kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnot (avun saanti on vaikeaa/hidasta)
- o korkean paikan aktiviteetit (putoaminen, kolhiutuminen)
- o maanalaiset toiminnot esim. tunneleissa, luolissa, kaivoksissa (eksyminen, hapenloppuminen)
- o maastoratsastus (putoaminen, kolhiutuminen)
- o pitkäkestoiset maastoaktiviteetit (paleltuma, hypotermia, lämpöuupumus, neste-vajaus,
- o energiavajaus, eksyminen)
- o toiminnot, joissa käytetään moottoriajoneuvoja, kuten moottorikelkkoja, autoja, mönkijöitä, moottoripyöriä, mopoja, vesiskoottereita ym. (liikenneonnettomuus, törmääminen)
- o toiminnot, joissa on tulipalonvaara (palovamma, savumyrkytys)
- o vesiaktiviteetit (veden varaan joutuminen, hypotermia, kolhiutuminen)
- o vetovarjotentäminen (putoaminen, kolhiutuminen laskussa ja nousussa)

6.5.3 Riskien arviointi

Kuluttajaviraston ohjeessa (Kuluttajavirasto 2004b, 7) on ilmaistu selvä vaatimus siitä, että toiminnan harjoittajan tulee itse tai ulkopuolista asiantuntijaa apuna käyttäen toimintansa turvallisuusriskien arviointi. Arviointi tulee tehdä kaikista toiminnoista ja niiden eri toteutusmuodoista eri toimintaympäristöissä ja suorituspaikoilla. Riskien arviointi tulee dokumentoida kirjallisesti ja tämä dokumentti on liitettävä turvallisuusasiakirjaan.

Onnettomuuskirjanpito

Kuluttajaviraston ohjeen mukaan toiminnan harjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, johon kirjataan ylös sekä ohjelmanpalvelutoiminnassa tapahtuneet onnettomuudet, että vakavat läheltä piti – tilanteet. Tässä ohjeessa ei ole määritelty mainittuja käsitteitä, mutta kuluttajaviraston myöhemmin, vuonna 2004 antamassa ohjeessa ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi on standardin BS 8800:fi mukainen läheltä piti –tilanteen määritelmä, jonka mukaan se on ”odottamaton tapahtuma, josta olisi voinut seurata onnettomuus. Tilanteeseen liittyvät eri tekijät ovat aiheuttaneet vaaran, mutta henkilövahingoilta on välttytty”.

Onnettomuuskirjanpidon muotoa ei ohjeessa ole määritelty, vaan toiminnan harjoittaja voi itse päättää itselleen sopivimman muodon, ellei kunnan valvontaviranomainen ole antanut tarkempia ohjeita. Useimmissa kunnissa on annettu malli tapausilmoituslomakkeesta, jolla onnettomuudet ja läheltä piti –tilanteet raportoidaan. Jäljennökset näistä ilmoituslomakkeista toimivat myös onnettomuuskirjanpitona. Turvallisuuden kehittämisen ja kehittymisen kannalta on tärkeätä, että toiminnan harjoittaja tutkii ja selvittää jokaisen onnettomuuden ja läheltä piti – tilanteen ja pyrkii selvittämään tilanteeseen johtaneet syyt, olosuhteet ja eri osapuolten toiminnan.

6.5.5 Ohjelmanpalvelun osallistujia koskevat ohjeet ja vaatimukset

Ennakkoon hankittavat tiedot osallistujista

Ohjeessa suositellaan hankkimaan etukäteen osallistujia koskevia tietoja, koska näiden tietojen avulla voidaan jo etukäteen valmistautua esimerkiksi erityisryhmiin (lapsiin, rajoitteisiin matkailijoihin, ulkomaalaisiin jne.) ja muokata tarvittaessa ohjelman toteutusta. Ohjeessa on erikseen velvoitettu toiminnan harjoittajaa muuttamaan ohjelman rakennetta ja vaativuustasoa osallistujaryhmän mukaisesti. Erityisen vaativissa ohjelmapalveluissa olisi hyvä selvittää osallistujien terveydentila ja osaaminen etukäteen. Terveydentilaa voidaan kysyä erillisellä lomakkeella, johon osallistujat merkitsevät mahdolliset sairautensa ja allergiansa. Tällaisten tietojen keruussa on huomioitava henkilötietolain (523/1999) määräykset ja käytetyt lomakkeet tulee hävittää ohjelman päättymisen jälkeen. Sellaisissa ohjelmapalveluissa, joissa on todennäköistä joutua veden varaan, on osallistujien uimataito kartoitettava etukäteen.

Osallistujille määriteltävät rajoitukset ja varustautuminen

Toiminnan harjoittajalla on oikeus ja velvollisuus rajoittaa asiakkaan osallistumista ohjelmapalvelun toteutukseen, mikäli hän taitojensa tai terveydentilansa puolesta pystyy turvallisesti suoritukseen osallistumaan. Myös käynnistyneen ohjelmapalvelun aikana on osallistujien selviytymistä ja hyvinvointia tarkkailtava ja tarvittaessa ryhdyttävä toimenpiteisiin. Toiminnan harjoittajan on selkeästi määriteltävä rajat päihteiden käytölle osallistuttaessa ohjelmapalveluihin. Mikäli käytetään nollatoleranssia, eli päihteiden käyttö on kiellettyä, tulee siitä ilmoittaa ohjelmapalvelun ennakkotiedoissa. Jos toiminnan harjoittaja mittaa päihteiden käytön esimerkiksi puhalluttamalla, tulee siitä ilmoittaa osallistujille etukäteen.

Osallistujilla tulee olla toiminnan edellyttämä asianmukainen vaatetus. Tarvittaessa toiminnan harjoittajan tulee varustaa osallistujat suojaavilla vaatteilla. Ohjelmapalvelun toteutuksen aikana sekä henkilökunnalla että osallistujilla tulee olla käytössään tarvittavat hyväksytyt henkilösuojaimet (kypärät, pelastusliivit, haalarit, saappaat, polvi- ja kyynärsuojat jne.).

Ennen ohjelman alkua tulee osallistujille kertoa ohjelmaan ja sen suorittamiseen liittyvät henkiset ja fyysiset vaaratekijät. Samoin osallistujille tulee ohjeistaa henkilösuojainten käyttö ja kertoa, että käyttö on pakollista. Myös toimintaohjeet hätätilanteessa tulee

osallistujille kertoa ja antaa ohjeet, mistä löytyy turvallisuussuunnitelma, yhteydenpitovälineet ja ensiaputarvikkeet ohjelman aikana. Ennen toiminnan aloittamista on osallistujille myös kerrottava, että toiminta on vapaaehtoista eikä ketään saa pakottaa mukaan. Sellaisille henkilöille, jotka eivät halua osallistua ohjelmapalveluun tai johonkin sen osaan, tulee antaa mahdollisuus olla suorittamatta tai suorittaa jokin korvaava tehtävä.

Alle 18 –vuotiailla henkilöillä, jotka osallistuvat suuririskisiin ohjelmapalveluihin, on oltava huoltajan suostumus ja toiminnan harjoittajan tulee varmistaa suostumus luotettavasti. Jos huoltaja on antanut suostumuksensa, mutta ei ole suorituspaikalla mukana, tulisi toiminnan harjoittajalla olla hänen yhteystietonsa.

Ulkomaisten osallistujien kohdalla toiminnan harjoittajan tulee ottaa huomioon erilaisista kulttuureista tulevien tavat, uskomukset ja arvot sekä pystyttävä toteuttamaan ohjelmapalvelu käyttäen osallistujien ymmärtämää kieltä. Suuririskisissä ohjelmapalveluissa henkilökunnalla ja osallistujilla tulee olla yhteinen kieli, joko niin, että henkilökunnan edustaja käyttää osallistujien äidinkieltä tai vierasta kieltä, jota myös osallistujat ymmärtävät. Tarvittaessa voi käyttää tulkkia. Erityistä huomiota tulee kiinnittää ohjauksen ja opastuksen ymmärtämiseen.

Toiminnan harjoittajan tulee vastata myös osallistujien fyysisestä turvallisuudesta siten, etteivät osallistujat joudu pahoinpitelyjen, niiden uhkien tai muun häiritsevän käyttäytymisen uhriksi. Tarvittaessa toiminnan harjoittajan tulee huolehtia asianmukaisesta järjestyksenvalvonnasta kuten järjestyslaissa (612/2003) ja laissa järjestyksenvalvojista (533/1999) määrätään.

6.5.6 Henkilökunnan osaamisvaatimukset

KuTu-lain 3 ja 4 §:issä viitataan palvelun tarjoajan osaamiseen ja ammattitaitoon yksilöimättä tarkemmin, minkälaista osaamista vaaditaan. Kuluttajaviraston ohjeessa ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi (luku 8) määritellään henkilökunnalle asetettavat perusvaatimukset sekä erikseen henkilökunnan ensiapu- ja turvallisuusosaamista koskevat vaatimukset.

Ensiapu ja turvallisuusosaaminen

Henkilökunnan tulee osata toimia ensiapua, pelastus- tai sammutustoimenpiteitä vaativissa tilanteissa ohjelmanpalvelun osallistujien, oman ja ulkopuolisten turvallisuuden turvaamiseksi. Henkilökunnalla on oltava tarvittava kielitaito voidakseen toimia myös vieraskielisten henkilöiden kanssa.

Kaikkien työntekijöiden on tiedettävä erilaiset käytettävissä olevat keinot avun hälyttämiseksi ja osattava käyttää niitä

Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi ensiapukoulutuksen saanut henkilö. Ensiapukoulutus tarkoittaa vähintään Suomen Punaisen Ristin ensiavun peruskurssin (EA 1) suorittamista tai vastaavia tietoja. Jos toiminta tapahtuu taajama-alueen ulkopuolella tai maastossa on ensiapukoulutuksena oltava vähintään SPR:n ensiavun jatkokurssi (EA 2) tai vastaavat tiedot ja taidot.

Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi alkusammutuskoulutuksen saanut henkilö.

Jokaisen työntekijän tulee tietää henkilöstön tehtävänjako onnettomuustilanteissa ja riskialttiimmissa ohjelmanpalveluissa tehtävänjako on kerrattava aina ennen suorituksen alkua.

Toiminnan harjoittajan tulee huolehtia siitä, että kaikille työntekijöille annetaan ensiavun peruskoulutus ja ensiaputaitoja kerrataan vähintään siten, että SPR:n vaatimusten mukainen osaaminen pysyy voimassa (EA –kortin voimassaoloaika on 3 vuotta).

Koko henkilökunnalle tulee järjestää vähintään kerran vuodessa turvallisuuskoulutusta ja valmiusharjoitus, jossa tulee käydä läpi:

- avun hälyttäminen
- pelastus- ja sammutusvälineiden käyttö
- elvytys
- toiminta tavallisimmissa sairauskohtaus- ja tapaturmatilanteissa

Harjoituksia tulee järjestää todellisissa toimintamaastoissa ja erilaisissa olosuhteissa. Turvallisuusasiakirjan osana tulee olla kirjanpito koulutuksista ja henkilökunnan osaa- mistasosta. Koulutuksista ja harjoituksista tulee merkitä ajankohta, aiheet, osallistujat ja koulutuksen johtaja.

6.5.7 Rakenteille, koneille ja laitteille asetettavat vaatimukset

Ohjelmanpalveluissa käytettäville koneille, laitteille ja rakenteille tulee laatia huolto- suunnitelma ja huoltotoimenpiteistä tulee pitää päiväkirjaa. Koneiden ja laitteiden tulee olla soveltuvia toimintaan ja niiden tulee täyttää niitä koskevat määräykset. Keskeiset säädökset ovat ajoneuvolaki (1090/2002), joka koskee ajoneuvoja, joita käytetään tiellä ja muualla; maastoliikennelaki (1710/1995) ja – asetus (10/1996), jotka koskevat moottorikäyttöisen ajoneuvon käyttämistä maastossa (esim. moottorikelkat ja mönkijät). Mikäli ohjelmanpalvelussa käytetään työkaluja, -koneita tai vastaavia tulevat sovellettaviksi valtioneuvoston päätös koneiden turvallisuudesta (1314/1994) sekä valtioneuvoston päätös koneiden ja muiden työvälineiden hankinnasta, turvallisesta käytöstä ja tarkastamisesta (856/1998).

Ohjelmanpalveluissa käytettävien rakenteiden on oltava kestäviä ja turvallisia. Rakenteiden tulee täyttää voimassa olevat turvallisuusmääräykset, rakennusmääräykset ja standardit. KuTu – lain 7 §:ssä viitataan EU:ssa hyväksytyihin ja noudatettaviin standardeihin. Luettelo ohjelmanpalvelutoiminnassa mahdollisesti noudatettaviksi tulevista standardeista on kuluttajaviraston ohjeessa.

Rakennusten turvallisuusvaatimukset määrittävät Suomen rakentamismääräyskokoelman (RT) sekä pelastuslainsäädännön mukaan.

6.5.7 Henkilösuojaimia koskevat määräykset

Kuluttajaviraston ohjeen mukaan erilaisten turvallisuusvälineiden ja henkilösuojainten tulee olla ohjelmanpalveluun soveltuvia ja niiden tulee täyttää voimassa olevat määräykset. Toiminnan harjoittajan tulee varustaa osallistujat *hyväksytyllä kypärällä* tai *hyväksy-*

tyllä suojakypärällä kun toimintana on ohjeessa erikseen luetellut ohjelmapalvelumuodot.

Kaikki turvallisuusvälineet ja henkilösuojaimet, pelastus- ja kelluntaliivit ja kiipeilyvälineet tulee tarkastaa ja huoltaa määräajoin ja niistä tulee pitää huoltopäiväkirjaa. Rikki-
näiset ja puutteelliset välineet tulee hävittää eikä niitä saa käyttää toiminnassa. Kiipeily- ja laskeutumisvälineistä on pidettävä käyttöpäiväkirjaa, jotta niiden käyttöikä voidaan seurata. Toiminnan harjoittajan, jonka toiminta on vesistön rannalla, tulee varustaa ranta toiminnan ja olosuhteiden mukaisesti riittävällä määrällä pelastusrenkaita ja/tai pelastusveneitä.

6.5.8 Häätätilannevalmius

Toiminnan harjoittajan tulee varmistaa, että toiminta erilaisissa hätä- ja poikkeustilanteissa on suunniteltua ja tehokasta. Kuluttajaviraston ohje (2003b) vaatii toiminnan harjoittajalta seuraavaa:

Toiminnan harjoittajan on laadittava kirjalliset toimintaohjeet häätätilanteita varten. Ohjeista on ilmentävä mitä häätätilanteessa tulee tehdä, kuka tekee ja miten apu saadaan paikalle. Suuririskisissä ohjelmapalveluissa osallistujat tulee ohjeistaa toimimaan häätätilanteissa itsenäisesti, mikäli ohjaaja on toimintakyvytön. Toimintaohjeissa on oltava suunniteltuna myös tapahtuman jälkihoito: tiedottaminen ja vastuu tiedottamisesta oman organisaation sisällä, osallistujien omaisille, tiedotusvälineille ja viranomaisille sekä onnettomuuden raportointi ja tapahtuneen analysointi. Ohjelmapalvelujen toteutustilanteissa on oltava helposti saatavilla toiminnan laadun vaatiman tasoinen ensiapu- ja pelastusvälineistö. Avun hälyttämisen onnistumiseksi ohjelmapalvelussa tulee olla käytettävissä toimiva matkapuhelin tai vastaava yhteydenpitoväline tai toimintokohtaisessa turvallisuussuunnitelmassa on oltava määritelty lähimmän lankapuhelimen sijainti. Ohjelmapalvelun osallistujille on tiedotettava puhelimen sijaintipaikka sekä hälytysnumero. Turvallisuussuunnitelmassa on oltava tiedot pelastuspisteistä ja pysyvien toimintapisteiden koordinaatit ja pelastustiet tulee ilmoittaa viranomaisille. Pelastushelikopterin mahdolliset laskeutumiskaikat tulee selvittää etukäteen.

Ohjelmapalvelujen toteutuspisteissä, rakennuksissa ja kulkuvälineissä on oltava asianmukainen alkusammutuskalusto. Alkusammutuskoulutuksen saaneita henkilöitä on oltava mukana toimintaa toteutettaessa ja henkilöstön alkusammutusosaamista tulee harjoitella säännöllisin väliajoin ja harjoituksista tulee pitää kirjaa osana turvallisuusasiakirjaa. Turvallisuusasiakirjassa tulee olla ohjeet tulen käsittelystä ulko- ja sisätiloissa.

6.5.9 Evakuointi- ja etsintävalmius

Toiminnan harjoittajan on laadittava evakuointisuunnitelma, mikäli toimintaa harjoitetaan sellaisissa paikoissa (rakennukset, yleisötilat), joissa mahdollisesti voi tulla hätätilanne, joka vaatii evakuoinnin. Evakuointisuunnitelmassa tulee määrittellä kuka tekee päätöksen evakuoinnista, miten evakuoinnista tiedotetaan toiminnan kohteessa oleville, mitkä ovat henkilökunnan tehtävät evakuoinnin toteuttamisessa, mitkä ovat poistumistiet ja mikä on niiden vetävyys, mikä on kokoontumispaikka sekä miten todennetaan henkilöiden turvassa oleminen. Evakuointisuunnitelma tulee tehdä pahimman mahdollisen tilanteen varalta ja henkilökunnan tulee harjoitella toimintaa evakuointitilanteessa vähintään kerran vuodessa.

Vaelluksissa, safareissa ja muissa sellaisissa ohjelmapalveluissa, joissa on vaarana osallistujan eksyminen pääjoukosta, tulee osallistujille antaa toimintaohjeet eksymistilanteessa. Toiminnan harjoittajan laatimissa kirjallisissa ohjeissa tulee määrittellä miten apua hälytetään ja miten järjestetään etsintä. Toiminnan harjoittaja voi itse aloittaa etsinnät, mutta aina kun on perustellusti syytä epäillä, että henkilö on kadonnut tai loukkaantunut on katoaminen ilmoitettava poliisille. Ilmoituksen tekemisen jälkeen poliisi ryhtyy johtamaan etsintää.

6.5.10 Eläimet ohjelmapalveluissa

Eläinten osuus ohjelmapalveluissa on lisääntynyt palvelujen tuotannon monipuolistuessa. Eläimiin liittyviä ja eläimiä hyödyntäviä ohjelmapalveluja voivat olla esimerkiksi:

- ratsastustuotteet

- koira- ja porovaljakkoajelut
- kotieläintilat ja -tarhat ja maatilamatkailukohteiden eläimet
- eläinten tarkkailu ja valokuvaus (esimerkiksi suurpetojen, kuten karhujen tarkkailu)
- metsästyssafarit

Toiminnan harjoittajan tulee varmistaa ohjelmapalveluun osallistujien turvallisuus myös eläinten suhteen: kesyjien eläinten tulee olla ohjelmapalveluun soveltuvia ja koulutettuja toimintaan. Eläinten pitää olla ihmisystävällisiä ja niiden tulee käyttäytyä luotettavasti. Ohjelmapalvelun toteuttajilla ja ohjaajilla pitää olla riittävä koulutus ja kokemus eläinten kanssa työskentelyyn ja eläinohjelmapalveluissa täytyy eläinten toimintaa jatkuvasti valvoa. Eläinsuojelulain (247/1996) ja – asetuksen (396/1996) määräyksiä eläinten pitoaikoista ja hoidosta tulee toiminnassa noudattaa. Riistaeläinten kanssa toteutettavissa ohjelmapalveluissa on toiminnan harjoittajan varmistettava osallistujien turvallisuus ja annettava riittävä ohjeistus toiminnasta. Alle 18 – vuotiailta on vaadittava huoltajan lupa osallistua toimintaan.

6.6. Lajiliittojen turvallisuusohjeet

Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi viitataan henkilökunnan osaamisvaatimuksista puhuttaessa erikoisaktiviteetteihin liittyviin lajiliittojen pätevyysvaatimuksiin. Erikseen ohjeessa mainitaan lajeina seinäkiipeily, kallokiipeily, melonta ja vuokraveneen kuljettajatutkinto. Näihin pätevyysvaatimuksiin liittyy kunkin alan oman lajiliiton vahvistama ja hyväksymä koulutus, joita kyseisiä palveluita kaupallisina ohjelmapalveluina tuottavien ja ohjaavien henkilöiden tulee suorittaa voidakseen toimia ammatissaan. Lajiliitot ovat myös laatineet yhteistyössä viranomaisten kanssa lajia koskevia turvallisuusohjeita, joita on noudatettava siltä osin kuin niiden sisältö asettaa tarkempia ja tiukempia vaatimuksia kuin kuluttajaviraston ohjeet. Vahvistettuja turvallisuusohjeita ovat melonnan turvallisuusohje ja koskenlaskuveneiden turvallisuusohje.

7. TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Metodologiset valinnat

Empiirinen tutkimus päätettiin toteuttaa kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jossa vastaaja käy internetin linkin saatuaan vastaamassa kyselyyn sähköisesti. Määrällistä tietoa haluttiin ohjelmopalveluyritysten palvelujen tuotannon turvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja yritysten käyttämistä keinoista ylläpitää turvallista toimintaa. Keskeisenä lähtökohtana kyselyssä olivat lainsäädännön ja vianomaisohjeiden vaatimukset ja niiden noudattaminen.

Kyselytutkimus on tutkimusmenetelmä, jossa tietystä perusjoukosta poimitaan otos ja tästä otoksesta kerätään tutkimusaineisto strukturoidussa muodossa kyselylomakkeella tai haastattelemalla. Saadun aineiston avulla pyritään kuvaamaan, selittämään tai vertaamaan tutkimuksen kohdeilmiötä. Aineisto analysoidaan yleensä kvantitatiivisesti, jolloin voidaan käsitellä laajojakin aineistoja. Verrattuna haastattelututkimukseen kysely on myös tehokas ja nopea tapa kerätä tietoa. Ongelmana kyselytutkimuksessa on vastaajien motivointi vastaamaan rehellisesti ja huolellisesti sekä sen varmistaminen, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset oikein ja että vastaajien asiantuntemus ja tiedot riittävät vastaamiseen. Myös vastaamatta jättävien osuus eli kato on kyselytutkimuksissa usein suuri. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004: 125,182.)

7.1. Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselytutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella (liite 1), joka on laadittu Kuopion yliopiston oppimiskeskuksen Oppitupa –hankkeen kehittämällä lomaketyökallulla. Oppitupa-hankkeen tehtävänä on tukea Kuopion yliopiston ja Savonia-ammattikorkeakoulun henkilökuntaa verkkomateriaalin suunnittelussa ja tuottamisessa. Kysely jouduttiin teknisistä syistä jaottelemaan kahdelle eri lomakkeelle. Kyselylomakkeiden sisältö suunniteltiin tutkielman teoreettisen viitekehyksen mukaisesti. Tieto ky-

selystä ja pyyntö osallistua tutkimukseen lähetettiin sähköpostitse ohjelmapalveluja tuottaville yrityksille.

7.2 Tutkimuksen perusjoukko ja otanta

Tutkimuksen perusjoukko on Suomen markkinoilla toimivat ohjelmapalveluyritykset. Elinkeinon kuvauksessa on aiemmin todettu, ettei virallista tietoa ohjelmapalveluyritysten määrästä ole virallisten kanavien eli tilastokeskuksen ja kaupparekisterin kautta saatavilla. Tätä tutkimusta edelsi aikaisemmin, vuonna 2000 tehty kartoitus ohjelmapalveluyritysten internet –sivuista matkailualan nettikäsikirjaa varten, mutta sen kartoituksen tiedot olivat auttamattoman vanhentuneita. Tämän vuoksi tutkimuksen empiirinen osuus aloitettiin mahdollisimman kattavan matkailun ohjelmapalveluja tuottavien yritysten rekisterin laatimisella. Tässä esikartoituksessa haettiin internetistä yrityksiä käyttäen hakusanoina matkailun ohjelmapalvelutoiminnan keskeisiä tuotekäsitteitä: ohjelmapalvelut, elämysmatkailu, seikkailumatkailu sekä safari ja näin pyrittiin löytämään yrityksiä, jotka kyseisiä palveluita ilmoittavat tuottavansa. Internetin lisäksi yritysten tietoja hankittiin alueellisten matkailuorganisaatioiden ja ohjelmapalvelualan koulutusta tarjoavien yritysten myötämielisellä avulla. Tavoitteena oli siis löytää sellaisia yrityksiä, jotka omassa markkinoinnissaan ja palvelujen tarjonnassa selkeästi ilmoittavat tarjoavansa ohjelmapalveluaktiviteetteja. Näitä yrityksiä löytyi yhteensä 1209 kpl.

7.3 Kyselyn sisältö

Kyselyssä selvitettiin ensin yrityksen perustietoja ehkä perusteellisemmin kuin tämän tutkimuksen tarpeisiin olisi välttämätöntä. Tämä tehtiin, jotta kyselyn lähettämisen yhteystietojen kartoituksessa alulle saatettu ohjelmapalvelualan kokonaisuuden selvittäminen saadaan vietyä loppuun. Vastaajia pyydettiin ilmoittamaan yrityksen nimi, perustamisvuosi, yritysmuoto, maantieteellinen toiminta-alue, asiakkaiden määrä, liikevaihto sekä henkilökunnan määrä jaettuna päätoimisiin ja osa-aikaisiin. Lisäksi pyydettiin ilmoittamaan yrityksen päätoimiala, mikäli ohjelmapalvelujen tuottaminen on yrityksen sivutoimiala sekä kaikki eri ohjelmapalvelutyypit, joita yritys tuottaa.

Ohjelmanpalvelutoiminnan turvallisuuteen liittyvillä kysymyksissä selvitettiin yrityksen riskien kartoittamista, turvallisuussuunnittelua, asiakkaiden kyvyn ja taidon ennakointia, sekä asiakkaiden ohjeistusta ja opastamista. Henkilöstön turvallisuusosaamisesta selvitettiin henkilökunnan peruskoulutusvaatimukset rekryointivaiheessa, turvallisuuskoulutukseen osallistuminen sekä ensiaputaidot ja niiden ylläpitäminen.

Yrityksen toiminnan toteutunutta turvallisuutta pyrittiin määrittämään kysymällä onnettomuuksien lukumäärää, läheltä –piti –tilanteiden määrää, onnettomuuskirjanpidosta sekä tilanteista, joissa yritys on joutunut korvausvelvolliseksi jonkin turvallisuuteen liittyvän tekijän vuoksi. Yhteistyötä valvontaviranomaisten kanssa selvitettiin kysymällä, minkälaista yhteistyö on, ja minkälaisia ongelmia yhteistyössä on ilmennyt.

7.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, miten hyvin tutkimus mittaa sitä, mitä sen halutaan mitataavan ja koskeeko tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus koskea. Myös tutkimuksen yleistettävyyden on osa validiteettia (Hirsjärvi & Hurme 2000: 187). Tutkimuksen kysymykset koskevat teoriaosuudessa esitettyjä turvallisuusvaatimuksia, joten tältä osin tutkimus on validi. Tutkimustulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä johtuen vähäisestä vastaajamäärästä suhteessa perusjoukkoon. Yleistettävyyttä heikentää myös se, ettei perusjoukkoa ylipäättänsä ole mahdollista tarkasti määrittää hajanaisen toimialarakenteen vuoksi.

Tutkimuksen reliabiliteetti eli tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa sitä, että toistettaessa tutkimus samalle vastaajalle saadaan molemmilla kerroilla sama tulos. Reliabiliteettiin kuuluu myös se, kuinka luotettava tutkijan analyysi tutkimusaineistosta on. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 186, 189). Reliabiliteettiin kuuluu myös käytetyn mittarin pysyvyys eli stabiliteetti (Wright 1979:47.) Tämän tutkimuksen reliabiliteettia heikentää tutkimuksen toteutusajankohta, joka oli ohjelmanpalveluyritysten kannalta huono. Tutkimusaineisto kerättiin talvi- ja kevätseison aikana, jolloin vastaajat olivat kiireisimmillään ja sen

vuoksi paneutuminen vastaamiseen ei välttämättä ollut paras mahdollinen. Kysymykset tutkimuksessa pyrittiin laatimaan niin yksiselitteisesti, ettei synny vaaraa vastaajien virhetulkinnoista. Stabiliateetti tutkimuksen mittareiden osalta on luotettava, koska ne ovat muuttumattomia. Tutkimustulokset kuitenkin kuvaavat vain vastaushetken tilannetta ja turvallisuustyön ollessa monessa yrityksessä vasta alullaan, on todennäköistä että toistettaessa tutkimus tulokset olisivat muuttuneet paljonkin. Tutkimuksessa käytetty kyselylomake koostui kahdesta sähköisestä lomakkeesta, joista ensimmäiseen vastattuaan piti vastaajan siirtyä jatkamaan vastauksiaan seuraavalle lomakkeelle. Tämän siirtymisen jätti hiukan alle 40 vastaajaa tekemättä ja näin ollen jälkimmäisen lomakkeen kysymyksiin saatiin vähemmän vastauksia.

7.5 Vastausten määrä ja vastanneet yritykset

Vastauksia saatiin yhteensä 181 yritykseltä eli kokonaisvastausprosentti oli 14,97 %. Vastausmäärän pienuutta pyrittiin selvittämään erikseen kysymällä puhelimitse ja sähköpostitse satunnaisesti valituilta yrityksiltä syytä vastaamattomuuteen. Yleisin syy oli väsyminen kyselyihin. Ohjelmapalvelujen tuotanto on erityisen mielenkiintoinen matkailun osa-alue, minkä seurauksena alan opiskelijat sekä toisella asteella että korkea-asteella tekevät päättö- ja opinnäytetöitään aiheesta ja pyrkivät saamaan tietoa yrityksistä. Eräs yrittäjä ilmoitti, että tämä tutkimus oli viides, johon olisi pitänyt puolen vuoden aikana vastata.

7.6 Kyselyn tulokset

7.6.1 Yritysten taustatiedot

Toiminnan juridinen muoto

Vaihtoehtoina kyselyssä annettiin osakeyhtiö, kommandiittiyhtiö, toiminimi, aatteellinen yhdistys tai muu. Vastaajista 138 (76,2 %) yritystä harjoitti toimintaa elinkeinotoi-

mintana, kolmannen sektorin toimijoita tai muita toimijoita oli 34. Yhdeksän vastaajaa jätti vastaamatta. Taulukossa 10 on kuvattu eri vaihtoehtojen määrät.

Taulukko 10. Toiminnan juridinen muoto.

Juridinen muoto	Yritysten määrä (n=181)
Osakeyhtiö	77
Kommandiittiyhtiö	14
Ammatinharjoittaja	47
Aatteellinen yhdistys	6
Muu	28
Ei ilmoittanut	9
	181

Yritysten sijainti

Yritysten antamien osoitetietojen mukaan yritysten toiminta sijoittuu pääasiassa eteläiseen Suomeen ja Järvi-Suomen alueelle sekä Lappiin. Vähiten vastauksia saatiin länsi-Suomesta. Jakauma noudattelee matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsauksessa esitettyjä tietoja ohjelmapalvelualan yritystoiminnasta. Taulukossa 11 on esitetty toimintaa harjoittavien vastaajayritysten sijainti maakunnittain.

Taulukko 11. Yritysten toimintamaakunta.

Maakunta	Yritysten määrä
Pohjois-Savo	23
Uusimaa	19
Päijät-Häme	17
Lappi	17
Pirkanmaa	15

Keski-Suomi	12
Varsinais-Suomi	11
Etelä-Savo	8
Pohjois-Karjala	7
Pohjanmaa	7
Etelä-Karjala	5
Kymenlaakso	5
Itä-Uusimaa	3
Satakunta	3
Etelä-Pohjanmaa	3
Pohjois-Pohjanmaa	3
Kainuu	1
Ei ilmoittanut	22
Yhteensä	181

Yritysten päätoimialaa

Kaikki vastaajayritykset tuottivat ohjelmalveluja, mutta vain 77,6 % päätoimialanaan.

Vastaajien ilmoittamat päätoimialat on esitetty taulukossa 12.

Taulukko 12. Yritysten määrä päätoimialoittain.

Päätoimiala	Yritysten määrä (n=165)
Ohjelmalvelut	58
Erä ja luontomatkailu	14
Kalastusmatkailu	12
Ratsastus- ja hevospalvelut	11
Risteilyt ja vesistömatkailu	8
Elämyspalvelut	8
Liikuntaohjelmalvelut	6

Wellness/TYKY/hyvinvointi	5
Välineiden vuokraus ja vähittäiskauppa	4
Sukelluspalvelut	2
Aktiviteetteja tarjoavat yritykset yhteensä	128 (77,6 %)
Ravitsemispalvelut (ravintola, tilausruokailu)	8
Majoitus	7
Muu matkailua palveleva toiminta	6
Tapahtumajärjestäjä	4
Kokous- ja juhlapalvelut	4
Opastuspalvelut	2
Maatilamatkailu	2
Autourheiluseura / Moottoriurheilukeskus	2
Hiihdonopetus	1
Golfopetus	1

Yritysten ikä

Taustatietoina kysyttiin yritysten perustamisvuotta, jotta voidaan hahmottaa alan palvelujen tarjoajien ikää ja kokemusta. Vanhin vastanneista yrityksistä on perustettu vuonna 1909 ja nuorin vuonna 2006. Ennen vuotta 1960 perustettuja yrityksiä on yhteensä viisi. Vuosien 1961 ja 1990 välillä on perustettu 27 yritystä. Nuoria, vuoden 1990 jälkeen perustettuja yrityksiä on vastaajista 133. Yrityksiä on perustettu voimakkaimmin samana aikana, jolloin matkailijoiden erilaisten ohjelmalvelujen kysyntä on voimakkaasti kasvanut. Vastaajayritysten toiminnan aloitusaikaa kuvataan taulukossa 13.

Taulukko 13. Ohjelmapalvelutoiminnan aloitusvuosi.

Toiminnan aloitus	Yritysten määrä
1960 tai ennen	5
1961-1970	4
1971-1980	9
1981-1990	14
1991-2000	86
2001-2006	47
ei ilmoitettu	16
	181

7.6.2 Yritysten henkilöstö ja koulutusvaatimukset rekrytoitaessa

Vastaajilta kysyttiin henkilöstömäärä erikseen vakituisen henkilöstön ja sesonkityövoiman osalta. Samoin haluttiin selvittää vaaditaanko palkattavalta henkilöstöltä koulutusrakenteen mukaisia tutkintoja ja alan lajijärjestöjen vaatimia koulutuksia. Vakituisten henkilöstön määrä on yleisesti ottaen pieni. Korkeintaan kymmenen vakituista työntekijää on 93 % yrityksistä. Sesonkityövoimaa käytti 143 yritystä ja sesonkityövoiman määrä oli 1 – 10 yhteensä 120 yrityksellä (83 %). Työvoimalla mitattuna yritykset ovat siis pieniä. Jakauma on kuvattu taulukossa 14. Taulukossa 15 kuvataan alan koulutuksen vaatimista aloittavilta työntekijöiltä. Ammatti- tai perustutkinto vaaditaan n. 50 % yrityksistä. Hiukan yli kolmannes yrityksistä (65 kpl) ei vaadi ammatillista koulutusta ollenkaan. Lajijärjestöjen erityiskoulutus vaaditaan rekrytoitaessa 75 yrityksessä (41,4 %).

Taulukko 14. Vakituisten ja sesonkityövoiman määrä.

Vakituinen henkilökunta	Yritysten määrä (n=163)	Sesonkihenkilökunta	Yritysten määrä (n=143)

1 - 3	135	1 - 3	84
4 - 10	17	4 - 10	36
10 - 20	3	10 - 20	11
yli 20	8	yli 20	12

Taulukko 15. Alan ammatillinen koulutus rekryointivaatimuksena.

Henkilökunnan osaamisvaatimukset rekrytoitaessa	
	Yritysten määrä (n=181)
Alan ammattitukinto	42
Alan perustutkinto	48
ei vaatimuksia	65
ei ilmoitettu	26

Taulukko 16. Vaadittava lajiliittojen koulutus

Lajiliittojen koulutus	
	Yritysten määrä (n=181)
Vaaditaan	75
Ei vaadita	83
Ei ilmoitettu	23

Rekrytoitavan henkilöstön osaaminen testataan ennen työsuhteen solmimista 65 %:ssa (118 yritystä) vastaajayrityksistä. Neljäkymmentä vastaajista ilmoitti ettei osaamista testata ja 23 yritystä jätti kysymykseen vastaamatta.

7.6.3 Yritysten liikevaihto ja asiakkaat

Yritysten kokoa pyrittiin selvittämään liikevaihdon perusteella. Vastaajista 82 (45 %) ilmoitti liikevaihdon olleen alle 200.000 € vuonna 2004 ja noin puolella yrityksistä liikevaihto on alle 0,5 miljoonaa euroa. Suurin ilmoitettu liikevaihto oli 20 milj. euroa. Yli miljoonan euron liikevaihdon yrityksistä, joita oli 14, ainoastaan kolme oli varsinaisia ohjelmalveluyrityksiä. Muut yhdeksän olivat majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiä, joilla ohjelmalvelut ovat sivutoimiala. Taulukossa 17 on esitetty yritysten määrä eri liikevaihtotasolla.

Taulukko 17. Yritysten liikevaihto vuonna 2004.

Liikevaihto vuonna 2004	
	Yritysten määrä (n=181)
alle 100.000 €	57
100.000 - 199.999 €	25
200.000 - 499.999 €	12
500.000 - 1 milj. €	10
yli 1 milj. €	14
Ei ilmoitettu	63

Yritysten asiakkaista kysyttiin yritysasiakkaiden osuutta kaikista asiakkaista sekä kotimaisten asiakkaiden osuutta kaikista asiakkaista. Yritysasiakkaat ovat matkailun ohjelmalvelujen merkittävä asiakasryhmä. Tutkimusaineiston perusteella 82 yrityksellä (45,3 %) yli puolet asiakkaista on yritysasiakkaita. Vastaajayritysten ilmoittamat yritysasiakkaiden prosenttiosuudet kaikista asiakkaista ilmenevät taulukosta 18.

Taulukko 18. Yritysasiakkaiden osuus kaikista asiakkaista.

Yritysasiakkaiden osuus	
	Yritysten määrä (n=181)
10 % tai alle	25
11 - 20 %	12
21 - 30 %	12
31 - 40 %	15
41 - 50 %	20
51 - 60 %	7
61 - 70 %	17
71 - 80 %	17
81 - 90 %	21
91 - 100 %	37

Kyselyyn vastanneiden yritysten asiakkaat olivat valtaosaltaan kotimaisia. Yli puolet kaikista asiakkaista oli kotimaisia 143 yrityksellä (79 %). Taulukossa 19 on esitetty prosenttiosuudet ja yritysten lukumäärät.

Taulukko 19. Kotimaisten asiakkaiden osuus kaikista asiakkaista.

Kotimaisten asiakkaiden osuus	
	Yritysten määrä (n=181)
10 % tai alle	7
11 - 20 %	4

21 - 30 %	2
31 - 40 %	3
41 - 50 %	3
51 - 60 %	2
61 - 70 %	14
71 - 80 %	18
81 - 90 %	33
91 - 100 %	76
Ei ilmoitet- tu	19

7.6.4 Turvallisuuden hallinta yrityksessä

Tutkimuslomakkeella 2 selvitettiin yrityksen turvallisuuden hallintaan liittyviä asioita. Taustaksi kysyttiin yrityksen mahdollisesti käyttämiä laatujärjestelmiä, jotka kaikki it-sessään sisältävät turvallisuuteen liittyviä elementtejä. Taulukosta 20 ilmenee matkailualan yrityksissä käytössä olevien laatujärjestelmien käyttö vastaajayrityksissä.

Taulukko 20. Käytössä olevat laatujärjestelmät.

Laatujärjestelmä	Yritysten määrä (n=147)
ISO	7
Laatutonni	24
Maakuntien parhaat	3
Malo-luokitus	14
Palvelua Sydämellä	14
Suunnitteilla	59
Ei vastausta	26

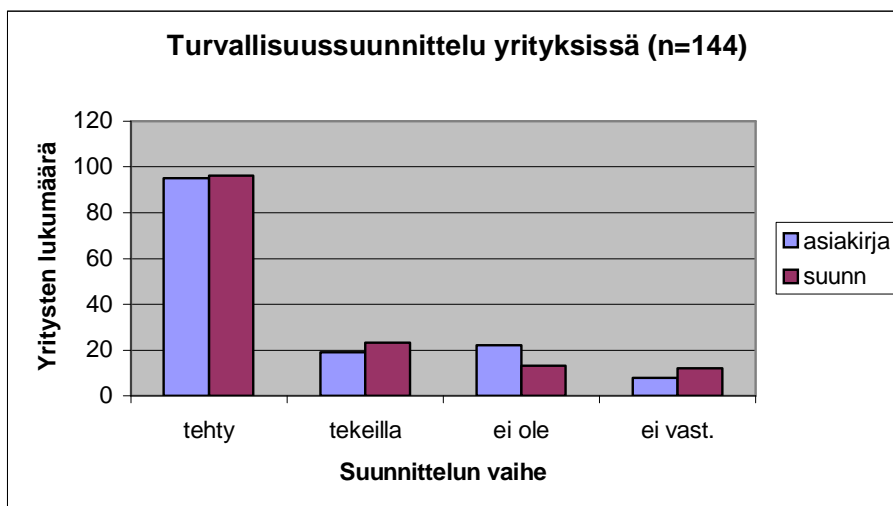
Vastaajilla oli mahdollisuus myös edellä mainittujen vaihtoehtojen lisäksi kertoa, mikäli käytössä on joku muu laatujärjestelmä. Itse kehitetty laadunseurantajärjestelmä oli käytössä 13 yrityksellä. ISO 14001 –kriteereitä noudatti kolme yritystä vaikka ne eivät olleet hankkineet sertifikaattia korkean hinnan vuoksi. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto MoNo –kriteereitä noudatti toiminnassaan yksi yritys ja seikkailu- ja elämystoimialan turvallisuus- ja laatu (SETLA) –kriteereitä kolme yritystä. Neljä ammatinharjoittajaa oli sertifioituja kalastusoppaita.

Turvallisuusvastaava

Kuluttajaviraston ohjeistuksen mukaan yrityksessä pitää olla nimetty turvallisuusvastaava ja tälle varahenkilö. Yrityksistä 120 eli vain 79,4 % (n=151) oli nimennyt turvallisuusvastaavan. Tyhjiä vastauksia oli 12 ja 19 yritystä ilmoitti ettei turvallisuusvastaava ole nimetty.

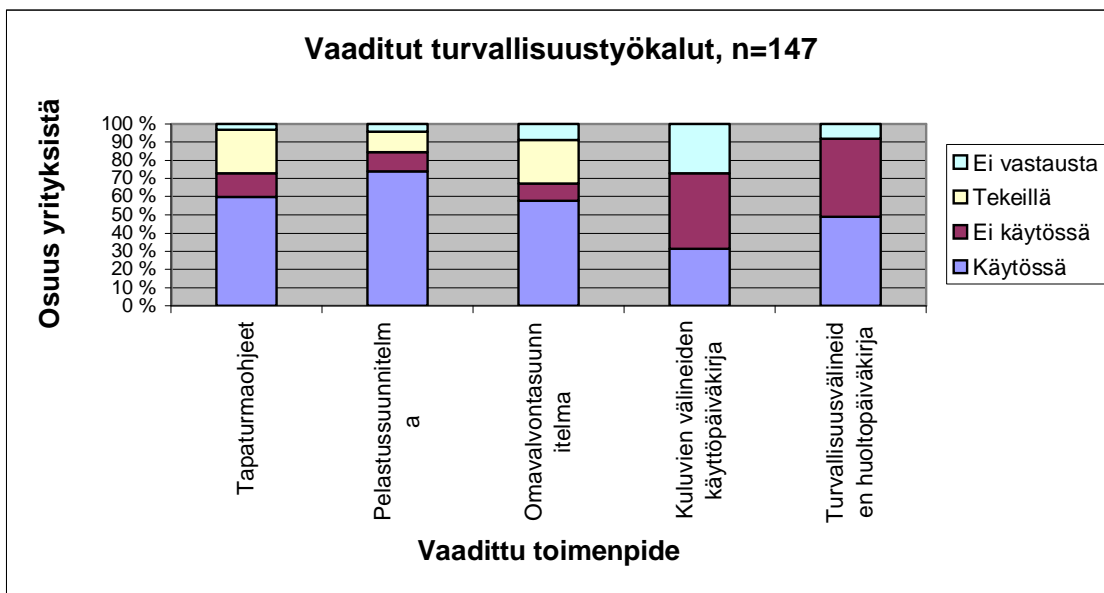
Turvallisuussuunnittelu

Turvallisuusasiakirja ja turvallisuussuunnitelma ovat yrityksiltä vaadittuja asiakirjoja. Näiden laatimista kysyttiin ja molemmat oli laadittu yli 90 yrityksessä. Tekeillä dokumentit oli n. 20 yrityksessä. Hiukan yli 20 yritystä ilmoitti, ettei turvallisuusasiakirjaa ole tehty ja hiukan alle 20 ettei turvallisuussuunnitelmia ole tehty. Tilannetta on kuvattu kuviossa 8:



Kuvio 8. Turvallisuussuunnittelun tila yrityksissä.

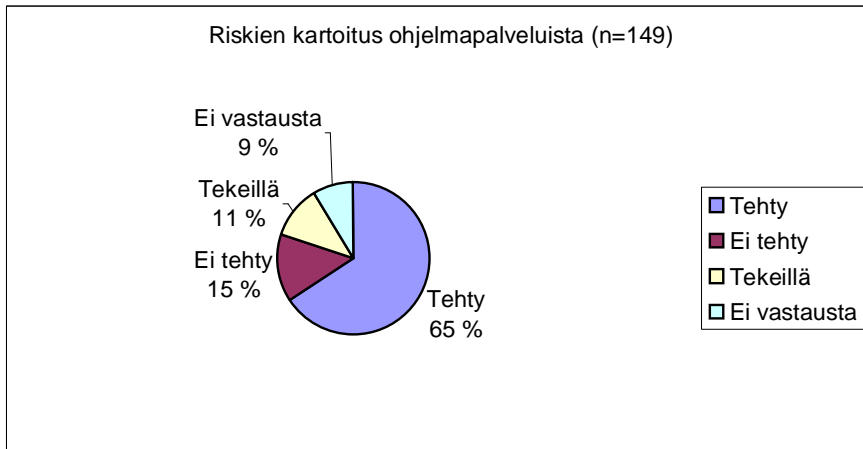
Muita vaadittuja turvallisuuden eri osa-alueisiin liittyviä dokumentteja ja suunnitelmia ovat tapaturmaohjeet, pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, kuluvien välineiden käyttöpäiväkirja kiipeilylajeissa sekä turvallisuusvälineiden huoltopäiväkirja. Kuvio 9 ilmenee kuinka monella yrityksistä mainitut asiakirjat on käytössä tai tekeillä. Huomattava on, että osa mainituista dokumenteista on lajisidonnaisia eikä niitä kaikilta vastaajayrityksiltä vaaditakaan.



Kuvio 9. Vaadittujen turvallisuustyökalujen käyttö.

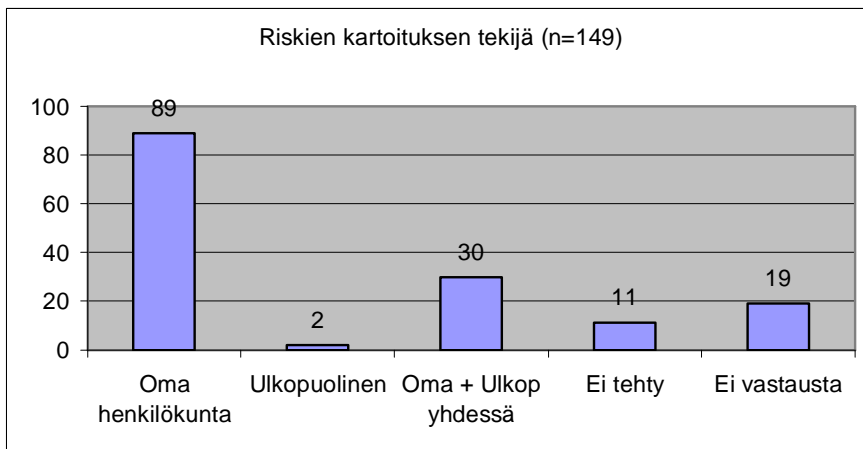
Riskien kartoitus

Riskienhallinta ja siihen liittyen riskien kartoitus on ohjelmapalveluyrityksiltä vaadittu toimenpide ja se tulee liittää yrityksen turvallisuusasiakirjaan. Riskien kartoitus on tehty 97 yrityksellä ja tekeillä se on 16 yrityksellä. Kartoituksen teon vaiheet ilmenevät kuvio 10.



Kuvio 10. Riskien kartoitus yrityksissä.

Riskien kartoituksen tulisi olla yrityksen sisäinen toimenpide, jossa voidaan käyttää myös ulkopuolista apua. Valtaosa yrityksistä on tehnyt kartoituksen omin voimin. Kokonaan ulkopuolisella sen on teettänyt kolme yritystä (2 % vastaajista). Kuvio 11 kuvaa riskien kartoituksen tekijää yrityksissä.

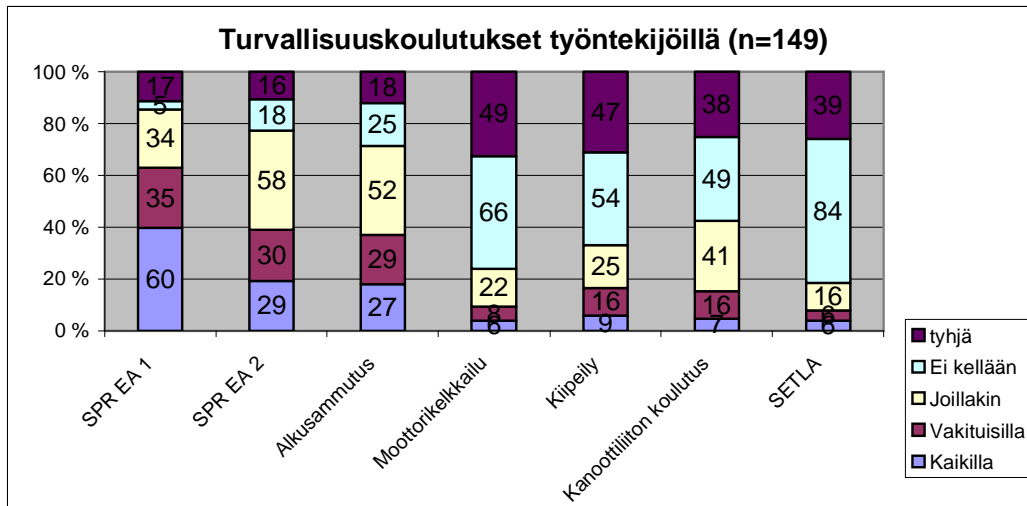


Kuvio 11. Riskien kartoituksen tekijä.

Henkilökunnan turvallisuuskoulutus

Tutkimuksessa kartoitettiin yritysten henkilökunnan turvallisuuskulutusta Kuluttajaviraston ohjeen 9/2004 mukaisesti. Ohjeessa vaaditaan mm. ensiapuosaaminen vähintään

peruskurssitasolla kaikissa ohjelmapalveluissa, ensiavun jatkokurssi korkeariskisissä ohjelmapalveluissa, alkusammutusosaaminen avotulta käsiteltäessä. Kuviossa 12 on kuvattu vaadittujen koulutusten suoritukset vastaajayrityksissä.



Kuvio 12. Henkilökunnan turvallisuuskoulutukset.

Vaadituista koulutuksista vastaajayrityksissä oli suoritettu parhaiten ensiavun peruskurssi, joka 60 yrityksessä oli suoritettu koko henkilökunnalla ja yhteensä 95 yrityksessä se oli suoritettu kaikilla vakituksessa työsuhteessa olevilla. Ensiavun jatkokurssi vaaditaan korkeariskisissä ohjelmapalveluissa ja suorittaneita oli ainakin joitakin lähes 80 prosentissa vastaajista. Kolmas suhteellisen kattavasti yrityksissä suoritettu koulutus on alkusammutuskoulutus, jota on kaikille vakituksille annettu 40 % yrityksistä ja vähintään joillakin henkilökuntaan kuuluvilla se on suoritettu 71 % yrityksistä. Muut kuluttajaviraston vaatimat koulutukset ovat lajisidonnaisia ja niitä toteuttavat alan laji- ja harrastejärjestöt. Lajiliittojen vaatimukset esimerkiksi melonnassa ja kiipeilyssä ovat tiukoja ja turvallisuuskulttuuri on vahvaa. Näitä palveluita tarjoavissa vastanneissa yrityksissä lajiliittojen vaatimusten mukaiset koulutukset oli suoritettu kaikilla.

Avoimessa kysymyksessä pyydettiin vastaajilta lisäkommenteja turvallisuuteen liittyvistä koulutuksista. Suurin osa vapaista kommentteista sisälsi ilmoituksen siitä, että jokaisessa ohjelmapalvelutoteutuksessa on mukana ohjaaja, jolla on vaadittava turvali-

suusosaaminen. Vastauksista kävi selville, että yrityksillä on paljon omia sovelluksia turvallisuuskoulutuksista ja omia tulkintoja siitä, mikä on riittävää osaamista. Vastauksissa luettiin myös tarkemmalla tasolla kysymyksissä esitettyjä kuluttajaviraston mainitsemia lajiliittojen koulutuksia. Esiin tulleita suoritettuja koulutuksia olivat mm.:

- melontaopas
- purjehduksenopettaja
- lumikenkäohjaaja
- Turvallinen elämys –koulutus
- koskenlaskuvenekipparipätevyys
- avokanoottiyhdistyksen koulutus
- vuokraveneenkuljettajan lupakirja
- saaristolaiurikoulutus
- eräopaskoulutus

Vastauksissa esitettiin myös järjestettäväksi lyhyitä, yhden päivän kertauskursseja turvallisuudesta esimerkiksi vuosittain. Niin ikään vastausten mukaan yrityskohtaisesti ja esimerkiksi matkailukeskusten alueella järjestetään jo nyt enemmän tai vähemmän säännöllisesti erityisesti ensiavun antamiseen ja pelastustoimintaan liittyviä harjoituksia.

Ennakkotiedottaminen asiakkaille ja asiakkaiden osallistumisen edellytysten selvittäminen.

Vastaajista 129 ilmoitti tiedottavansa asiakkaille ennakolta ohjelmapalveluun osallistumiseen liittyvistä turvallisuusasioista. Kymmenen yritystä ei tiedottanut ja kahdeksan yritystä ei tähän kysymykseen vastannut. Ennakolta hankittiin asiakkaista tietoja taulukon 21 mukaisesti.

Taulukko 21. Asiakkaista etukäteen selvitettävät tiedot.

Asiakkaista selvitet- tävät tiedot	Yritysten määrä (n=147)
---------------------------------------	----------------------------

Ikä	117
Sukupuoli	116
Fyysinen kunto	95
Sairaudet	78
Allergiat	98
Uimataito	70

Ohjelmapalvelun suorituspaikalla selvitettäviä asiakkaiden edellytyksiä osallistua palveluun arvioitiin havainnoimalla. Asiakkaan teknisiä taitoja arvioitiin 113 yrityksessä, fyysistä kuntoa 114 yrityksessä ja psyykkistä kuntoa 98 yrityksessä. Vastaajilta kysyttiin myös alkoholin käytöstä moottoroiduissa ohjelmapalveluissa. Nollatoleranssia noudatti 95 yritystä, 0,5 promillen rajaa viisi yritystä ja kolmella yrityksellä ei ollut promilerajaa ollenkaan. Asiakkaan päihtymystilaa arvioitaessa puhalluskoetta käytti 23 yritystä, havainnointia ja oppaan tekemää päätöstä käytti 88 yritystä.

Onnettomuudet ja onnettomuuskirjanpito

Vastaajayrityksissä oli vastaushetkeä edeltävän vuoden aikana tapahtunut suhteellisen vähän onnettomuuksia. Taulukossa 22 on kuvattu onnettomuuksien lukumäärä yrityksissä.

Taulukko 22. Onnettomuuksien määrä yrityksissä viimeisen vuoden aikana.

Onnettomuuksien määrä	Yritysten määrä (n=147)
Ei onnettomuuksia	91
1 onnettomuus	17
2 onnettomuutta	10
3 onnettomuutta	8
4 onnettomuutta	2
5 onnettomuutta	2
8 onnettomuutta	1

15 onnettomuutta	1
Ei vastausta	15

Suurimmat onnettomuusluvut ovat ratsastusyrittäksessä (15) ja moottorikelkkasafareita tarjoavassa yrityksessä (8). Valtaosa onnettomuuksista on lieviä nilkan nyrjähdyksiä liikuntatilanteessa ja koudun tarttumisia ihoon kalastusmatkailussa.

Onnettomuus- ja läheltä piti –tilanteiden kirjanpito on osa turvallisuuden seuranta. Taulukosta 23 ilmenee, ettei läheskään kaikissa yrityksissä kirjanpitoa pidetä.

Taulukko 23. Onnettomuus- ja läheltä piti –kirjanpito

	Onnettomuuskirjanpito yritysten määrä (n=147)	Läheltä piti -tilanteiden kirjanpito yritysten määrä (n=147)
Kaikista aktiviteeteista	72	57
Osasta aktiviteeteista ja	25	27
Ei kirjanpitoa	45	59

7.6.5 Suurimmat turvallisuusriskit alalla ja alan turvallisuustilanne

Kyselylomakkeen lopussa vastaajat saivat kertoa näkemyksensä alan suurimmista turvallisuusriskeistä avoimeen kysymykseen. Tähän vastasi yhteensä 82 yritystä. Vastauksista ryhmiteltiin neljä keskeistä teemaa, jotka ovat 1) Asiakkaiden aiheuttamat riskit (36 mainintaa), 2) Henkilökunnan aiheuttamat riskit (28 mainintaa), 3) Yrityksen ja yrittäjän toiminnan aiheuttamat riskit (11 mainintaa) sekä 4) Olosuhteiden ja ympäristön aiheuttamat riskit (7 mainintaa).

Asiakkaiden aiheuttamat riskit

Asiakkaiden aiheuttamista riskeistä nousivat esille erityisesti asiakkaiden välinpitämättömyys ohjeista, turvallisuusmääräyksistä ja turvavarusteista. Yritysasiakkaiden kiire aikataulu ja palvelun tilaajan liian suuret vaatimukset saivat myös useita mainintoja.

Henkilökunnan aiheuttamat riskit

Suurin ryhmä henkilökunnan aiheuttamista riskeistä oli osamaattomuus ja ammattitaidon puute. Myös kiire ja työuupumus saivat useampia mainintoja.

Yrityksen ja yrittäjän aiheuttamat riskit

Harrastelijamaisesti alalle tulevat ja alalla toimivat yrittäjät sekä helppoa rahaa hakemaan tulevat koettiin suurimpana riskinä. Myös yrittäjien ja yritysten johdon välinpitämättömyys turvallisuusasioista nousi esiin.

Olosuhteiden aiheuttamat riskit

Säätila ja sen äkilliset muutokset sai kolme mainintaa, eläinaktiviteeteissa eläinten arvaamattomuus sekä moottorikelkkailussa huonosti hoidetut kelkkareitit ja –urat saivat molemmat kaksi mainintaa.

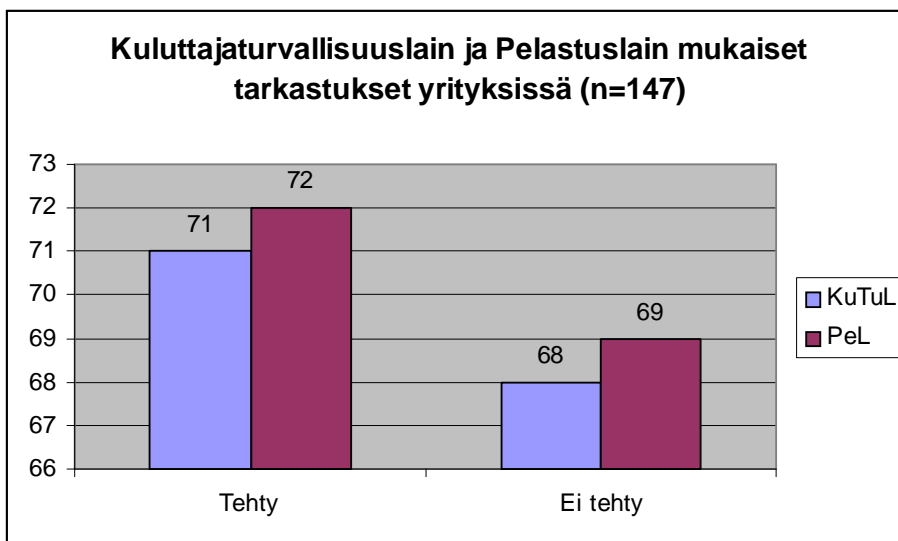
Alan turvallisuustilanne yleensä

Alan turvallisuustilanteesta yleensä annettiin avoimeen kysymykseen yhteensä 124 vastausta. Erinomaiseksi tilanteen arvioi kuusi vastaajaa, hyväksi 28 vastaajaa, kohtalaiseksi 18 vastaajaa ja heikoksi 8 vastaajaa. Tilanteen kertoi olevan parantunut ja parantamassa 6 vastaajaa. Syyksi kehitykseen mainittiin jatkuva kouluttautuminen, kilpailu ja asiakkaiden vaatimustason nousu. Erityisesti tarjolla olevan koulutuksen monipuolisuus ja koulutuksen eri tarjoajatahojen aktiivista markkinointia kiiteltiin. Viranomaisten panostusta tiedottamiseen ja kouluttamiseen toivottiin kehitettävän elinkeinon ehdoilla.

7.6.6 Valvontaviranomaisten tarkastukset

Yrityksiltä kysyttiin ovatko valvontaviranomaiset tehneet tarkastuksia yrityksissä. Kysymyksessä pyydettiin erikseen vastaamaan kyllä tai ei ympäristöterveydenhuollon tarkastajan (terveystarkastajan) sekä pelastusviranomaisen osalta. Vastausten jakauma esi-

tetään kuviossa 13. Kuluttajaturvallisuuteen liittyvä tarkastus oli tehty 71 yrityksessä (48.3 %) ja Pelastuslain mukainen tarkastus 68 yrityksessä (46.2 %). Pelastuslain mukainen pelastussuunnittelu ja –tarkastus tulee tehdä, jos palvelun tarjoaminen tapahtuu sisätiloissa, joissa voi oleskella suuri joukko ihmisiä ja myös palveluissa, joissa ulkona toimittaessa siihen osallistuu suuri joukko ihmisiä. Läheskään kaikki ohjelmapalvelut eivät kuulu näihin.



Kuvio 13. Viranomaisten tarkastukset yrityksissä

Kuluttajaviraston ja valvontaviranomaisten antamien haastattelutietojen mukaan kuntatason valvontaviranomaisilla on selkeä resurssipula valvonnassa ja he joutuvat priorisoimaan tarkastuskäynnit laatimansa turvallisuusriskeihin perustuvan painopisteohjelman mukaisesti.

Yritysten kokemukset viranomaisyhteistyöstä

Kyselylomakkeen lopussa esitettyyn avoimeen kysymykseen yhteistyöstä viranomaisten kanssa, positiivista ja negatiivisista kokemuksista, vastasi yhteensä 65 yritystä. Kolme yrityksistä ilmoitti, ettei tiedä valvontaviranomaisista mitään eikä ole niitä tarvinnut. Vastaaajista 26 ilmoitti lyhyesti, että yhteistyö on ollut joko erinomaista, hyvää, asiallista tai moitteetonta. Neljä yrityksistä mainitsi erikseen saaneensa apua aina kun on tarvin-

nut. Kolmen yrityksen kommenteissa kerrottiin viranomaisten kanssa yhteistyössä toteutetuista harjoituksista ja pidettiin niitä positiivisina. Joissakin yrityksissä viranomaiset olivat testanneet palveluita ja sen jälkeen kommentoineet niiden toteutusta. Tätä toimintamallia pidettiin opettavaisena puolin ja toisin.

Kymmenen yrityksistä piti valvontaviranomaisten osaamista ja valvottavan alan tunte-
musta puutteellisena. Tämä näkyy vastausten mukaan siinä, ettei ole yhteistä kieltä, kun
alasta keskustellaan sekä siinä, että viranomaisen keskittyy valvontakäynnillä epäolen-
naisiin asioihin. Valvonnan päällekkäisyys pelastuslain kanssa todettiin puutteeksi vii-
dessä vastauksessa. Byrokraattisuus, valvonnan jakautuminen liian monelle taholle ja
resurssien puute molemmin puolin, sekä valvojilla että yrittäjillä saivat kukin kolme
mainintaa. Yksi yrittäjä mainitsi, että valvontaviranomaiset ovat passiivisia ja että val-
vontakäyntiä piti erikseen pyytää. Edellä mainittujen lisäksi oli vastauksissa myös alla
olevia kommentteja:

”Liian monta tahoja hallittavaksi yrittäjälle, hankaloittaa informaation saamista.”

”Terveystarkastajien osaaminen ei riitä, vaikeuksia keskustelussa”

”Turhaa paperityötä kertyy, koska olemme tarkempia turvallisuudessa kuin yksikään
valvontaviranomainen osaisi vaatia”

”Viranomaisten resurssit tosi vähissä, eri viranomaisilla eri näkökulma & toimijan osat-
tava itse yhdistää asiat”

”Terveystarkastajan ilmoituksen mukaan häneltä ei saa apua turvallisuusasiakirjan te-
koon, koska häntä ei ole siihen koulutettu”

”Terveystarkastajilla ei ole tietoa eikä ymmärrystä seikkailulajeista, joten oikeat suunnit-
telmat tehdään pelastusviranomaisten kanssa”

”Eri paikkakunnilla erilaiset käytänteet suunnitelmien sisällöstä ja mallista”

”Vaaditaan päällekkäisiä asiakirjoja”

”Mielenkiintoista: määräykset muuttuvat, mutta kukaan ei kerro miten pitäisi toimia.”

”Viranomaisilta pyydetty apua esimerkiksi toimintapaikan koordinaattien saamisessa
mutta ei ole saatu”

”Neuvoja on vaikea saada; valvotaan, mutta ei opasteta, uhkaileva, negatiivinen asen-
ne.”

”Kun tein turvallisuussuunnitelman ja riskianalyysin suureen tilaisuuteen, oli se viranomaisille ihan uutta eivätkä olleet halukkaita edes näkemään sitä (palo- ja pelastuslaitos sekä poliisi)”

8. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mikä on matkailun ohjelmalvelujen turvallisuustilanne. Tutkimuksen alakysymyksiksi asetettiin 1) Miten matkailun ohjelmalvelujen tuottavat yritykset noudattavat ja seuraavat turvallisuutta sääteleviä normeja ja, 2) Miten ohjelmalveluja tuottavat ja myyvät yritykset ovat ottaneet arjen toiminnassaan määräykset käyttöön: noudattavatko ne niitä ja miten niihin suhtautuvat. Turvallisuuden merkitys elinkeinossa tiedostetaan ja turvallisuuden eteen työskennellään aktiivisesti hankkimalla osaamista koulutusten kautta ja soveltamalla eri toimijatahojen kehittämää laatu- ja turvallisuuskriteeristöjä yritysten toimintaan

Ohjelmalvelualan yritykset ovat pääsääntöisesti pieniä ja valtaosa niistä on iältään nuoria. Yritysten määrä on voimakkaasti kasvanut viimeisen kymmenen vuoden aikana ja kasvanut kilpailu on vaikuttanut siihen, että myös turvallisuuteen on kiinnitetty enemmän huomiota. Tutkimustuloksista voisi tulkita, että turvallisuustyö aineiston perusteella on vielä teknisiin asioihin, kuten turvavälineisiin, turvallisuussuunnitelmien fyysiseen laatimiseen ja viranomaisten vaatimuksiin perustuvaa. Varsinaista aktiivista yritysten turvallisuuskulttuurin kehittämistä ja yli viranomaisvaatimusten menevää turvallisuustyötä ei ole nähtävissä. Turvallisuuskulttuurin edistämisessä tärkeätä olisi, että turvallisuus tulisi palvelujen toteutuksen arjen osaksi eikä sitä pidettäisi irrallisena, ulkopuolelta annettuna pakkona. Tältä osin myös valvontaviranomaisten rooli voisi olla tiedottavampi ja yhteistyöhön perustuva. Turvallisuuskulttuurin kehittymisen kannalta olennaista olisi, että viranomaiset ja palvelujen tarjoajat yhdessä kehittäisivät asioita. Lakimuutosten ja viranomaisohjeiden jalkauttaminen yrityksiin on ainakin tämän tutkimuksen aineiston mukaan selvä kehittämisen kohde.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että lainsäädännön ja viranomaisten ohjeiden asettamia vaatimuksia noudatetaan, mutta parantamisen varaa on. Tutkimusaineiston keruu tapahtui vuonna 2006, jolloin laki kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta oli ollut voimassa kaksi vuotta ja sekä palvelujen tarjoajien että valvontaviranomaisten tieto ja osaaminen ei vielä ollut riittävän korkealla tasolla. Tutkimuksen mukaan suuri osa palvelujen tarjoajien määrittelemistä turvallisuuden ongelmakohtista

johtuvat joko henkilökunnan, yritysten johdon tai asiakkaiden asenteista. Palvelujen tarjoajat ovat avainasemassa asiakkaiden perehdyttämisessä. Palveluja kuluttamalla ja kokemalla asiakkaat hankkivat elämyksiä, ja kun palveluissa näkyvästi tuodaan esiin turvallisuusnäkökohdat, voidaan asiakkaidenkin asennetta parantaa.

Lainsäädännön ja viranomaisohjeiden edellyttämässä turvallisuussuunnittelussa ja onnettomuus- sekä läheltä piti –tilanteiden seurannassa ja kirjanpidossa on puutteita. Toisaalta ainakin tämän tutkimuksen aineiston perusteella tapahtuneiden onnettomuuksien määrä on pieni ja aiheutuneet vahingot ovat yleensä vähäisiä. Palvelujen tarjonnan turvallisuutta voisi lisätä kuluttajaviraston ohjeiden vaatimien turvallisuudesta vastaavien henkilöiden ja heidän varahenkilöidensä nimeäminen ja riittävien toimintaresurssien varaaminen heille.

8.2. Jatkotutkimukset

Turvallisuustyö yrityksissä on tämän tutkimuksen aineiston keruun jälkeen jatkunut samoin valvontaviranomaisten perehtyminen ohjelmanpalveluihin. Laaja tutkimus, jolla selvitetäisiin tilannetta uudelleen, voisi olla hyödyllinen. Tilanteen päivittämisen lisäksi mielenkiintoinen tutkimusaihe on turvallisuuteen liittyvien normien vaikutus yritysten talouteen ja kannattavuuteen.

Yrittäjien arkeen kuuluu useita eri omavalvontaan perustuvia velvoitteita. Tähän tutkimuksen pyydettiin useita yrittäjiä vastaamaan kyselyyn ja pyyntö toistettiin moneen kertaan. Yhdeksän yrittäjää vastasi näihin pyyntöihin ilmoittamalla lopettaneensa toiminnan harjoittamisen. Kun heiltä kysyttiin syytä tähän, oli vastauksena erilaisten suunnitelmien laatimisen ja valvonnan työläys erityisesti pienyrittäjälle. Mielenkiintoinen tutkimusaihe olisi selvittää, kuinka hankalana yrittäjät kokevat erilaiset lainsäädännön aiheuttamat velvoitteet.

Kehittämishankkeena yhteistyössä ohjelmanpalvelusektorin, viranomaisten ja luovien alojen edustajien kanssa olisi paikallaan suunnitella asiakkaiden perehdyttämiseen käytettävää materiaalia, jolla turvallisuustekijöiden omaksumista voitaisiin helpottaa.

LÄHDELUETTELO

- Aho, S. (2001). Matkailuelämys prosessina: elämysten synnyn ja kehityksen vaiheet. Teoksessa *Matkailuelämykset tutkimuskohteina*. Toim. Aho, Honkanen, Saari-
nen. Lapin yliopiston matkailun julkaisuja B 6, Rovaniemi..
- Ahtola, J. (2002). Vaihtoehtoista turismia? – Vaarat ja seikkailumahdollisuudet turisti-
sina attraktioina. Teoksessa: *Muuttuva matkailu* 1/2002. Matkailualan tieto-
keskus. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Arvonen, S. (2004). *Yhdistyksen turvallisuusopas – turvallisia liikuntapalveluita ja yleis-
sötopahtumia*. SLU:n julkaisusarja 6/04. Helsinki: Suomen Liikunta ja Urheilu
ry ja Suomen Latu ry.
- Beedie, P. (2002). Adventure Tourism. In Hudson, S. (ed.) (2002). *Sport and Adventure
Tourism*. New York. The Haworth Hospitality Press..
- Bentley, T.A. & Page, S.J. (2001). Scoping the Extent of Adventure Tourism Accidents.
In: *Annals of Tourism Research*, Vol. 28. No. 3, pp. 705-726.
- Bentley, T.A., Page, S.J. & Laird, I.S. (2001). Accidents in the New Zealand adventure
tourism industry. In *Safety Science* Vol. 32 (2001) s. 31 – 48. Pergamon Pub-
lishing.
- Cattell, R. & Scheier, I. (1958). *The Nature of Anxiety*: A review of thirteen multivariate
analyses comprising 814 variables. Psychological Reports 4.
- Cecich, T. & Hembarsky, M. (1999). Retailing Principles to Quality Management. In
Christensen, W. & Manuele, F. (eds.) *Safety Through Design*. National Safety
Council. Itasca, USA.

- Grönroos, C. (2001). *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: WSOY
- Eilavaara, P. (2000). *Matkailun juridiikkaa –luentosarja*. Matkailualan verkostoyliopisto. Joensuu. Luentomateriaali.
- Haddock, C. & Wisheart P. (1993). *Managing Risks in Outdoor Activities*. New Zealand: Mountain Safety Council.
- Hall C. M. & Williams A.M. & Lew A.A. (2004). Tourism: Conceptualizations, Institutions and Issues. Teoksessa Lew, A. A.: *Companion to Tourism*, s. 3-19. Prentice Hall, London.
- Hall C. M. & Dallen, J.T. & Duval, D.T. (2003). Security and Tourism: Towards a New Understanding. Teoksessa: Hall C. M. & Dallen, J.T. & Duval, D.T. (toim.) *Safety and Security in Tourism – Relationships, Management and Marketing*. Binghampton NY, USA: The Haworth Hospitality Press.
- Hannukainen E-L. (2001). Incentive Association Finland ry:n luento Matkailun trendit ja megatrendit. Matkailuopettajien ja -kouluttajien täydennyskoulutusohjelmassa. 22.10.2001 Haaga Instituutti.
- Harju-Autti, A. (2005). Majoituspalvelujen toimialaraportti 2004. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Helsinki.
- Harms-Ringdahl, L. (2004). Relationships between accident investigations, risk analysis, and safety management. *Journal of Hazardous Materials*, 2004. Vol. 111, nro 1–3, s. 13–19.
- Heiskanen, K & Jääskeläinen, J. (2002). Forum Finncentive & Workshop 2001 Pohjois-Savossa. Teoksessa Lassila, H. (toim.) *Elämyksillä tuloksiin* s.43-66. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisusarja D1/2001. Kuopio: Savon Kopiokeskus Oy.

- Heiskanen, M., Sirén, R. & Aromaa, K. (2004). *Suomalaisten turvallisuus 2003*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tiedonantoja 58, Poliisiammattikorkeakoulun tiedotteita 29. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Hemmi, J. & Vuoristo, K-V. (1993). *Matkailu*. Porvoo: WSOY
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H (2000). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Huovinen U. (2002). *Matkailualan lainsäädäntö*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hutchison, D. (1997). *Safety, Health and Environmental Quality Systems Management*. Sunnyvale US: Lancaster Press Inc.
- IEC 410. (1994). *Risk Analysis of Technological Systems*. Application Guide. Geneva: International Electrotechnological Commission.
- Isotalus, N (2004). *Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalvelujen turvallisuuden edistämiseksi*. Maaseutumatkailu syksy 2004. Helsinki: Maaseutumatkailun teemaryhmä. Maa- ja metsätalousministeriö.
- Isotalus, N.(2003). Turvallisuuskoulutuksen laajuus ja sisältö ohjelmopalveluyrittäjiä ja –työntekijöitä kouluttavissa oppilaitoksissa [online]. Kuluttajaviraston ja Opetushallituksen selvitys 20.3.2003 [viitattu 17.8.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:
<http://www.kuluttajavirasto.fi/user/loadFile.asp?id=5198#search=%22Tuoteturvallisuusinsin%C3%B6ri%20Nina%20Isotalus%22>

- Juvonen, O. (toim.) (2001). *Matkailun ohjelmapalvelujen normisto*. Imatra: Etelä-Karjalan messukeskus Oy.
- Järviluoma, J. (1994). Matkailun työntö- ja vetovoimatekijät ja niiden heijastuminen lomakohteen valintaan. Teoksessa: Aho, S. (toim.). *Matkailun vetovoimatekijät tutkimuskohteena*. Oulun yliopisto, Oulu: Pohjois-Suomen tutkimuslaitos., 31 – 48.
- Jääskeläinen R, (2005). *Maaseutumatkailun toimialaraportti 2004*. Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeriö.
- Kerko, P. (2001). *Turvallisuusjohtaminen*. Porvoo: PS Kustannus Oy.
- Komppula, R. & Boxberg, M. (2002). *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Helsinki: Edita Oyj.
- Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (2003). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River NJ: Prentice Hall.
- Krippendorff, J. (1987). *The Holiday Makers*. Oxford: Heinemann.
- Krohn, Aarni (1991). *Elämää lomassa, suomalaisen loman historiaa*. Lomaliitto ry. Helsinki: Art Print Oy
- KOM 2003/313 final. Technical annex to the Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Safety of Services for Consumers. Commission staff working paper [online]. [viitattu 12.8.2006] Saatavana World Wide Webistä: <URL http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/reports/safety_serv_annex_en.pdf

KTM (2002). *Suomalaista markkinavalvontaa koskeva katsaus*. Vaatimuksenmukaisuuden arviointiasioita käsittelevän neuvottelukunnan raportti. Kauppa- ja teollisuusministeriön neuvottelukuntaraportteja 3/2002. Helsinki: Edita Publishing Oy

Kuluttajavirasto (2006a). *Tuoteturvallisuuden historiaa 1.6.2006* [online] [viitattu 11.8.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: [Http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?site=34&tmf=6476&lmf=6518&id=13164&mode=readdoc](http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?site=34&tmf=6476&lmf=6518&id=13164&mode=readdoc)>

Kuluttajavirasto (2006b). *Eriytilanteet kunnan tuoteturvallisuusvalvonnassa*. Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2006. Helsinki: Kuluttajavirasto

Kuluttajavirasto (2006c). *Kuka valvoo mitäkin?* [online] Kuluttajaviraston verkkodokumentti [viitattu 15.8.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?site=34&tmf=6476&lmf=6518&id=13156&mode=readdoc>

Kuluttajavirasto (2006d). *Kuntien tuoteturvallisuusvalvonnasta puuttuu 25 henkilötyövuotta*. [online]. Kuluttajaviraston tiedote 3.8.2006 [viitattu 11.8.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?id=18741&site=34&tmf=7418&root_id=7418&mode=readdoc>

Kuluttajavirasto (2006e). *Kunnallisen tuoteturvallisuusvalvonnan valvontakriteeristö* [online]. Kuluttajaviraston julkaisuja 2/2006 [viitattu.23.8.2006] Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.kuluttajavirasto.fi/user/loadfile.asp?id=6239>>

Kuluttajavirasto (2006f). *Perusteita riskinarviointiin*. [online] Kuluttajaviraston verkkodokumentti [viitattu 10.9.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:

http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?site=34&tmf=6476&lmf=6518&id=13170&mode=readdoc>

Kuluttajavirasto (2005). *Mitä ja ketä tuoteturvallisuuslaki koskee?* [online] Kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen verkkodokumentti [viitattu 16.1.2005]. Saatavana World Wide Webistä:

<URL: http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/printPage.asp?id=14351>

Kuluttajavirasto (2004a) *Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi*. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto (2004b) *Kuluttajaviraston ohjeet kuntien tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelman laatimiseksi*. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto (2003b) *Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi*. Kuluttajaviraston julkaisusarja 8/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto (2003a) *Kuluttajaviraston ohjeet kartingin turvallisuuden edistämiseksi*. Kuluttajaviraston julkaisusarja 3/2003. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto (2000) *Kuluttajaviraston ohjeet laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi*. Kuluttajaviraston julkaisu 10.11.2000. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto (2002). *Kuluttajaviraston ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi*. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2002. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kurki, K. (2005) *Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus – Tilanteen tarkastelua tunturi-Lapin alueella*. Pro-gradu tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kuusisto, A. (2000). Safety management systems – Audit tools and reliability of auditing. VTT Publications n:o 428. Espoo: VTT.

Köngäs, R. (2006). *Moottorikelkkaonnettomuudet vv. 1992-2005*. [online] Liikennevakuutuskeskus. Vakuutusyhtiöiden liikenneturvallisuustoimikunta. [viitattu 21.4.2006]. Saatavana World Wide Webistä:
<URL:
http://www.liikennevakuutuskeskus.fi/asp/system/empty.asp?P=306&VID=default&SID=135389836747781&S=0&A=open:news:item_www:1936&C=29022>

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 30.1.2004/75

Lassila, H. (2002). Miksi kannustematkaillaan?, kannustematkailun perusteita. Teoksessa Lassila, H. (toim.) *Elämyksillä tuloksiin.*, Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisu D1/2002. Kuopio: Savon Kopiokeskus Oy.

Leppänen, J. (2006). Yritysturvallisuus käytännössä – Turvallisuusjohtamisen portfolio. [online] [viitattu 16.03.2006]. Talentum ja Safetypolis Oy. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.turvallisuus.net/index.php?5>>

MacCannel D. (1999). *The Tourist: A New Theory of The Leisure Class*. Berkeley US: University of California Press.

Matka 2020 –projekti. Matkailuelinkeinon skenaario vuoteen 2020. Projektin ohjausryhmän pöytäkirja 10.12.2004.

MEK A 141. (2004). *Rajahaastattelututkimus osa 15*. Ulkomaiset matkailijat Suomessa talvella 2003 – 2004. Matkailun edistämiskeskuksen julkaisu. Helsinki: Matkailun Edistämiskeskus MEK.

- Middleton V.C. (2004). *Marketing in Travel and Tourism*. 3.painos. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Mikkonen, P. (1998). *Työkyvyn selvitysmalli pk-yrityksille* [CD-ROM]. Tampere: Tampereen teknillinen korkeakoulu, Turvallisuustekniikka.
- Mono-raportti (2006). *Matkailun ohjelmalvelujen normisto –raportti*. Imatra: Imatran seudun kehitysytio Oy.
- Page, S. J., Bentley, T. A. & Walker, L. (2003) Scoping the nature and extent of adventure tourism operations in Scotland: how safe are they? *Tourism Management*. Elsevier 26.11.2003.
- Paloneva, J. (2005). Lasketteluvammat Suomessa – lumilautailu murtaa ranteita. *Suomen lääkirilehti* 6/2005 s. 655-659. Helsinki: Suomen lääkiriliitto ry.
- Pemberton, D. (1992). *Ancient Egypt*. Architectural Guides for Travellers. San Francisco US: Chronicle Books.
- Pine, J.B. & J.H.Gilmore (1999) *The experience economy: work is theatre & every business a stage*. Boston MA: Harvard Business School
- Pine, J.B. & J.H.Gilmore. (1998). Welcome to the experience economy. In: *Harvard Business Review* 76 (4), 97–105
- PK-yrityksen riskienhallinta (2000). Riskienhallinnan työvälineet [online]. Helsinki. [siteerattu 22.12.2005] . Saatavana World Wide Webistä:
<URL:<http://www.pk-rh.com>.>
- Poon, A. (2003). *A New Tourism Scenario – Key Future Trends*. A report presented in ITB 2003 (Internazionale Tourismus Börse) Berlin. Tourism Intelligence International.

- Popcorn, F. (1991). *The Popcorn Report*. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Rissa, K. (2001). *Turvallisuudella tulosta – tavoitteena 0 tapaturmaa*. Tampere: Sosiaali- ja terveysministeriö: Työturvallisuuskeskus.
- Rowe, W.D. (1980). Risk assessment approaches and methods. In: Conrad, J. (ed.). *Society Technology and Risk Assessment*. London: Academic Press.
- Ruuhilehto, K. & Kuusisto, A. (1998). Turvallisuuuskulttuuri – mitä se on? *TUKES – julkaisu 3/1998*. Helsinki: Turvatekniikan keskus.
- Ryymän, J. (2005). *Matkailun ohjelmapalvelut*. Toimialaraportti vuodelta 2004. Kauppa- ja teollisuusministeriö, TE-keskukset ja Toimiala Infomedia. Helsinki
- Ryymän, J. (2004). *Matkailun ohjelmapalvelut*. Toimialaraportti vuodelta 2003. Kauppa- ja teollisuusministeriö, TE-keskukset ja Toimiala Infomedia. Helsinki
- Ryymän, J. (2003). *Matkailun ohjelmapalvelut*. Toimialaraportti vuodelta 2003. Kauppa- ja teollisuusministeriö, TE-keskukset ja Toimiala Infomedia. Helsinki
- Saukkoriipi, P. (2005). Ohjelmapalvelujen turvallisuus Itä-Suomen läänissä. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu D. Joensuu: Pohjois-karjalan ammattikorkeakoulu.
- SFS-EN 292-1. (1992). *Koneturvallisuus*. Perusteet ja yleiset suunnitteluperiaatteet. Osa 1. peruskäsitteet ja menetelmät. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto.
- van der Smam, C., van Marle, A., Eckhardt, D & van Aken, D. (2003). *Risks of certain sports and recreational activities in the EU – The Role of Services* [online]. [viitattu 20.8.2006] PO Box 75169, 1070 AD Amsterdam, Netherlands: Con-

sumer Safety Institute. Saatavana World Wide Webistä: <URL:
http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/news/rep_risk_sport_en.pdf

Suontausta, H. & Tyni, M. (2005). *Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä*. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Swarbrooke J., Beard C., Leckie S. & Pomfret G. (2003). *Adventure Tourism – The New Frontier*. Oxford. Butterworth – Heinemann

Thurman, K. (2005). *Rinnetapaturmien ja läheltäpiti –tilanteiden tietoja*. [online] Suomen Punaisen Ristin rinnepäivystyksen tilastotietoja kaudelta 2003-04. [siteerattu 1.3.2005]. Henkilökohtainen sähköpostitiedonanto.

Tiirikainen, K. (2005). Uhri 2003. [verkkojulkaisu][viitattu 2.9.2006] Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.ktl.fi/portal/suomi/osastot/epidemiologia_ja_terveyden_edistaminen/yksikot/koti_ja_vapaa-ajan_tapaturmien_ehkaisyn_yksikko/suomalaisten_turvallisuus.htm

Tilastokeskus (2005). *Yritysrekisterin palveluopas*, Tilastokeskus. Helsinki

Tollet, S. (2006). *Tunnuslukuja* [online]. Helsinki: Suomen hiihtokeskusyhdistys ry. [viitattu 7.9.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.ski.fi/uploads/i7va5cfhav.pdf>>

Työsuojelusanasto. (1984). Tekniikan sanastokeskus, TSK 7. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työsuojelutietopankki (2006). Turvallisuuskulttuuri. [online]. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston verkkodokumentti [viitattu 23.6.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://fi.osha.eu.int/good_practice>

Työturvallisuuskeskus (2006). *Turvallisuusjohtaminen* [online] Työturvallisuuskeskuksen verkkodokumentti [viitattu 12.5.2006]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:
<http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/hallinta/turvallisuusjohtaminen/>>

UNWTO (2005) [online] World Tourism Organisation (Specialized Agency of the United Nations), News Release, Rok Klancnik, WTO Press and Communications Department, [cited 16.1.2005] available in World Wide Web: <URL:
<http://www.world-tourism.org/newsroom/Releases/2005/january/sevenreasons.htm>>

UNWTO (2005b) [online] World Tourism Organisation (Specialized Agency of the United Nations), News Release 4.1.2005 Madrid, Rok Klancnik, WTO Press and Communications Department, [cited 16.1.2005] Available in World Wide Web: <URL:
<http://www.world-tourism.org/newsroom/Releases/2005/january/tsunami.htm>

UNWTO – World Tourism Organization (1994) *Recommendations on Tourism Statistics*, Statistical Papers, Series M No 83. New York: United Nations. [Online] [viitattu 3.8.2006] Saatavana World Wide Webistä: URL:
http://unstats.un.org/unsd/newsletter/unsd_workshops/tourism/st_esa_stat_ser_M_83.pdf

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista
 23.6.2004/613

Verhelä, P. (2004). Turvallisuus ohjelmapalveluissa. Teoksessa *Maaseutumatkailun tarkastelua*. Toim. H. Lassila. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisu D 4/2004. Kuopio.

Verhelä, P. (2003). *Psykologinen turvallisuus*. Luonto- ja elämysmatkailun turvallisuusseminaari 13.1.2003. Joensuu. Luentomateriaali.

- Verhelä P. & P. Lackman. (2003). Matkailun ohjelmapalvelut – matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.
- Wilks, J. & Davis, R. (2000). Risk Management for Scuba Diving Operators on Australia's Great Barrier Reef. In *Tourism Management* 21, 591-599.
- Wright, S. (1979) Quantitative Methods and Statistics. A Guide to Social Research. London: Sage Publications
- VTT (2007). [Verkkodokumentti] Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan riskienhallinta. [viitattu 12.10.2007] saatavana World Wide Webistä URL: <http://www.pk-rh.com>. Valtion teknillinen tutkimuskeskus.
- Väärälä, H. (1998) *Lapin seikkailumatkailu: vetovoima ja resurssit*. Lapin yliopiston matkailun osaamiskeskuksen tiedotteita 6/98. Rovaniemi
- Yritysturvallisuuden neuvottelukunta YTNK. (2005). [online] *Yritysturvallisuuden osaluuet*. [siteerattu 20.10.2005]. Saatavana internetissä: URL www.ytnk.fi/baletti.html
- Valtasaari, J. (2001) Kauppapolitiikka –lehti, Ulkoministeriön kauppapoliittinen julkaisu, 4/2001 [online], 15.10.2001, pääkirjoitus [sit. 15.1.2005] saatavilla: <http://www.kauppapolitiikka.fi/netcomm/news/showarticle.asp?intNWSAID=11340>

LIITE 1. Sähköinen tutkimuslomake sivut 1 ja 2

pauli.verhela@savonia-amk.fi

TURVALLISUUSTUTKIMUS SIVU 1

Kyselyssä on kaksi lomaketta. Kun olet vastannut sivun loppuun saakka, klikkaa "lähetä vastaus" nappia, niin siirryt kyselyn toiselle lomakkeelle: klikkaa siellä linkkiä "seuraava sivu" ja voit jatkaa kyselyn loppuun.

Top of Form

YRITYKSEN TAUSTIEDOT	
Toiminimi	<input type="text"/>
Yritysmuoto	---Valitse---
Katuosoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>
Perustamis-/toiminnan aloittamisvuosi	<input type="text"/>
Henkilöstö	
Henkilöstö/vakituiset	---Valitse---
Henkilöstö/osa-aikaiset	---Valitse---
Päätoimiala	<input type="text"/>

Yrityksen liikevaihto v. 2004	<input type="text"/>
Ohjelmapalvelutoiminnan osuus %	<input type="text"/>
Asiakasmäärä ohjelmapalveluissa v. 2004	---Valitse---
Yritysasiakkaiden osuus %	<input type="text"/>
Kotimaisten asiakkaiden osuus %	<input type="text"/>
Toimiiko yritys matkanjärjestäjänä	kyllä <input type="radio"/> ei <input type="radio"/>

HENKILÖSTÖN VALINTAPERUSTEET

Koulutusvaatimukset

Tutkintovaatimus	alan ammattitutkinto <input type="radio"/>	alan perustutkinto <input type="radio"/>	ei vaadita <input type="radio"/>
Lajiliittojen koulutus	vaaditaan <input type="radio"/>	ei vaadita <input type="radio"/>	
Työhön hakevan osaaminen testataan työnäytöllä	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	

OHJELMAPALVELUT, JOITA TUOTETAAN

Erätaito, eräopastus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Golf	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	

Hiihtoratsastus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Hiihtoretket ja -vaellukset	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Jousiammunta	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Jääkarting	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Jääkiipeily	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Kalastusretket	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Kallio/seinäkiipeily	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Kanoottiretket/melonta	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Karting	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Kirkkovenesoutu	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Koiravaljakkosafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Koskenlasku	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Kuumailmapalloilu	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Köysiaktiviteetit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Larppaus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Leirikoulut	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Linturetket/bongaus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Lumigolf	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Lumikenkäily	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Maastoautosafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	

Maastopyöräily	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Maatilan työt	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Metsästys	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Moottorikelkkasafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Moposafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Mönkijäsafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Opastetut maastoretket	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Paint Ball	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Perinteiset työt ja askareet	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Poroajelut	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Potkukelkkasafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Ralliajo-opetus, ralliauto- kyyditys	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Ratsastus/Vaellusratsastus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Rekiajelut hevosella	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Resiina-ajelut	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Retkiluistelu	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Sauvakävely	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Seikkailuradat	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Soutuveneretket	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	

Sukellus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Talvikalastus	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Team-building	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
TYKY- ja TYHY - tuotteet	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Vaellukset ja patikointi	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Vesiskootterisafarit	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Vetovarjolenitys	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Muut lajit	<input type="text"/>		

Lähetä vastaus

Bottom of Form

pauli.verhela@savonia-amk.fi

pauli.verhela@savonia-amk.fi

TURVALLISUUSTUTKIMUS SIVU 2

Vastaa myös tämän sivun kysymyksiin ja lähetä vastauksesi klikkaamalla "lähetä vastaus" nappia. Kiitos!

Top of Form

LAATUTYÖ YRITYKSESSÄ

Yrityksemme on:

ISO- laatusertifioitu	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		
Laatutonni -yritys	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		
Maakuntien parhaat - yritys	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		
Malo -luokiteltu	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		
Palvelua Sydämellä - koulutettu	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		
Yrityksellä on joku muu laatujärjestelmä, mikä?	<input type="text"/>			
Laatutyö on suunnitteilla	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		

TURVALLISUUS YRITYKSEN TOIMINNASSA

Yrityksessä on nimetty turvallisuusvastaava	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>		
---------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------	--	--

Turvallisuussuunnittelu:

Turvallisuusasiakirja on	<input type="text" value="---Valitse---"/>
Turvallisuussuunnitelmat yksittäisistä palveluista on	<input type="text" value="---Valitse---"/>
Kirjalliset hätätilanneohjeet on	<input type="text" value="---Valitse---"/>
Kirjalliset tapaturmaoh-	<input type="text" value="---Valitse---"/>

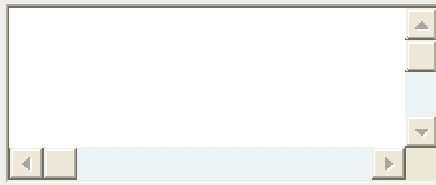
jeet on	
Pelastussuunnitelma on	---Valitse---
Riskien kartoitus eri lajeissa/palveluissa on	---Valitse---
Riskien kartoituksen tekijä on	---Valitse---
Omavalvontasuunnitelma on	---Valitse---
Turvalisuusvälineiden huoltopäiväkirja	---Valitse---
Kuluvien välineiden käyttöpäiväkirja (köysilajit)	---Valitse---
Ensiapu- ja pelastusvälineet mukana suorituksissa	---Valitse---
Henkilöstön turvallisuuskoulutus ja -harjoitukset	
SPR:n EA 1 koulutus on	---Valitse---
SPR:n EA 2 koulutus on	---Valitse---
Alkusammutuskoulutus on	---Valitse---
Moottorikelkkailun turvallisen ajon koulutus on	---Valitse---
Kiipeilykoulutus on	---Valitse---
Kanoottiliiton koulutus on	---Valitse---
SETLA:n koulutus on	---Valitse---

Lisäkommentteja koulutuksesta halutessasi:	<input type="text"/>		
Ensiapuharjoitukset henkilökunnalle järjestetään	---Valitse---		
Pelastusharjoitukset henkilökunnalle järjestetään	---Valitse---		
YHTEISTYÖ VALVONTAVIRANOMAISTEN KANSSA:			
Onko yrityksessä tehty:			
Ohjelmapalvelujen turvallisuutta koskeva tarkastus (terveystarkastaja)	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Pelastusviranomaisten tekemä tarkastus (Pelastuslain nojalla)	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Oletteko saaneet em. viranomaisilta apua ja neuvoja	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	ei ole pyydetty <input type="radio"/>
Millaisia kokemuksia, ajatuksia, ongelmia yhteistyöstä valvontaviranomaisten kanssa teillä on	<input type="text"/>		
Toiminnan turvallisuus:			

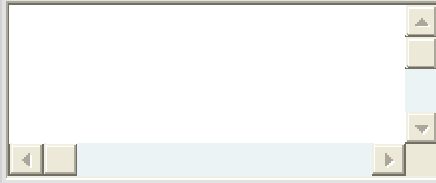
Tiedotetaanko asiakkaille etukäteen edellytykset osallistumiselle	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Mitä asioita asiakkaista selvitetään etukäteen:			
Ikä	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Sukupuoli	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Fyysinen kunto	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Sairaudet	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Allergiat	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Uimataito	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Muuta:	<input type="text"/>		
Arvioidaanko suorituspaikalla asiakkaan:			
Taidot	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Fyysinen kunto	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Psyykinen kunto	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Aktiveiteettien promillera- ja moottoriajoneuvo-jeissa	<input type="text" value="---Valitse---"/>		

Päihtyneeksi epäillyn arviointi	---Valitse---		
Onko suorituksille asetettu yleiset olosuhderajat	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Jos vastasit kyllä, kerro minkälaiset rajat:	<input type="text"/>		
Onko oppaiden määrä / ryhmä määritelty	kyllä <input type="radio"/>	ei <input type="radio"/>	
Jos vastasit kyllä, kerro, minkälaiset määritykset teillä on:	<input type="text"/>		
Onnettomuuskirjanpito			
Pidetäänkö yrityksessä onnettomuuskirjanpito	kaikista aktiviteeteista <input type="radio"/>	osasta aktiviteetteja <input type="radio"/>	ei pidetä <input type="radio"/>
Pidetäänkö yrityksessä kirjaa läheltä-piti - tilanteista	kaikista aktiviteeteista <input type="radio"/>	osasta aktiviteetteja <input type="radio"/>	ei pidetä <input type="radio"/>
Montako onnettomuutta yrityksessä on viimeisen vuoden aikana sattunut	<input type="text"/>		
Millaisia onnettomuudet ovat olleet?	<input type="text"/>		

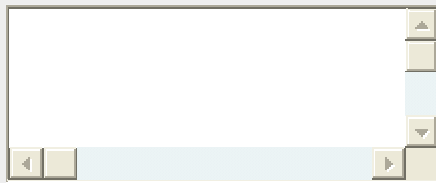
Millaisia vahinkoja onnettomuuksista on aiheutunut?



Missä aktiviteeteissa onnettomuuksia on sattunut?

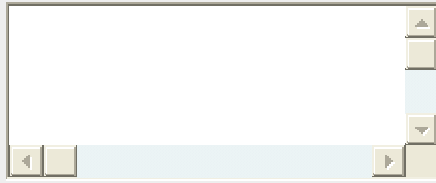


Onko yritys joutunut vastuuseen niistä? Jos on niin millaiseen?

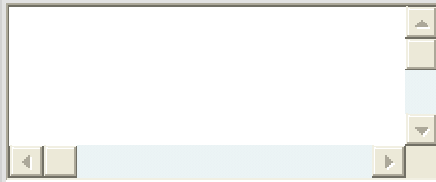


Läheltä piti -tilanteen viimeisen kahden vuoden aikana (lukumäärä)

Minkälaisia tilanteet ovat olleet?

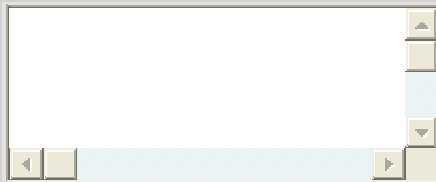


Missä aktiviteeteissa niitä on sattunu?

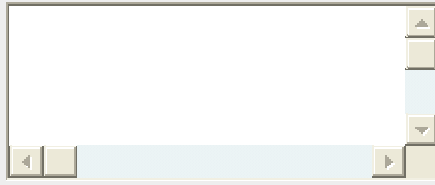


LOPUKSI

Mitkä ovat mielestänne suurimmat turvallisuuden riskitekijät toimialallanne?



Millainen on mielestänne
turvallisuustilanne yleisesti
alalla



KIITOS OSALLISTU-
MISESTANNE!

Lähetä vastaus

Bottom of Form

pauli.verhela@savonia-amk.fi