

Selvitys Espoon kaupungin rantavalvonnan tärkeydestä kesällä 2015

Emma Eteläaho & Mandi Turunen

Opinnäytetyö
Liikunnan ja vapaa-ajan
koulutusohjelma
2015



Tekijät Emma Eteläaho, Mandi Turunen	
Koulutusohjelma Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Selvitys Espoon kaupungin rantavalvonnan tärkeydestä kesällä 2015	Sivu- ja liitesivumäärä 44+15
<p>Suomi on meren äärellä sijaitseva tuhansien järvien maa, joten uimareita rannoilla riittää. Tämän työn toimeksiantajana toimi Espoon kaupunki, jossa merenrantakaupunkina on yhteensä 21 yleistä uimarantaa, joista valvottuja rantoja on yhteensä seitsemän. Rantavalvoja Espoon kaupungilla työskentelee vuosittain yhteensä noin 30.</p> <p>Muihin pohjoismaihin verrattuna Suomessa tapahtuu väkilukuun suhteutettuna paljon hukkumiskuolemia vuosittain. Vuonna 2014 Suomessa hukkui 152 ihmistä. Suurin osa hukkumisista tapahtuu valvontakauden aikana kesä-heinäkuussa. Olisiko rantavalvontaa aiheellista kehittää, jotta hukkumiskuolemilta vältyttäisiin?</p> <p>Hengenpelastuksen ja rantavalvonnan historia Suomessa ylettyy muutaman sadan vuoden taakse. Nykypäivänä hengenpelastustaidot ovat kunnossa, mutta rantavalvojan työnkuva muutoin on hyvä miettiä esimerkiksi palvelun tehokkuuden ja asiakaskokemusten kannalta. Espoon kaupungin rantavalvontatyö on kehittynyt vuosien varrella nopeasti talkoohenkisestä toiminnasta huomattavasti organisoidummaksi, ja nyt halutaan saada selville myös asiakkaiden näkökulma asiaan – näkyvätkö muutokset asiakkaille, ja mitä voitaisiin vielä kehittää.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli kyselytutkimuksen avulla kartoittaa rannankäyttäjien kokemuksia rantavalvonnasta kesän 2015 rantavalvontakaudella. Näin saatiin arvokasta tietoa siitä, mitä asiakkaat pitävät tärkeänä ja tietävätkö he mitä rantavalvojen työtehtäviin oikeasti kuuluu. Kyselyyn oli mahdollista vastata joko Espoon kaupungin Internetsivujen kautta tai paperiseen versioon, joita jaettiin rannalla kävijöille.</p> <p>Palvelumuotoilu on kasvava osaamisala, jossa käytetään muotoiluosaamisen menetelmiä käyttäjätiedon keräämiseen ja hyödyntämiseen. Palvelumuotoilun teoriaosuuden tarkastelu tässä työssä on rajattu asiakasymmärrykseen ja palvelupolun kehittämiseen Espoon kaupungille tulevaisuuden työvälineeksi.</p> <p>Kyselystä saatujen vastausten perusteella rantavalvontaa pidetään erittäin tarpeellisena palveluna Espoossa. Vastaajilla oli kuitenkin vaihteleva käsitys siitä, mitkä työtehtävät rantavalvoijille kuuluvat. Palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden tarkemman suunnittelun myötä asiakkaiden turvallisuustietoisuus sekä tietoisuus valvojan todellisista työtehtävistä voisivat lisääntyä, jolloin myös onnettomuuksien ennaltaehkäisy saattaisi olla mahdollista tehostaa.</p>	
Asiasanat Palvelumuotoilu, hengenpelastus, kyselytutkimus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Espoon kaupunki.....	3
3	Hengenpelastus	5
4	Rantavalvojan koulutus ja työnkuva	7
5	Uimarantojen ja uintipaikkojen turvallisuus, lait ja säädökset.....	9
5.1	Huolellisuusvelvollisuus 5 §.....	9
5.2	Omavalvonta.....	10
6	Rantavalvonnan ensiaskeleet Suomessa.....	12
6.1	Hengenpelastus- ja meripelastusseurat edistämään vesiturvallisuutta	13
6.2	Uimaliitto sekä uimaopetus- ja hengenpelastusliitto vesiturvallisuustoiminnan ohjaajiksi	14
6.3	Hukkumistilastot.....	17
6.4	Kansainvälisten liittojen syntyminen	18
7	Palvelumuotoilu.....	20
7.1	Palvelumuotoilun synty	21
7.1.1	Palveluiden merkitys Suomen taloudessa	21
7.2	Asiakasymmärrys ja käyttäjätiedon hankkiminen	22
7.3	Palvelumuotoilun keskeiset menetelmät ja peruskäsitteet.....	22
8	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	24
9	Tutkimusmenetelmät	25
10	Tutkimuksen tulokset.....	26
10.1	Uimarannan käyttö.....	27
10.2	Rantavalvojan työtehtävien arviointi	30
10.3	Valvontakauden ja päivittäisen valvonta-ajan pituus	34
10.4	Rantavalvojien näkyvyys.....	35
10.5	Mielipiteet Espoon kaupungin järjestämästä rantavalvonnasta.....	36
10.6	Avoimet vastaukset.....	37
11	Pohdinta.....	38
11.1	Tutkimuksen päälöydökset.....	39
11.2	Kehitysideat	40
11.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	44
	Lähteet	45
	Liitteet.....	48

1 Johdanto

Maailman terveysjärjestö WHO:n raportin mukaan maailmassa hukkuu joka vuosi yli 370 000 ihmistä. Tämä tarkoittaa 40 hukkumiskuolemaa joka tunti. Kolmanneksi yleisin tapaturmainen kuolinsyy maailmanlaajuisesti on hukkuminen, joka on liian vähälle huomiolle jäänyt merkittävä kansanterveydellinen ongelma. Kansallisten päättäjien tulisi tarttua tähän nykyistä hanakammin. Suhteutettuna asukaslukuun Suomessa hukkuu selvästi enemmän ihmisiä kuin läntisissä naapurimaissamme. Viimeisen kolmen vuoden aikana vuosittain Suomessa hukkuu noin 100 -150 henkilöä. Suurin osa hukkumisista tapahtuu kesä-aikaan, ja yleisten uimarantojen rantavalvontaa tehostamalla uintipaikoista voidaan tehdä turvallisempia. Vastuu tässä asiassa on palveluntarjoajalla, usein kunnalla. Uimarannan on oltava turvallinen riippumatta siitä kenen vastuulla rannan ylläpito on tai ovatko palvelut maksullisia vai ilmaisia. (SUH 2014; Tukes 2011.)

Suomessa hukkumiskuolemien vähentämiselle ei ole asetettu kansallisia tavoitteita, toisin kuin esimerkiksi liikennekuolemien vähentämiselle. Vesiturvallisuustyö ei ole kovin organisoitua ja sitä toteutetaan hajanaisesti monien eri organisaatioiden toimesta. Hukkumiskuolemien vähentämiseen käytössä olevat resurssit ovat hyvin pienet esimerkiksi liikenne- ja paloturvallisuustyöhön verrattuna. Rannoilla tulee kuitenkin olla riittävästi valvojia, joilla on myös pätevyys toimia rantapelastajina. Tositilanteessa on kyettävä auttamaan veden varassa oleva uhri pois vedestä, antamaan ensiapua ja hälytettävä apua jatkotoimenpiteitä varten. (SUH 2015a.; Tukes 2011.)

Suomen Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) kuluttajaturvallisuusvalvonnan yksi vuoden 2015 teemoista on vesiturvallisuus. Tavoitteena on nostaa vesiturvallisuutta esille sekä kuluttajille että toiminnanharjoittajille suunnatuilla tiedotteilla ja valvontaprojekteilla. Tukes kannustaa myös alue- ja paikallishallinnon kuluttajaturvallisuusvalvontaviranomaisia kiinnittämään huomiota vesiturvallisuuteen ja tarvittaessa tekemään tarkastuksia uimarannoille ja uintipaikoille. Myös Suomen uimaopetus- ja hengenpelastusliiton SUH: n edellinen strategiakausi on päättymässä vuoden 2015 aikana ja uusi strategia on tarkoitus hyväksyä. Strategiatyön tavoitteena on määritellä SUH: n keskeiset valinnat ja rooli kansallisessa vesiturvallisuustyössä vuosina 2016 - 2020. (Tukes 2015; SUH 2015a, 1.)

Opinnäytetyön teoriaosion aiheiksi kyselytutkimusta tukemaan valittiin rantavalvonnan historia, sekä palvelumuotoilu. Menneisyyden kehityksen tunteminen on tärkeää tulevaisuutta ja palveluiden kehittämistä ajatellen. Historiaosuuden tarkoituksena on avartaa lukijalle rantavalvonnan taustoja, jotta ymmärretään, mitkä ovat olleet toiminnan lähtökoh-

dat. Vuosikymmenten varrella hukkuneiden määrä on laskenut 1900-luvun alun noin 600 vuotuisesta hukkuneesta alle kahteen sataan. Kuitenkin edelleen vuoden 2014 aikana hukkui 152 suomalaista, joista miehiä oli jopa 128, naisten vastaavan luvun jäädessä 24 hukkuneeseen. Hukkumisista suuri osa tapahtuu kesäkuukausina kesä- ja elokuun välillä, kun vedet ovat lämpimimmillään ja loma-kausi meneillään. (SUH 2014).

Valitsimme palvelumuotoilun osaksi työmme teoriapohjaa, sillä siinä kuten työssämmekin pidetään käyttäjän näkökulmaa keskiössä. Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilussa pitkään käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä, joista yhtenä määrällisen tutkimuksen keinot ja kyselytutkimukset. Tähän myös rajaamme palvelumuotoilun teoriaosuuden tarkastelun, sillä työmme tärkeimpänä tavoitteena on asiakasymmärryksen kartoittaminen Espoon kaupungille tulevaisuuden työvälineeksi.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, Kuinka tärkeäksi rantavalvonta koetaan ja mitä oletetaan kuuluvan rantavalvojan työtehtäviin. Näitä vastauksia voidaan verrata siihen, mitkä todellisuudessa ovat rantavalvojen työtehtäviin kuuluvia asioita, sillä uimaranalla rantavalvojana työskennellessä törmää jatkuvasti virheellisiin oletuksiin siitä, mitkä asiat todella kuuluvat rantavalvojan vastualueeseen ja mitkä eivät. Olisiko rantavalvontaa mahdollista kehittää palveluna palvelumuotoilun avulla entistä tehokkaammaksi?

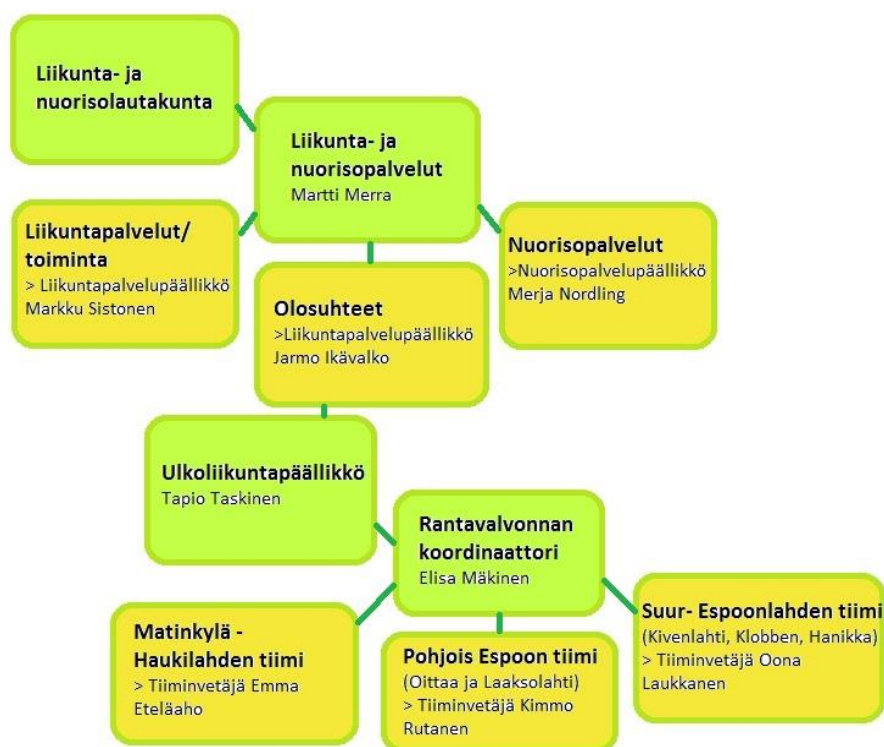
2 Espoon kaupunki

Merenrantakaupunkina Espoossa on paljon rantaviivaa ja yhteensä 21 yleistä uimarantaa, joista valvottuja rantoja ovat Oittaaan, Laaksolahden, Haukilahden, Matinkylän, Klobbenin, Hanikan sekä Kivenlahden uimarannat. Opinnäytetyömme asiakaskysely teetettiin näillä rannoilla kesän 2015 aikana. Rantavalvojiksi Espoossa palkataan vuosittain noin 30 kesätyöntekijää, jotka huolehtivat uimarantojen valvonnasta ja siivouksesta koulujen kesäloman ajan. Kesän 2015 aikana Espoon kaupungin uimarantojen valvonta järjestettiin edellisen vuoden tasoisesti – valvojien määrä pidettiin samana. (Espoon liikunta- ja nuorisopalvelut 2014.) Espoon kaupungin rantavalvontatyö on kehittynyt vuosien varrella nopeasti talkoohenkisestä toiminnasta huomattavasti organisoidummaksi, ja nyt halutaan selvittää myös asiakkaiden näkemystä valvonnasta. Oma kiinnostuksemme aiheita kohtaan heräsi aiempien kesien rantavalvontatöiden kautta. Oiva tilaisuus kyselytutkimuksen tekemiselle avautui, kun työskentelimme myös itse rantavalvojina Espoossa kesän 2015 aikana. Toimeksiantajammekin kiinnostui kyselytutkimusideasta, sillä Espoon kaupunki ei ole aiemmin kartoittanut asiakkaan näkemystä rantavalvonnan tärkeydestä.

Espoo haluaa kaupunkina kehittyä jatkuvasti. Tämänhetkisestä strategiasta 2013 -2016 käytetään nimitystä Espoo-tarina. Se kertoo, mistä Espoo on tulossa, mihin suuntaan se on menossa ja millä keinoin. Tarina kertoo myös espoolaisista asenteista, arvoista ja tavoitteista. Espoo-tarina strategian näkökulmina ovat elinvoima ja kilpailukyky, asukkaat ja palvelut sekä resurssit. Elinvoiman ja kilpailukyvyn näkökulman alla kehitystavoitteena on elinympäristön terveellisyys, viihtyisyys ja turvallisuus. Etenkin turvallisuusaspekti astuu voimaan mietittäessä rantavalvontaa ja rantoja elinympäristön osana. Asukkaisiin ja palveluihin liittyen halutaan edistää asiakastyytyväisyyttä sekä palvelujen saatavuutta. Palveluverkot ja palvelukanavat halutaan saada vastaamaan asiakastarpeita ja palveluprosessit tehokkaiksi ja toimiviksi. Palvelujen, kuten rantavalvonnan eri osa-alueiden kehittämiseksi onkin hyvä käyttää palvelumuotoilun keinoja, joita avataan myöhemmin tässä opinnäytetyössä. Toisena näkökulmana palvelujen kehittämisessä on kuitenkin aina resurssit, jotka ovat myös yksi Espoo-tarinan näkökulmista. Resurssien osalta halutaan keskittyä palvelujen kustannuksiin ja tuottavuuteen, henkilöstövoimavaran hallintaan sekä johtamiseen ja esimiestyöhön. (Espoon kaupunki 2013.) Espoon kaupungin budjetissa rantavalvonnan kustannuksia ei ole tarkemmin eritelty. Kustannukset koostuvat lähinnä palkkakustannuksista, koulutuksesta ja varusteista sekä uimarantojen kunnossapidosta. Palkkakustannukset ovat noin 120 000 euroa vuodessa sisältäen työnantajamaksut ja lisät. Koulutus kustantaa noin 1000 euroa ja valvojien vaatetukseen ja muihin tarvikkeisiin on varattu noin 3000 euroa. Kaikkien uimarantojen perusparannukseen on varattu vuosittain noin 20 000 euroa mukaan lukien myös valvomattomat rannat. (Taskinen 16.10.2015.)

Espeen kaupungin hallinnollinen organisaatio muodostuu neljästä toimialasta: sosiaali- ja terveystoimesta, sivistystoimesta, teknisestä ja ympäristötoimesta sekä palveluliiketoimesta. Näitä ohjaavat ja valvovat valtuusto, kaupunginhallitus sekä lautakunnat ja johtokunnat. (Esoon kaupunki 2011a.) Sivistystoimessa, jonka alle rantavalvontakin sijoittuu, työskentelee 7482 työntekijää ja se tarjoaa koulutusta, kasvatusta, kulttuuria ja liikuntaa monipuolisesti molemmilla kotimaisilla kielillä. (Esoon kaupunki 2012.)

Yksikön palveluita johtaa kolmella palvelualueella (Liikunta-, nuoris- ja olosuhteiden palvelut) yhdeksän ihmistä. Näistä kolmesta palvelualueesta rantavalvonta kuuluu olosuhteiden alla ulkoliikuntapäällikön vastuualueelle. Ulkoliikuntapäällikön kanssa yhteistyötä tekee rantavalvonnan koordinaattori, joka johtaa kaikkien Espeen valvottujen uimarantojen toimintaa ja jakaa tehtäviä ja vastuuta rantavalvojille jokaisella rannalla toimivan tiiminvetäjän kautta (Kuvio 1). Palvelualueiden päälliköt saavat lisäresursseja tukiyksiköstä, jonka vastuulla ovat mm. vuosikellon rakentaminen, tapahtumien tuottaminen, markkinointi ja viestintä, palvelujen kehittäminen, arviointi sekä seuranta. (Esoon liikunta- ja nuorisopalvelut 2014.)



Kuvio 1. Sivistystoimen Organisaatio

3 Hengenpelastus

Rannalla varsinaiset pelastustilanteet ovat melko harvinaisia, mutta silti niihin on varauduttava ja pelastustaitoja on harjoitettava. Itse pelastustaidon lisäksi rantavalvojan on pysyttävä tekemään nopea tilannearvio. Rantavalvojan tehtävänä hätätilanteessa on pelastettavan tilanteen arviointi sekä turvallisen pelastustavan valitseminen. Tämä kaikki on voitava tehdä nopeasti lyhyessä ajassa, sillä pelastustilanteessa pitää pystyä toimimaan automaattisesti. Tämän takia onkin hyvä luoda itselleen jo etukäteen ennalta suunniteltuja toimintamalleja sekä harjoitella niitä työpaikalla muiden kanssa. (Hakamäki, Hotti, Keskinen, Lauritsalo, Liinpää, Läärä & Pantzar 2009, 197.)

Läärän mukaan (2007) maailmalla hengenpelastusta alana lähestytään kilpaurheilun näkökulmasta, Suomessa ammattia koulutetaan kuitenkin pelastusalana. Hengenpelastus ammattina eroaa hyvin paljon muista pelastusalan ammateista kausiluontoisuutensa takia, mikä tekee asiasta hyvin mielenkiintoisen. Hengenpelastajan ammatissa vaaditaan taitoa pelastaa ihmishenki, mutta usein tämä lähtökohta saattaa unohtua niin itse hengenpelastajalta kuin työnantajaltakin. Ammattiin hakeutuu paljon nuoria kesätöihin, ja työn pätevyysvaatimukset ja arvostus jäävät usein minimiin. Ala on kuitenkin kehittynyt uimahallien turvallisuuden parantamisen kautta. Uinninvalvojan koulutus on kehittynyt, mutta uimarannoilla taivalta on vielä taitettavana. Uimarantojen turvallisuuden parantamiseksi kuluttajavirasto informoi uimarantojen ylläpitäjiä syksyllä 2006 ohjekirjeellä ja myös opetusministeriön uimarantaopas julkaistiin samana vuonna. Tämän myötä myös rantavalvojen töihin pääsyvaatimuksia määriteltiin uudelleen. (Vienola, 2007, 40.)

Pelastamisessa käytetään apuvälineitä oman turvallisuuden takaamiseksi. Sillä miten pelastetaan, ei ole merkitystä. Tärkeää on kuitenkin, että pelastajalla on aina mukanaan jokin apuväline, johon pelastettava voi tarttua. Pelastustapaa valittaessa tärkeintä on turvallisuus, ei niinkään nopeus. Tämän takia uimalla pelastaminen on viimeinen keinoista, jos valittavissa on muita pelastustapoja. Jos pelastustilanteessa on mentävä veteen, voidaan se tehdä hyppäämällä ns. pelastushyppy niin, että pää pysyy myös veteen laskeuduttaessa veden pinnalla ja katse säilyy näin ollen uhrin olinpaikassa. Matalassa vedessä etenkin tuntemattomalla rannalla paras tapa on kahlata pelastettavan luokse. Uhrin ollessa lähellä laituria voi rantavahti hypätä veteen laiturilta pelastamisen nopeuttamiseksi. Laiturilta hypättäessä on tunnettava ympäröivän veden syvyudet ja muut pohjan ominaisuudet, jotta pelastajan henki ei olisi vaarassa. Veteen hypätään aina pelastushypyllä ja katsekontakti pidetään pelastettavassa koko pelastusprosessin ajan. Mukana on aina hyvä olla jokin kelluttava pelastusväline. Jos uhri ehtii painua veden alle eikä löydykään ensimmäisellä sukelluksella, on osattava myös sukeltaminen pinnalta. Pelastettavaa lähestytään aina

selän takaa, ettei uhri pääse tarttumaan pelastajaan. Pelastajan kannattaa myös rauhoitella uhria jo matkalla lähestyessään häntä. Pelastettavan kuljettaminen vedessä on melko raskasta, joten eri pelastustapoja on hyvä harjoitella vedessä pitkälläkin matkalla valmiiksi, jotta eri tapojen haitat ja hyödyt ovat tiedossa ennen pelastustilannetta. Jokaisen rantavalvojan tulee osata kuljettaa pelastettavaa vähintään yhdellä harjoitelluista pelastusotteista. Vedestä ylös päästyään rantavahdin on osattava jatkaa toimenpiteitä. Pelastettava on saatava turvallisesti pois vedestä joko rannan tai esimerkiksi laiturin kautta. Vedestä poistumisen jälkeen on ensin tarkistettava, onko uhri tajuissaan vai tajuton. Jos uhri ei reagoi herättelyyn, on soitettava hätänumeroon. Tämän jälkeen noudatetaan hätäkeskuksen ohjeita. Uhrin hengitystiet avataan ja hänet asetetaan kylkiasentoon. Jos hengitys ei kuitenkaan ole normaalia, aloitetaan paineluelvytys. Elvytyksen saa lopettaa vasta kun ammattihenkilöstö antaa luvan, elvytettävä virkoaa tai omat voimat loppuvat. Tämän takia on hyvä elvyttää vuorotellen toisen tai monen eri henkilön kanssa, jolloin elvytystä jaksetaan tehdä pidempään. Jos elvytettävä virkoaa, asetetaan hänet kylkiasentoon. (Hakamäki ym. 2009, 198 -206.)

4 Rantavalvojan koulutus ja työnkuva

Rantavalvojille on tarjolla muutamia eri tahojen tarjoamia koulutuksia. Kaudella 2015 Espoossa rantavalvojat kävivät Pelastusturvan järjestämän Rantavalvojan perehdytyskurssin ja pelastuskoulutuksen viikkoa ennen töiden aloittamista. Helsingin puolella rantavalvojat sen sijaan käyvät yleensä Suomen uimaopetus- ja hengenpelastusliiton tarjoaman Rantapelastajakurssin. (Hakamäki ym. 225 -228; Pelastusturva 2015.) Pelastusturvan Rantavalvojan perehdytyskurssin ja pelastuskoulutuksen tavoitteena on ammattitaidon lisääminen ja ylläpito. Kurssilla tehdään paljon käytännön harjoituksia, jolloin päästään mahdollisimman lähelle todellista pelastustilannetta. Koulutukseen sisältyy ensiaputaitojen opettelua ja kertaamista ja erilaisten pelastustilanteiden ratkomista sekä vedessä että maalla. Kurssilla tehdään myös uintitestit, joiden avulla voidaan taata rantavalvojan riittävä uimataito. Kurssin kesto on kymmenen tuntia. (Pelastusturva 2015.)

Muita kursseja hengenpelastukseen sekä pelastautumis- ja pelastustaitoihin liittyen järjestää Suomen uimaopetus- ja hengenpelastusliito. Kursseja on tarjolla eri-ikäisille ja eritasoisille hengenpelastuksesta kiinnostuneille ihmisille aina kuuden tunnin pituisesta "Pysytään pinnalla" – kurssista aina 65 tuntia kestävään Rantapelastajakurssiin asti. Pysytään pinnalla - kurssilla opetellaan keinoja itsensä ja toisten pelastamiseksi ja se on suunnattu erityisesti leireillä toimiville ohjaajille sekä urheiluseurojen jäsenille, mutta siitä ei saa muodollista pätevyyttä pelastustehtäviin. Toisena ääripäänä selvästi laajempi Rantapelastajakurssi, joka on suunniteltu kansainvälisiä kursseja soveltaen Suomen oloihin sopivaksi ILS:n (International Life Saving Federation) ohjeita noudattaen. Kurssi vaatii hyvää fyysistä ja henkistä kuntoa, sillä se on käytännönläheinen ja tilanteita pyritään simuloimaan mahdollisimman todenmukaisiksi pelastustilanteiksi. Pääsyvaatimuksena on 18 vuoden ikä. (Hakamäki ym. 2009, 227- 228.)

Rantavalvojalla tulee olla voimassa oleva Suomen Punaisen Ristin ensiapukurssi (EA1, EA2) rantavalvojan koulutuksen täydennykseksi. Tärkeintä rantavalvojan työssä on kuitenkin ennaltaehkäistä tapaturmien syntymistä ohjaamalla rannalla kävijöitä turvalliseen käyttäytymiseen sekä pitämällä huolta rannan kunnosta. Tapaturmia voitaneen ennaltaehkäistä muutamien erilaisten keinojen ja ohjeiden avulla; kielletään laiturilla juokseminen, jolloin saatetaan välttyä turhilta liukastumisilta ja rajataan uintialue, jottei uimari vahingossa joudu syvään veteen. (Hakamäki ym. 2009, 206 -207.)

Espoon kaupungin (2015) rantavalvojen pääasialliset työtehtävät:

- ensiavun antaminen ja avun hälyttäminen
- uimareiden valvonta näkyvällä paikalla
- turvatarkastus- ja huoltotoimenpiteet
- turvallisuusohjeiden tiedottaminen ja valvonta
- asiakaspalvelu

Rantavalvojan työnkuvaan ei kuulu lapsenvahtina toimiminen, vaan vastuu on aina vanhemmilla. Rantavalvojalla ei ole myöskään valtuuksia toimia järjestyksenvalvojana, vaan hankalissa järjestyshäiriötilanteissa otetaan yhteys poliisiin. (Pelastusturva 2015; Espoon kaupunki 2015.) Rantavalvoja ei ole myöskään koulutettu pelastussukeltaja. Usein oman turvallisuuden kannalta on tärkeämpää hälyttää paikalle apua sen sijaan, että lähtee etsimään uhria veden alta.

Haasteita työhön turvallisuuden kannalta asettavat kuitenkin vaihtelevat olosuhteet kuten näkyvyys vedessä sekä veden syvyysprofiili. Rantavalvojalta odotetaan työssä tarkkaavaisuutta, rauhallisuutta ja hyvää päätöksentekokykyä, sekä hyvää uima- ja vesipelastustaitoa. Ennen rantavalvojan töiden aloittamista on jokaisen valvojan suoritettava testiuinti, jossa arvioidaan hakijan uimataidon riittävyys tehtävää varten. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

5 Uimarantojen ja uintipaikkojen turvallisuus, lait ja säädökset

Uimarannat ja uintipaikat lukeutuvat kuluttajapalveluihin, jotka kuuluvat kuluttajaturvallisuuslain soveltamisalalle (920/2011). Lain tarkoituksena on ennaltaehkäistä kuluttajapalvelusta aiheutuvia terveys- ja omaisuusvaaroja. Kuluttajapalvelua tarjoavan tahon on varmistuttava siitä, että kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Uimarantojen ja uintipaikkojen turvallisuusjärjestelyiden tulee perustua riskinarviointiin. Riskien arvioinnissa tunnistetaan toimintaan liittyviä vaaroja, tilanteita, joissa sekä mahdollisten vaarojen ja tapaturmien luonnetta. Arvioinnin pohjalta toteutetaan toimenpiteitä vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi sekä luodaan valmiudet toimia mahdollisissa onnettomuustilanteissa. Uimarannoilla onnettomuusriskiä voivat kasvattaa valvottavan alueen laajuus ja muoto, veden virtaukset, sääolosuhteet, laiva- ja veneliikenteen aiheuttamat aallot, mahdollinen suuri yhtäaikainen kävijämäärä, rakenteet, ilkiä ja järjestyshäiriöt sekä pelastustilanteessa veden sameus ja huono näkyvyys. (Tukes 2015.) EU- uimarannalla lisäksi tarkkaillaan ja arvioidaan uimaveden laatua. Espoossa sitä tarkkaillaan rantavalvojen sekä terveystarkastajien toimesta (Espoon kaupunki 2011b). EU- uimaranta ei kuitenkaan tarkoita aina sitä, että ranta on valvottu, vaan kuluttajille on ilmoitettava selkeästi rantavalvonnasta ja sen ajankohdista niin rannalla kuin muissakin yhteyksissä. (Tukes 2015.)

5.1 Huolellisuusvelvollisuus 5 §

Kuluttajaturvallisuuslain 5 § säädetään seuraavaa huolellisuusvelvollisuutta koskien: Toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Toiminnanharjoittajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta, ja hänen on arvioitava niihin liittyvät riskit.

Uimarannan tulee olla turvallinen riippumatta siitä, mikä taho palvelun tarjoajana toimii tai onko kyseessä ns. EU - uimaranta vai ei. Huolellisuusvelvollisuus koskee niin maksullisia kuin maksuttomiakin palveluita. Uimarantojen ja uintipaikkojen ylläpitäjillä on lakisääteinen huolellisuusvelvollisuus, jonka nojalla vilkkaille uimarannoille on järjestettävä paikalliseen riskiarviointiin perustuen asianmukainen rantavalvonta. Rantavalvonnan osalta on keskeistä, että valvojat ovat päteviä ja keskittyvät valvomiseen ilman häiriötekijöitä. Rantavalvojen tulee olla aina täysi-ikäisiä sillä he ovat vastuussa omasta sekä muiden turvallisuudesta vaativissa olosuhteissa. Taukoja on oltava tarpeeksi, mutta niiden takia valvonta ei saa kuitenkaan häiriintyä. Turvallisuuden ilmapiirin luomisen lisäksi rantavalvojat huolehti-

vat ranta-alueen ja varusteiden kunnosta sekä ennaltaehkäisevät onnettomuuksia. Huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu myös toiminnanharjoittajan riittävät tiedot tarjoamastaan kulluttajapalvelusta ja siihen liittyvistä riskeistä ja niiden arvioinnista. Toiminnanharjoittajalla tulee olla riittävä koulutus ja kokemus palvelun järjestämiseksi turvallisesti. Palvelussa käytettävien välineiden ja rakenteiden tulee olla myös ajan tasalla turvallisuuden kannalta. Uimarannan ylläpitäjän tulee määrittää myös rantavalvonnan tarve, valvojien määrä ja paikallaoloaika. Valvonta- ajan tulee vastata kävijämäärää ja suunnittelussa on huomioitava ruuhka-ajat sekä illat ja viikonloput. Uimarannan ylläpitäjän on myös ennalta varauduttava mahdollisiin olosuhteiden muutoksiin ja suunniteltava toimintamallit rantavalvojien määrään tai paikallaoloaikojen muuttamiseksi. (Tukes 2015.)

5.2 Omavalvonta

Omavalvonta on osa uimarannan tai uintipaikan ylläpitäjän palvelun turvallisuusjohtamis- ja laatu järjestelmää, joka on osa huolellisuusvelvollisuutta. Olennaisia omavalvonnan osia alueita ovat onnettomuuskirjanpito, vakavista vaaratilanteista ilmoittaminen viranomaisille, säännölliset omavalvontatarkastukset sekä huollot ja käyttötarkkailu, joista pidetään kirjaa. Omavalvonnan tarkoituksena on tunnistaa ja hallita toimintaan liittyviä riskejä ja varmistaa palvelun turvallisuus. Omavalvontaan liittyy myös turvallisuusasiakirja, jonka sisällöstä on laadittu erillinen asetus (1110/2011). (Tukes 2015.) Turvallisuusasiakirjassa on selvitettävä turvallisuusasioista vastaavat henkilöt, ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden mahdolliset seuraukset sekä toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. On myös oltava suunnitelma siitä, miten palvelun tarjoamisessa mukana olevien turvallisuusasioihin liittyvä perehdyttäminen ja kouluttaminen sekä mahdolliset pätevyys- ja koulutusvaatimukset hoidetaan. Palvelussa käytettävien tilojen, rakenteiden, välineiden, reittien ja muun tarpeiston ja niiden huollon ja kunnossapidon on oltava kunnossa ja näyttävä turvallisuusasiakirjassa. Tiedossa on myös oltava palvelun suurin mahdollinen turvallinen asiakasmäärä eri olosuhteissa suunnitelma siitä, miten erilaiset onnettomuus-, vaara-, ja vahinkotilanteet kirjataan ja miten näin kerättyä tietoa käytetään hyväksi turvallisuustoiminnan kehittämisessä. (Finlex 2011.)

Valvotulla uimarannalla on oltava rannan käyttöasteeseen nähden riittävästi tarkoitukseen sopivia kunnossa olevia pelastusvälineitä. Välineiden kuntoa on tarkkailtava säännöllisesti ja niistä on pidettävä huolto- ja tarkastuspäiväkirjaa. Uimarannan vähimmäisvarusteena on asianmukainen pelastusrenkas, jossa on heittonaru. Renkaita tulee olla rannan kokoon nähden tarpeeksi ja riittävän tiheästi. Pelastusrenkaan tulee olla näkyvällä paikalla veden läheisyydessä. Valvotulla rannalla on oltava käytössä pelastusrenkaan lisäksi joko pelastusvene tai -lauta sekä ensiapupakkaus. Rannalla, jota käytetään yleisesti uintipaikkana, tulee pelastusvälineiden olla kunnossa jatkuvasti ja ylläpitäjän on varauduttava mahdolli-

seen ilkivaltaan sekä korvattava tai korjattava huonokuntoiset pelastusvälineet. Missään tapauksessa pelastusvälineitä ei saa ilkivallan seurauksena poistaa rannalta. Uimarannoilla olevia rakenteita ja niiden kuntoa tulee tarkkailla ja viat on korjattava ja vaaralliset rakenteet poistettava. Rakenteista on pidettävä huolto- ja tarkastuspäiväkirjaa. Erityistä huomiota vaativat veteen sukeltamiseen käytettävät rakenteet ja niiden ympäristö. Veden syvyys hyppypaikoilla on oltava riittävä, ja sen ollessa liian vähäinen, on siitä varoitettava ja hyppääminen kyseiseltä paikalta kiellettävä selkein ilmoituksin. Varoituksen tulee olla selkeästi näkyvillä hyppypaikkana käytettävän rakennelman yhteydessä. Jonkin rakenteen ollessa turvallisuussyistä käyttökelvoton, tulee sen käyttö olla tehokkaasti estetty. Pelkkä ilmoitus opastetaululla ei ole riittävä, vaan ilmoituksen on oltava selkeästi havaittavissa. Ilkivaltaan on myös varauduttava ja esim. laiturien päätyjä ja hyppytornien alustuloalueita on tarkkailtava säännöllisesti veteen upotettujen vaarallisten esineiden varalta. Ohjeet avun hälyttämiseksi ja uimarannan tarkkaan sijaintiin liittyvät tiedot on oltava selkeästi näkyvillä ilmoitustaululla tai opastetaululla, jotta apu osataan tarvittaessa ohjata oikeaan paikkaan. Avunhälyttämisohjeiden lisäksi uimarannoilla kävijöille on annettava kaikki sellainen tieto, joka on tarpeen vaaratilanteiden ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi rannan profiiliin liittyvät tiedot sekä muut tiedot joita ihminen tarvitsee voidakseen arvioida paikkaan liittyviä riskejä. Tiedot tulee antaa selkeästi ja ymmärrettävästi ja niiden tulee olla näkyvillä niissä paikoissa, joihin tieto kohdistuu, kuten veden syvyyden merkinnät, joiden tulee olla laiturin tai muun hyppyalustan kohdalla. Uima-alueen rajat tulee olla merkittynä kirkkaan värisillä hyvin erottuvilla poijuilla. Rantavalvojen ja valvontapaikkojen on syytä erottua selvästi ja kävijöille on tultava selväksi, milloin valvojat ovat paikalla ja mihin alueeseen valvonta kohdistuu. Valvonnasta ja muista turvallisuusasioista on hyvä tiedottaa myös ylläpitäjän verkkosivuilla. (Tukes 2015.)

6 Rantavalvonnan ensiaskeleet Suomessa

Suomen rantavalvonnan historia ulottuu muutaman vuosisadan taakse, kun luultavimmin ensimmäinen suomenkielinen hengenpelastusopas ”Neuvo kuiga hukkuneita ihmisiä pitää pyytämän” ilmestyi vuonna 1803, vaikka uimataito ei tuohon aikaan ollutkaan vielä kovin yleinen taito. Kehitys kohti nykypäivää alkoi tästä, vaikka kehityskaari ei ole ollutkaan kovin nopea. Kirjasessa on kerrottu hengenpelastuksesta näin:

Kohta, kun hukkunut on ylös saatu vedestä, pitää työ aljettaman, eikä aika kuluttaman hyödyttömällä puheilla, ja ei pidä epätoivottaman hänen paranemistaan, ellei haju tai jokin muu merkki osoita, että hän on jo ruvennut mätänemän.

Hukkunut pitää kaunisti kannettaman rannalle, siinä tilassa, että pää on ylhä päin, verhot pitää kohta riisuttaman, ruumis kuivaksi pyyhittämän ja lämmintä ei kuumana pidettämän valkian edes, taikka kesällä päivän paistes. Sormella taikka liinaisella rievulla pitää kino suusta ja kurkusta perattaman.

Sitten lasketaan se onneton lämböisen sänggyyn, joka on tehty korkialla pään alalla, ja varistetaan lämmintä tuhka, suoloja ja hieta, hänen ympärillensä ja hivutetaan ruumista kädellä eli villaisella rievulla pitkin selkä ruotoa, rindoja ja vattaa, aina jalkoihin päin.

Suoni pitää myös avattaman kädestä ja pillillä eli hanhenkynällä puhallettaman nenän ja suun kautta ilmaa tävyihin, jota tehdessä ynnä avoimella kädellä lievästi puserretaan rindoja ja vattaa.

Erinomainen ja tarpeellinen, että klistiriä pannan. Se tapahtuu silä tavalla, että taikka savua piipun varrella puhalletaan kautta vattaan, taikka ellei ole tilaa oikeata klisturiasetta saada, otetaan pitkä piipun mynstykki, sen vahvembaan pähän sidotaan sian eli eläimen rakko, tämä täytetään tupakkivedellä, eli saippua-vedellä eli suola-vedellä, eli vedellä ja etikalla, joka pitää olla haljaa, siten rakon ylinen pä sidotaan umbeen, piippu pistetään takaa pästä sisälleen, ja puserretaan rakkoo, että vesi menee vattaan.

Suonen lyöminen kerroitaan, ja höyhenellä eli muulla asella, kutkutetaan sieraimia, että saada sitä hukkunutta aivastamaan. Lämmindä etikkata, taikka Isoja viinaa, eli jos olis Stink Spiritusta, lyödän muutama nokko nenään ja kielen päälleen ja sillä myös hivutetaan ohimia. Että kuumalla raudalla vähän poltella jalkain alustaa, ja nokkoisilla vähän huuhtoa ruumihin alapuolta, on myös hyödyllinen. Lämmintä palo-viinaa taitaa myös lyödä liinaseen vaatteeseen ja panna vattan päälleen.

Jos nämä ei tahtoisi menestyä, niin ei kuitenkaan saada väsyä, ollengin että hivutel- la ruumista lämböisellä vattella, ja että tupakki klisteriä kertoja. Jos vähängi merkki hengestä toivon anda, niin sitä enemmän pitää yrittämän, ollengin että saada suonen juoksemaan, ellei ennen kylläksi ole varta saatu, ja että saada hukkuneen oksen- damaan. Vähän virvoittavata Isoja viinan mahdetaan myös suuhun. (Karvonen 1935, 8 - 9.)

Kirjasessa ohjeistetaan osittain samoihin asioihin kuin edelleen nykypäivänäkin, vaikka osittain hengenpelastuksen keinot olivat hyvin erilaiset nykypäivään verrattuna. Samoin kuin nykypäivänäkin, ohjeistettiin auttamaan uhri nopeasti pois vedestä ja tarkistamaan, onko kyseessä elossa oleva vai eloton henkilö. 1800-luvun ohjeistuksessa elottoman uhrin kanssa toimintaan annetut ohjeet olivat kuitenkin kaukana nykyajan käytännöistä. Kirjasessa neuvottiin mm. herättelemään uhria polttamalla jalkapohjaa kuumalla raudalla ja sivelemällä ihoa nokkosilla. Myös erilaisiin lääkintäkeinoihin annettiin ohjeita, mutta puhallus- painelumenetelmästä ei tuolloin ollut vielä tietoa.

Vuonna 1875 ilmestyi "Uimisen taito"- vihkonen, joka oli suomennettu ruotsalaisesta "Konsten att simma" -vihkosesta. Oppaassa kerrotaan vinkkejä uimiseen, mutta sieltä löytyy myös paljon pohjatietoa hengenpelastukseen. Monet oppaassa opetettavat taidot ovat jo hyvinkin lähellä nykypäivänä vaadittavia rantavalvojan taitoja. Hukkuneiden ensihoito-ohjeet ehtivät kehittyä huomattavasti ensimmäisestä hengenpelastusoppaasta. Oppaassa puhutaan siitä, miten uhri herätetään parhaiten. Uhria tulee lähestyä vedessä taakpäin, sillä hän saattaa tarttua pelastajaan ja vetää hänet mukaansa pohjaan. (Piscator 1875, 33 - 36.)

6.1 Hengenpelastus- ja meripelastusseurat edistämään vesiturvallisuutta

Suomen ensimmäinen vapaaehtoisvoimin toimiva hengenpelastusyhdistys perustettiin Vaasassa vuonna 1877. Suomi oli tällöin Venäjän vallan alla, joten mallia olisi ollut helppo hakea idästä. Sijainti antoi myös hyvät mahdollisuudet hyödyntää tietämystä Ruotsin puolelta. Ei kuitenkaan voida olla täysin varmoja siitä, mistä ideat on lopulta saatu. Valtakunnallinen vapaaehtoisuuden pohjalta toimiva meripelastustoiminta käynnistettiin 1880-luvulla. Yhdistyksen kotipaikkana oli Helsinki ja sen nimeksi tuli Suomen yhdistys merihädästä pelastamiseksi. Tämän jälkeen vuonna 1897 osittain seurauksena uimataidotto- muuksista johtuneista onnettomuuksista perustettiin Suomen Meripelastusseura. Toiminta aloitettiin kartoittamalla pääkaupunkiseudulla asuvien kiinnostusta meripelastustoimintaa kohtaan. Toiminnan nähtiin olevan hyödyllistä ja vuonna 1898 hallitus ehdottikin, että olisi syytä tutustua Venäjä ja Ruotsin hengenpelastuslaitosten toimintaan. Tutkimusmatkojen seurauksena ehdotettiin, että Suomi ottaisi esimerkiksi Norjan, jossa oli keskittyty onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn. Tämän pohjalta tarkoituksena oli hankkia pelastusvene-

tä, joiden ylläpito tulisi halvemmaksi, kuin pelastusasemien rakentaminen. Silti Suomen Meri-pelastusseuran toiminta käynnistyi kiinteiden pelastusasemien ja luotsiasemien avulla. Seura piti toimintaansa yllä valtiovallan avustusten ja pienten jäsenmaksujen avulla. (Meri-lahti 1997, 19 -23.)

Vuonna 1903 Suomen Meripelastusseura julkaisi oman teoksensa "Käsikirja uintiin ja hengenpelastukseen". Opaskirjassa huomioidaan Suomen uintikauden lyhyys ja siinä suositellaan harjoitusten tekemistä kuivalla maalla vedoten siihen että kyseisellä tavalla tehdään harjoituksia muissakin maissa. Kirjassa rohkaistaan myös opettajia ottamaan uinti ja hengenpelastus oppiaineeksi kansakouluihin ja oppikouluihin voimisteluharjoituksissa. Jotkut opettajista ottivatkin uinninopetuksen osaksi opetustaan, mutta uinnin opetus kouluissa alkoi varsinaisesti kouluissa vasta 1950-luvun lopulla (Suomen meripelastusseuran keskustoimikunta 1903, 3 - 5; Suominen 1986, 65.)

6.2 Uimaliitto sekä uimaopetus- ja hengenpelastusliitto vesiturvallisuustoiminnan ohjaajiksi

Suomen Uimaliitto perustettiin vuonna 1906. Uimaliiton tavoitteena oli kehittää uinnin opetusta yhtenäiseksi sekä edistää sitä ja saada se oppiaineeksi kouluissa, levittää tietoa uimataidon hyödyistä ja vaikuttaa yleiseen mielipiteeseen. (Mustonen 2006, 17 -18; Uimaliitto 2013.) Seuraava "Uinti ja hengenpelastustaitojen opas" julkaistiin vuonna 1935 Uimaliiton toimesta. Vuoden päästä perustettiin uimaopetusjaosto, jonka tavoitteena oli tehostaa hengenpelastusta ja uimaopetusta. Uimaliitto liittyi Suomen valtakunnan Urheiluliiton (SVUL) jäseneksi vuonna 1938. Liiton pääpaino oli kilpa- ja huippu-urheilun edistämiseksi, eikä hengenpelastusta ja uinnin opetusta koettu kovinkaan tärkeiksi, jolloin panostus näille aloille ei ollut riittävää. Tästä syntyi uimaliiton sisällä erimielisyyksiä. Tultiin siihen tulokseen, että eroaminen SVUL: sta on ainoa vaihtoehto, mutta lopulta eroamiseen kului kuitenkin useampi vuosi. (Ilmanen 2006, 40 - 44.)

Uuden liiton perustamisessa suuressa osassa oli Suomen punainen risti (SPR). SPR oli jo perustanut hengenpelastustoimikunnan, johon Uimaliitto kuului ja vuonna 1951 SPR alkoi suunnittelemaan täysin uutta hengenpelastukseen keskittyvää järjestöä. Vasta vuonna 1956 Uimaliitto lähti yhdessä SPR:n kanssa luomaan uutta organisaatiota, jossa urheilupainotteinen uinti sekä uima- ja hengenpelastustyölinjat erotettaisiin toisistaan. Lopulliseen päätökseen liiton perustamisesta tultiin vuoden 1956 marraskuussa ja syntyi Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto (SUH). Liiton päätehtäväksi asetettiin yleinen valtakunnallinen uima-opetus ja hengenpelastustyö. (Ilmanen 2006, 50 - 53.) Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton tavoitteena oli toimia jäsenjärjestönsä keskusjärjestönä ja ohjaajana. Liiton jäseneksi pääsi uimaopetus- ja hengenpelastusalalla toimiva valtakun-

nallinen yhteisö, joka oli valmis sitoutumaan SUH:n sääntöihin. (Ilmanen 2006, 59 - 60.) Toiminnan alussa hengenpelastustoiminta oli paljon liitoksissa uimaopettajien koulutukseen. Pian tuli kuitenkin erillinen hengenpelastajatutkinto, jonka kohderyhmänä olivat muun muassa poliisit, palomiehet ja uimaopettajat, joille koettiin olevan hyötyä hengenpelastustaidoista. Myös kouluissa ruvettiin opettamaan hengenpelastusta ja jaettiin aiheetta esitteleviä opaslehtisiä. (Ilmanen 2006, 81.)

SUH:n koulutusjärjestelmään lähdettiin tekemään uudistuksia 1970-luvun alussa. Hengenpelastuskurssi muutettiin kaksiosaiseksi, jolloin osioiden välissä oli noin kolmen kuukauden pituinen harjoittelujakso. Kursseilla koulutettiin kaikkia hengenpelastuksesta kiinnostuneita. Suurin käytännön ero kurssin sisällössä aikaisempaan verrattuna oli teorian ja käytännön opettamisen selkeämpi erottelu. (Ilmanen 2006, 128 -129.) 1990-luvun alussa kansainväliseen liittoon (ILS) liittymisen jälkeen oli tarjolla myös kansainvälisen hengenpelastajan kurssi, joka oli hieman aiempaa syväluotaavampi ja tarjosi enemmän käytännön harjoittelua. (Ilmanen 2006, 188-190.) Suomen ensimmäinen 100 tuntia kestävä rantapelastajakoulutus sai alkunsa vasta vuonna 2006. Uimaopetustyö on tuottanut tulosta ja sadassa vuodessa on hukkuneiden määrä saatu laskettua 600:sta 152:een (2014). (Mustonen 2006, 22; SUH 2015b.)

Uimataidon kehittäminen kansalaisten keskuudessa on yksi suuri tekijä hukkumisten ennaltaehkäisyssä. Vuonna 2006 Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto asettikin 50-vuotisjuhlavuotensa tavoitteeksi:” Uimataito kansalaistaidoksi” (Vartia 2006, 56). Kansanterveyslaitoksen vuonna 2000 teettämän tutkimuksen mukaan 67 prosenttia kuudesluokkalaisista osasi uida, vuonna 2004 uimataitoisten määrä oli noussut 76,5 prosenttiin kun taas vuonna 2011 tehdyssä tutkimuksessa uimataitoisia kuudesluokkalaisia oli enää 72 prosenttia. Aikuisten uimataito on vaihdellut vuoden 2003 tutkimuksen 66 prosentista vuoden 2006 64 prosentin kautta vuoden 2011 68 prosenttiin. Vuonna 2011 tehdyn tutkimuksen mukaan eniten uimataidottomia oli yli 55-vuotiaissa. Uimataitoa mitattiin tutkimuksessa pohjoismaisen määritelmän mukaan (uidaan 200 metriä, josta 50 metriä selällään).

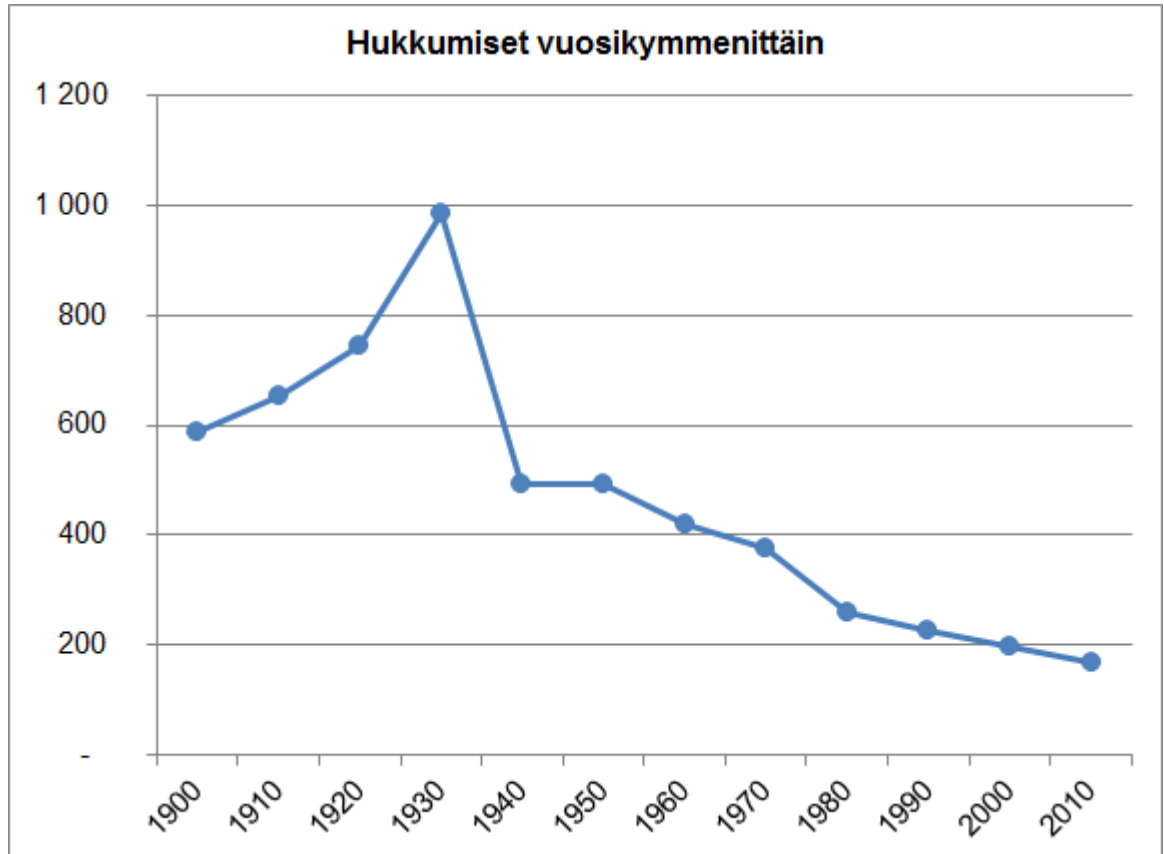
Nykypäivänäkin SUH järjestää uimaopetus- ja hengenpelastustyötä sekä antaa kyseisiin asioihin liittyvää neuvontaa ja koulutusta sekä kehittää uinnin olosuhteita ja uimarantojen turvallisuutta. SUH:n tavoitteena on saada kaikki kansalaiset uima- ja hengenpelastustaitoisiksi opettamalla uima- sekä hengenpelastustaitoja sekä valistustoiminnan avulla. Tavoitteen toteuttamiseksi liitto tekee yhteistyötä uimaopetusta ja hengenpelastustaitojen opetusta edistävien tahojen kanssa. Muita tavoitteita ovat hukkumiskuolemien vähentäminen sekä turvallisuus vesillä ja jäällä kansalaisasenteisiin vaikuttamalla. Tavoitteena on myös saada uimahallit ja yleiset uimarannat turvallisiksi, terveellisiksi, viihtyisiksi ja uudistuviksi toiminnan keskuksiksi. (Hakamäki ym. 2009, 225 -227.)

Yleiset työvoimapolitiikkaan vaikuttavat tapahtumat heijastuvat myös rantavalvontatyöhön. Rantavalvontaa on ollut useissa kunnissa jo pitkään, mutta laman takia ala koki romahduksen 1980 ja 1990- lukujen taitteessa. Rantavalvontaa karsittiin useissa kunnissa rahapulnan takia. (Vienola, 2007, 40.) Työn kysynnän ja tarjonnan pitäisi kohdata, jotta tulos olisi onnistunut, mutta usein näin ei kuitenkaan ollut. Kysyntä pätevistä rantapelastajista näihin aikoihin oli kova, mutta tarjonta vähäistä. Kuntien rahoitus ja asenne määräaikaisen työvoiman kouluttamiseen oli puutteellista. Vuosituhannen vaihteessa Suomalainen rantavalvonta oli voimakkaassa muutosvaiheessa. Kunnat olivat vuonna 2007 tilanteessa, jossa laki säati järjestämään uimarannoille valvontaa pätevien rantapelastajien toimesta paikalliseen riskinarviointiin perustuen. Käytännössä tämä oli kuitenkin mahdottomuus, koska päteviä valvoja ei ollut. Ammatin alhainen arvostus ja huono palkkaus vaikeuttavat tavoitteen toteutumista entisestään. Koulutuksen kehittämällä pyritään ratkaisemaan haastavaa yhtälöä. (Työvoimaministeriö 1986, 50 -56.)

Nyt myös SUH: n strategiakausi on loppumassa ja uusi strategia on tarkoitus hyväksyä syysliittokokouksessa 2015. Strategian tavoitteena on määrittellä SUH: n keskeiset valinnat ja rooli kansallisessa vesiturvallisuustyössä vuosina 2016 - 2020. Suurimmiksi haasteiksi strategian kannalta arvioidaan kiristyvää julkista taloutta, kuntarakenteen muutoksia sekä ihmisten elämäntapa- ja ikärakenteen muutoksia. Keskeisimpiä kehityskohteita lievenvät vaikuttamistyö sekä kansallisen vesiturvallisuustyön koordinaation ja liiton rahoituspohjan vahvistaminen. SUH: n uuden Pinnalla 2020- strategian tavoitteena on, että vuoden 2016 uimataitotutkimuksessa sekä uimataitoisten kuudesluokkalaisten- että uimataitoisten aikuisten määrä on 10 prosenttia suurempi, kuin 2011 tehdyssä tutkimuksessa. (SUH 2015a.)

6.3 Hukkumistilastot

SUH on kerännyt tietoja Suomalaisten hukkumiskuolemista vuodesta 1999 lähtien. Tietoja kerätään lehtileikkeiden avulla ja julkaistaan kuukausittain paitsi kesä- ja heinäkuussa kahdesti kuussa. Kuukausittaisten tilastojen lisäksi tietoa on kerätty hukkumisista juhanuksena sekä jäihin putoamisista. Tietojen perusteella muodostetaan tilastoja myös vuosikymmenten keskiarvoista. (SUH 2015; Kuvio 2.)



Kuvio 2. Hukkumiset vuosikymmenittäin (SUH 2015)

SUH: n tilastoista voimme todeta, että hukkumisten määrä on ollut 1950- luvun jälkeen koko ajan selkeässä laskussa (SUH 2015; Kuvio 2).

Verratessa kuluva vuosi 2015 vuoteen 2014 uudessa tapahtuneita hukkuneita on toistaiseksi 13 vähemmän kuin viimevuonna. Tilasto on päivitetty 8. lokakuuta 2015 joten hukkuneiden lukumäärä saattaa vielä nousta vuoden loppuun mennessä. Pääosin näyttää kuitenkin siltä, että hukkumiskuolemat ovat laskussa. (SUH 2015; Taulukko 1.)

Taulukko 1. Hukkumistilastojen vertailu 2010 –2015

Vuosi	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Hukkuneet	46	37	14	36	28	15
Erotus	-	-9	-23	+22	-8	-13

Taulukko 2. Uudessa tapahtuneet hukkumiset

Pahimmat onnettomuuskaudet ovat kesä-elokuu, kun ilmat ovat lämpimät ja ihmiset suuntaavat rannoille. Yli puoleen hukkumiskuolemista liittyy alkoholi ja suurin osa vesiliikenteessä hukkuneista on ollut ilman pelastusliivejä. (SUH 2015.)

6.4 Kansainvälisten liittojen syntyminen

Ensimmäinen hengenpelastuksen kattojärjestö "Fédération Internationale de Sauvetage" (FIS) perustettiin vuonna 1910 Ranskan Pariisiin. Järjestön jäsenmaiden lukumäärä kasvoi Euroopassa aina ensimmäiseen maailmansotaan asti, joka kuitenkin katkaisi kehityksen. Toisen maailmansodan jälkeen Ranska kuitenkin jatkoi kansainvälisen liiton puolesta työskentelyä. (International Life Saving Federation, 2015.)

Vuonna 1951 Maailman hengenpelastuskongressissa Cannesissa Ranskassa oli paikalla jo 22 maata. Päätettiin pitää kokous, jossa FIS: n tavoitteet päivitettiin ja uudeksi nimeksi tuli "Fédération Internationale de Sauvetage et de Secourisme et de Sports Utilitaires" (International Federation on Lifesaving, Rescuing and Utility Sports). Useiden nimen vaihdosten jälkeen vuosien 1963 ja 1985 välillä järjestön nimi muotoutui lopulta nykyiseen muotoonsa "Fédération Internationale de Sauvetage Aquatique". Nimen valitseminen ei siis ollut kovinkaan helppoa ja ongelma liittyi juurikin siihen, että mietittiin pelastustaitojen ja turvallisuuden asemaa verrattuna kilpailuun. Samat kysymykset ovat edelleenkin ilmoilla kansainvälisessä hengenpelastusliittotoiminnassa. FIS: n viimeisenä olemassaolovuotena 1993 sillä oli 30 jäsenvaltiota. (International Lifesaving Federation, 2015.)

Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto liittyi FIS: n jäseneksi vuonna 1991. Liittymistä oli suunniteltu jo vuodesta 1984, mutta rotuerottelua harjoittavan Etelä-Afrikan mukana olo teki liittymisestä ongelmallisen. Suomen tiukka ulkopoliittinen linja siirsi liittymis-

päätöstä kymmenellä vuodella, kunnes Etelä-Afrikan jäsenyysstatus FIS: n sisällä muuttui ja se luopui rotuerottelupolitiikasta. (Ilmanen 2006, 152 - 155.)

Samaan aikaan FIS: n toiminnan kanssa oli toisella puolella maailmaa myös huomattu tarve kansainväliselle hengenpelastusasioita hoitavalle organisaatiolle. World Life Saving (WLS) perustettiin vuonna 1971 Cronullassa, Australiassa. Virallinen sopimus jäsenmaiden; Australian, Iso Britannian, Uuden Seelannin, Etelä-Afrikan ja Yhdysvaltojen välillä kirjoitettiin vuonna 1977. Vuoteen 1993 mennessä WLS: ssä oli yli 20 kansallista hengenpelastusjärjestöä. Samana vuonna FIS yhdistyi WLS: ään ja syntyi uusi kansainvälinen järjestö International Life Saving Federation, ILS. Virallinen säännöstö astui voimaan vuonna 1994 ja siitä lähtien järjestö on toiminut ainoana kansainvälisenä yhdistävänä hengenpelastusorganisaationa. FIS: n mukana Suomi siirtyi automaattisesti ILS: n jäseneksi. Jäsenyys mahdollistaa myös yhtenäisen tutkintojärjestelmän luomisen. Tällä hetkellä SUH: lla on yksi kansainvälinen kurssi: International pool lifeguard, jonka suorittaneilla on mahdollisuus työskennellä uinninvalvojina suurimmassa osassa Euroopan maita. (International Life Saving Federation, 2015.)

Pohjoismaiden oma hengenpelastusliitto perustettiin vuonna 1945. Sen jäseninä olivat Suomen Uimaliitto sekä Tanskan, Ruotsin ja Norjan hengenpelastusjärjestöt. Muissa jäsenmaissa hengenpelastuksen ja uimaopetuksen eriyttäminen kilpauinnista oli tapahtunut jo Suomea aiemmin. (Ilmanen 2006, 44 -45.) Vuonna 1958 Pohjoismaiden Hengenpelastusliiton kokouksessa SUH: n hallituksen jäsen, dosentti Jarl Forssell piti esitelmän "Tekohengityksen antaminen hukkumistapauksissa". Seuraavana vuonna SUH: n hallitus antoi menetelmästä julkisuuteen liiton suositaman lausunnon, ja syksyllä 1959 aloitettiin kampanja suusta suuhun -menetelmän julkistamiseksi kaikille. Vuonna 1960 oli suusta suuhun -menetelmä käytössä kaikissa Pohjoismaissa. (Ilmanen 2006, 82 - 91.) Vuonna 2007 tehdystä haastattelusta SUH: n koulutuspäällikkö Jukka Läärä kertoi, että nykyisin uinninvalvojakurssi on yhtenäinen muihin Pohjoismaihin nähden ja kurssin suorittamalla saa pätevyyden toimia uinninvalvojana Islantia lukuun ottamatta kaikissa Pohjoismaissa. (Viola, 2007, 36.)

7 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on kasvava osaamisala, jossa yhdistetään vanhoja asioita uudella tavalla ja tuodaan muotoiluosaamista palveluiden kehittämiseen lisäämällä uusien palveluiden arvoa. Suomessa ollaan tällä hetkellä todella kiinnostuneita palvelumuotoilusta ja kiinnostus kasvaa jatkossakin. Kuitenkin palvelumuotoilu on vielä melko nuori ja tuore osaamisala ja siitä on kirjoitettu vain harvoja teoksia maailmalla. (Tuulaniemi 2011, 12 -13.)

Koivisto (2007, 10) kuvaa palvelumuotoilun ytimekkäästi uutena ja kehittyvänä muotoilun osaamisalana, jolla tarkoitetaan palvelujen kehittämistä, innovointia ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Tuulaniemen (2011, 12 -13) mielestä palvelumuotoilua on haastavaa määritellä yksiselitteisesti, sillä sen pelikenttäkin on haastava, koska siihen vaikuttavat kaikki ympäröivän maailmamme globaalit muutokset. Pähkinän kuoreen supistettuna voidaan sanoa, että ”palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti” (Tuulaniemi 2011, 10). Analyyttinen lähestyminen pohjautuu loogiseen päättelyketjuun, tosiasioihin, asiakastutkimukseen ja dataan. Kun taas intuitiivisessa lähestymisessä käytetään hyväksi taitoa ja kokemusta nähdä, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista. Pyritään näkemään ja kuvittelemaan se, mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2011, 10 -13.) Tavoite on kuitenkin kaikilla sama: asiakkaan sydämen valloittaminen ja sataprosenttinen asiakastytyväisyys (Tuulaniemi 2011,12).

Palvelumuotoilussa puhutaan asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä ja käyttäjätiedosta ja tavoitteena on inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Parhaimmillaan käyttäjätieto auttaa ymmärtämään käyttäjäkunnan toiveita, kokemuksia ja käyttäytymistä, sillä siihen sisältyy syvempää ja tarkempaa tietoa käyttäjistä kuin asiakastietoihin. (Miettinen 2011, 13.) Käyttäjän ymmärtämistä Miettinen (2011, 30) pitää palvelujen suunnittelun lähtökohtana, sillä palvelukokemuksen ymmärtämisen kautta organisaatiot voivat rakentaa parempia vuorovaikutussuhteita asiakkaiden kanssa.

Maailma muuttuu jatkuvasti ja muutosnopeus vaihtelee uusien keksintöjen keksimisen tahdissa. Vuosina 1881 -1890 keksittiin historiallisesti hyvinkin lyhyen ajan sisällä viisi erittäin merkittävää asiaa: sähkö, puhelin, auto, lentokone ja radio. Elämme tällä hetkellä taloudellisesti ja kulttuurisesti suurten muutosten aikaa, mutta on hyvä muistaa, että aikamme ei ole poikkeus vaan erittäin mielenkiintoinen aikakausi muiden aikakausien joukossa. (Tuulaniemi 2011, 15.) Muutos ja muutosnopeus eivät ole poikkeuksellisia, mutta muutoksen sisältö on. ”Ainoa pysyvä asia on muutos” (Tuulaniemi 2011, 15).

7.1 Palvelumuotoilun synty

Vaikka palveluita onkin suunniteltu jo kauan, on palvelumuotoilu saanut alkunsa vasta 1990-luvulla. Todennäköisesti ensimmäisenä palvelumuotoilun osaamisalan on lanseerannut Professori Michael Erlhoff vuonna 1991. (Tuulaniemi 2011, 61–62.) Palvelujen osuus on kasvanut tasaisesti 1970-luvulta alkaen yhteiskuntien tuotanto- ja työllisyysrakenteessa kaikissa kehittyneissä maissa ja niiden osuus näyttää yhä kasvavan. Samaan aikaan maatalous ja teollinen tuotanto ovat menettäneet osuuttaan, joten emme voi enää sanoa elävämme teollisuusyhteiskunnassa vaan nykyisin puhutaan palvelutaloudesta kun halutaan kuvata palveluistuvaa yhteiskuntaamme. Tästä huolimatta palveluiden tutkimukseen ja suunnitteluun ei ole juuri kiinnitetty huomiota, minkä takia palvelut eivät ole niin tuottavia, innovatiivisia ja asiakaskeskeisiä, kuin ne voisivat olla. Nykypäivän kuluttajat kuitenkin vaativat hyvää palvelua ja heidän mukaansa palvelujen kuluttamisen tulee olla helppoa ja onnistua milloin vain, missä vain. Kuluttajat usein valittavatkin palveluiden huo- nosta laadusta eivätkä hyväksy huonoa palvelua. Tähän tarpeeseen on syntynyt palvelumuotoilu. (Koivisto 2007, 9.) Palvelumuotoilu on vakiinnuttanut asemansa osaksi muotoi- lukoulutusta ja kehittynyt akateemisenä alana 1990-luvun jälkeen. (Miettinen 2010, 5.) Eryteisesti teolliset muotoilijat ovat vaikuttaneet palvelumuotoilun kehittymiseen, koska heillä on vahva prosessiosaaminen. (Tuulaniemi 2011, 63–64.)

7.1.1 Palveluiden merkitys Suomen taloudessa

Mitä kehittyneempi talous, sitä suurempi osuus bruttokansantuotteesta koostuu palveluis- ta. Suomessa palveluiden osuus BKT:sta on kasvanut teollisuuden osuuden pienentyes- sä. Palvelut jakautuvat sekä yksityisiin että julkisiin palveluihin ja yksityiset palvelut katta- vat tällä hetkellä lähes kolme neljäsosaa kaikista palveluista. Palvelualat ovat myös mer- kittävä työllistäjä Suomessa, sillä yli 70 prosenttia suomen 2,4 miljoonasta työntekijästä työskentelee palvelualoilla. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015; Tuulaniemi 2011, 21.) Palvelualojen osuus koko Suomen taloudessa on merkittävä; yli kaksi kolmasosaa (n. 66 %) koko bruttokansantuotteesta koostuu palveluista. Kuitenkin läntisissä EU maissa luku vaihtelee 70–75 prosentin välillä. Australiassa ja Yhdysvalloissa palveluiden osuus on jo yli 80 prosenttia koko bruttokansantuotteesta, joten Suomessa on kuitenkin vielä paljon kehittämisen varaa. (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2015; Tuulaniemi 2011, 21.)

Arvo ja sen muodostuminen on palveluosaamisen ydintä ja organisaatioiden perustehtä- vä. Absoluuttista arvoa ei ole olemassakaan, vaan kaikki on suhteellista. Asialla on tietty arvo vain, jos joku kokee sen arvokkaaksi. Arvon voi toisin sanoen määritellä olevan ko- kemus, joka pohjautuu aiempiin kokemuksiin. Ihminen hakee palvelulta ratkaisua ongel- maansa ja jos tämä saavuttaa haluamansa palvelun avulla, kokee hän saavansa arvoa.

(Tuulaniemi 2011, 30.) Asiakkaan omat odotukset palvelusta liittyvät muun muassa tämän aiempiin kokemuksiin, toiveisiin, tarpeisiin, yrityksen tarjoamaan viestintään ja maineeseen. Tieto asiakkaan tuotteen kulutustottumuksesta auttaa kehittämään palvelun ja tuotteen asiakkaan tarpeisiin sopivaksi ja näin on mahdollista tuottaa tälle lisää arvoa. (Tuulaniemi 2011, 33.)

7.2 Asiakasymmärrys ja käyttäjätiedon hankkiminen

Asiakasymmärrys on määritelty palvelumuotoilu prosessin ensimmäiseksi vaiheeksi. Tarkoitus on selvittää asiakkaan tietoiset ja tiedostamattomat tarpeet, mahdolliset unelmat ja toiveet sekä oppia niistä. (Miettinen 2011, 61). Käyttäjätiedon hankkimiseen on erilaisia tutkimusmenetelmiä, jotka Miettinen (2011, 61) jakaa seuraavasti;

- a) Perinteiset menetelmät tuottavat usein määrällistä ja mitattavaa aineistoa. Aineisto kerätään helposti, analysoidaan ja visualisoidaan: markkinatutkimus, kohderyhmätutkimukset ja kyselyt.
- b) Mukailut menetelmät lainataan humanistisen tutkimuksen perinteistä ja ne sovelletaan sopimaan paremmin suunnittelijoiden tarpeisiin, esimerkiksi videodokumentointi ja videoetnografia (Etnografia tarkoittaa kirjaimellisesti kansankuvausta).
- c) Innovatiiviset menetelmät, joissa käyttäjätietoa kerätään luovien menetelmien välityksellä: suunnittelutyöpajat, visuaaliset päiväkirjat, muotoiluautotimet.

7.3 Palvelumuotoilun keskeiset menetelmät ja peruskäsitteet

Jokainen palvelu koostuu päävaiheista; kohtaamisista, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Tämä on kuitenkin vain yksittäinen vaihe asiakkaan kokemasta palvelusta, sillä palvelu on ajassa etenevä prosessi, joka muodostuu useista toinen toistaan seuraavista palvelutuokioista. Nämä muodostavat yhdessä palvelupolun, joka muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Jokainen palvelutuokio puolestaan koostuu lukuisista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas aistii palvelun sekä sen brändin. (Miettinen 2011, 49)

Kontaktipisteet ovat kaikilla ihmisen aisteilla havaittavia asioita, joita ihminen kokee palvelun aikana ja niistä muodostuu asiakkaan palvelukokemus. Kontaktipisteet voidaan jakaa Miettisen (2011, 49) mukaan neljään eri ryhmään: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Samat kontaktipisteet on Koivisto (2007, 66) määritellyt hieman eri termein; tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. Tilat ja kanavat ovat erilaisia paikkoja, joissa palvelut tapahtuvat. Ne voivat olla fyysisiä esimerkiksi uimarannan laituri tai digitaalisia kuten veden läm-

pötilän ilmoittava internetpalvelu tai aineettomia esimerkiksi rantavalvojan puhelinpalvelu. (Koivisto 2007, 66; Miettinen 2011,49)

Useat palvelut ovat monikanavaisia eli niitä tuotetaan monien eri medioiden välityksellä. Kanavat koostuvat monista eri kontaktipisteistä, sillä asiakkaan kokemukseen vaikuttavat kaikki aistittavat asiat kuten tilan tuoksut, lämpötila, äänet ja valaistus. Kontaktipisteinä esineet ovat tavaroita, tai laitteita, joita asiakas itse käyttää tai saa omakseen. Ne voivat myös olla vain henkilökunnan käyttöön tarkoitettuja välineitä, jotka ovat näkyvissä asiakkaalle ja vaikuttavat näin asiakkaan palvelukokemukseen esimerkiksi rantavalvojan pelastusvälineet. Prosessit ja toimintamallit voidaan määritellä tarkasti pienintäkin yksityiskohdasta myöten ja niitä kutsutaan palvelueleiksi. Palveluele on esimerkiksi se, kun hotellisisi-voaja taittaa vessapaperin kolmion muotoiseksi siivouksen merkiksi. Monet johtopäätökset palvelun laadusta tehdään esineiden perusteella, koska palvelua ei voi koittaa etukäteen. (Koivisto 2007, 66; Miettinen 2011, 51-53)

Ihmiset ovat usein keskeisessä roolissa palvelun tuotannossa ja palvelumuotoilun tarkoitus on suunnitella sekä asiakaspalvelijoille, että asiakkaille sopivat roolit. Palvelumuotoilussa asiakaspalvelijoita halutaan ohjata ja kontrolloida tietyillä tavoilla esimerkiksi työasulla tai uniformulla, joka tuo asiakaspalvelijalle tietyn roolin tai auktoriteetin. Myös asiakkaiden toimintaa halutaan ohjata palveluympäristöllä ja sen esineillä sekä palveluhenkilöstön toimintatavoilla ja ennakoita suunnittelemalla etukäteen asiakkaan palvelupolun ja kontakti pisteet, jotta asiakas ei mene ”huseeraamaan” ravintolan keittiöön vaan pysyy tälle määritellyillä toiminta-alueilla. Jokainen palvelutuokio pystytään näin muotoilemaan organisaation strategian ja tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan odotuksia ja tarpeita vastaavaksi. Kun tiettyä palvelutuokiota suunnitellaan, on tärkeää miettiä mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle paljon arvoa vähin kustannuksin, siten että ne muodostavat selkeän, yhtenäisen ja monikanavaisen palvelukokemuksen. (Koivisto 2007, 66; Miettinen 2011, 51 -53; Tuulaniemi 2011, 81)

8 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Uimarannalla rantavalvojana työskennellessä törmää jatkuvasti virheellisiin oletuksiin siitä, mitkä asiat todella kuuluvat rantavalvojan vastuualueeseen ja mitkä eivät. Nämä virheelliset oletukset saattavat joissain tilanteissa johtaa väärinkäsityksiin tai jopa vaaratilanteisiin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä asiakkaiden näkemykseen ja kokemukseen Espoon kaupungin rantavalvonnasta kesällä 2015. Kysely on laadittu siten, että se voidaan halutessa toistaa, jolloin on mahdollista myös jatkossa vertailla eri valvontakausi- en tuloksia keskenään. Yhtäältä tutkimusongelmaksi määrittyi rantavalvonnan tärkeyden ja tarpeellisuuden kartoittaminen asiakkaan kokemuksen mukaan. Toisaalta halusimme yhdessä työnantajamme Espoon kaupungin kanssa selvittää, miten tärkeänä asiakas pitää rantavalvojen työtehtäviä ja tietääkö asiakas, mitä kaikkea rantavalvojan työnkuvaan kuuluu. Mitä hyödyllistä rantavalvoja voisi tehdä huonolla säällä, kun rannalla ei ole asiakkaita eikä sen takia valvottavaa?

Tutkimusongelmat:

- Onko rantavalvonta asiakkaiden mielestä tärkeä palvelu?
- Tietävätkö asiakkaat mitä rantavalvojen työtehtäviin kuuluu?
- Miten rantavalvontaa voisi vielä kehittää?

Lisäksi on tarkoitus miettiä olisiko rantavalvontaa mahdollista kehittää palvelumuotoilun keinoin? Voidaanko asiakkaan toimintaa ohjata vielä paremmin suunnittelemalla palvelupolku tarkasti kontaktipisteineen henkilökunnan toimintatavat huippuunsa hiomalla?

Ristiintaulukoinnin avulla haluttiin selvittää:

- Vaikuttaako vastaajan ikä siihen, miten arvokkaana palveluna rantavalvontaa koetaan?
- Pitävätkö isät ja äidit rantavalvontaa tärkeämpänä kuin vastaajat, joilla ei ole lapsia?

Kyselytutkimuksen tavoitteena on saada selville arvokasta tietoa rantavalvonnasta asiakkaan näkökulmasta ja selvittää voisiko valvontaa tehostaa tai mahdollisesti valvojen määrään vaikuttaa esimerkiksi valvonta-aikoja muuttamalla. Jos tutkimustulokset antavat tällaisia tuloksia, Espoon kaupunki voisi tehostaa rantavalvonnan minimiin, jolloin kustannukset pienenisivät ja Espoo voisi säästää. Toisaalta rantavalvontaa on merkittävä kesätyöllistäjä, eikä välttämättä rantavalvonnan kustannuksista nipistäminen tuo kaupungille merkittävästi lisää rahaa varsinkaan, jos tämä kesätyöntekijä, jota ei palkata, joutuu hakemaan valtion tukia kesän ajaksi.

9 Tutkimusmenetelmät

Aineisto kerättiin survey - eli kyselytutkimuksen avulla. Kysely kerättiin standardoidusti, eli kaikilta vastaajilta kysyttiin kaikki kysymykset samalla tavalla. Tutkimusta tehdessä käytimme menetelmänä kvantitatiivista eli määrällistä kyselytutkimusta. Valitsimme tämän tutkimusmenetelmän nojaten palvelumuotoilun keinoihin sekä sen takia, että tämän menetelmän toteuttaminen uimarannalla oli järkevin tapa toimia, sillä tällä tutkimuskeinolla pystyttiin keräämään mahdollisimman laaja aineisto mahdollisimman pienellä vaivalla. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 193–195.)

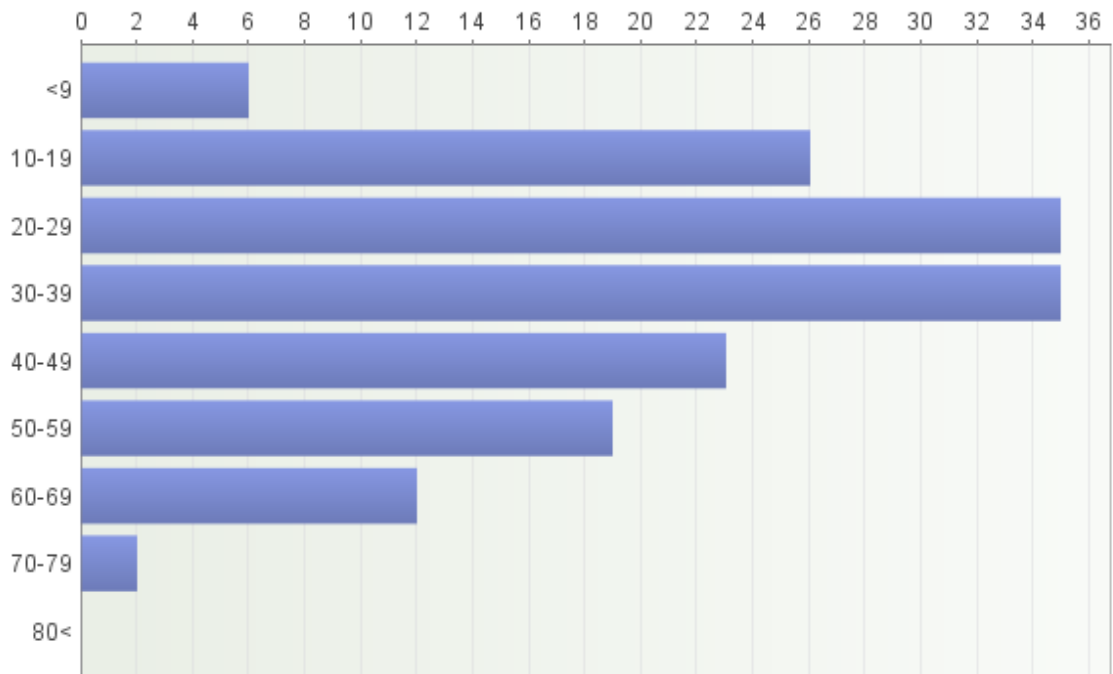
Kysely oli muodoltaan kontrolloitu ja informoitu kysely (Liite 1). Kyselylomakkeet jaettiin vastaajille henkilökohtaisesti rannalla, jossa lomakkeita jakaessa pystyttiin samalla kertomaan vastaajalle kyselyn tarkoituksesta, ja vastata mahdollisiin kysymyksiin. Vastaajat täyttivät kyselyn omalla ajallaan ja joko palauttivat sen sovittuun paikkaan tai kyselyä teettänyt henkilö haki sen takaisin täytettynä. Osa kyselystä tehtiin kuitenkin verkkokyselynä. (Hirsjärvi ym. 1997, 196 -197.)

Perusjoukkonamme eli tutkittavina henkilöinä olivat Espoon valvottujen rantojen käyttäjät kesällä 2015. Resurssien kannalta ei ollut mahdollista tutkia koko perusjoukkoa, joten tutkimme perusjoukon osajoukkoa eli otosta yksinkertaisen satunnaisotannan keinoin. Otoksen avulla voimme tehdä jonkinlaisia perusjoukkoa koskevia johtopäätöksiä. (amk.fi.) Menetelmänä käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa, eli jokaisella rannalla kävijällä oli yhtä suuri mahdollisuus tulla poimituksi otokseen. (amk.fi.)

Aineisto kerättiin 1.7.2015 - 10.8.2015 välisenä aikana ja sitä teetettiin satunnaisille rannalla kävijöille eri aikoihin päivästä kello 8-20 välisenä aikana. Kysely laitettiin sähköisenä linkkinä myös Espoon kaupungin sivuille. Internetissä kyselyyn vastasi 28 henkilöä, ja loput vastauksista kerättiin paperiversioina Espoon valvottujen uimarantojen kävijöiltä (Liite 1). Kysely oli alun perin tarkoitus teettää seitsemällä eri uimarannalla; Hanikassa Haukilahdessa, Kivenlahdessa, Klobbenissa, Laaksolahdessa, Matinkylässä ja Oittaalla, mutta tuloksia saatiin lopulta viideltä rannalta Kivenlahden ja Laaksolahden tulosten jäädessä nolliin. Kesän alussa vastauksia saatiin vähemmän, kuin loppukesästä säätilanteen takia. Alkukesästä rannoilla oli todella hiljaista, mutta kesän lopussa säät paranivat ja ihmiset suuntasivat rannoille. Kyselyyn vastaamiseen kului aikaa muutama minuutti. Kysely toteutettiin nimettömänä.

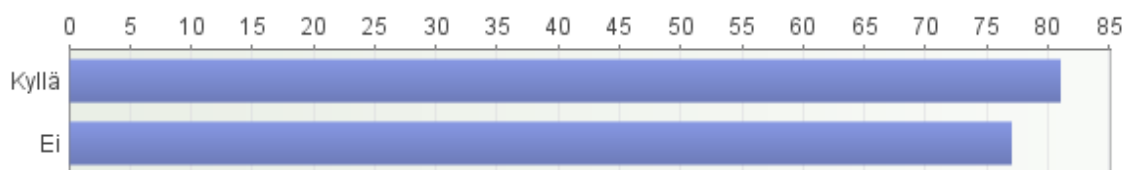
10 Tutkimuksen tulokset

Asiakaskyselyyn vastanneista oli 34,18 % miehiä ja 65,82 % naisia. Vastaajista yhteensä lähes puolet sijoittui 20 ja 39 ikävuoden välille. Vähiten vastaajia oli alle 69 vuotiaissa sekä alle 10 vuotiaissa. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Vastaajien ikä

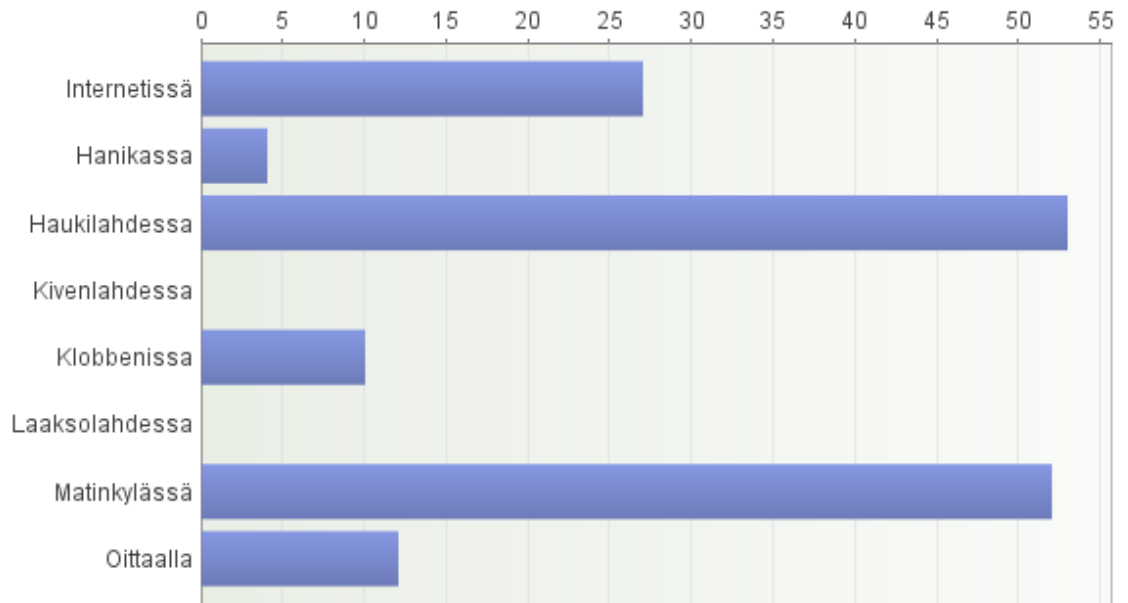
Vastaajista 51,27 % ei ollut lainkaan lapsia. Niistä vastaajista, joilla oli lapsia 58,86 % oli vain yksi lapsi. (Kuvio 4)



Kuvio 4. Onko teillä lapsia?

Vastaajista 98,1 % kertoi olevansa uimataitoisia. Kysymyksen esitiedoissa määrittelimme Uimataidon pohjoismaisen määritelmän mukaan. Uimataitoinen on siis henkilö, joka pudottuaan syvään veteen niin, että pää käy veden alla ja päästyään uudelleen pinnalle ui yhtäjaksoisesti 200 metriä, josta 50 metriä selällään. (Liite 2.)

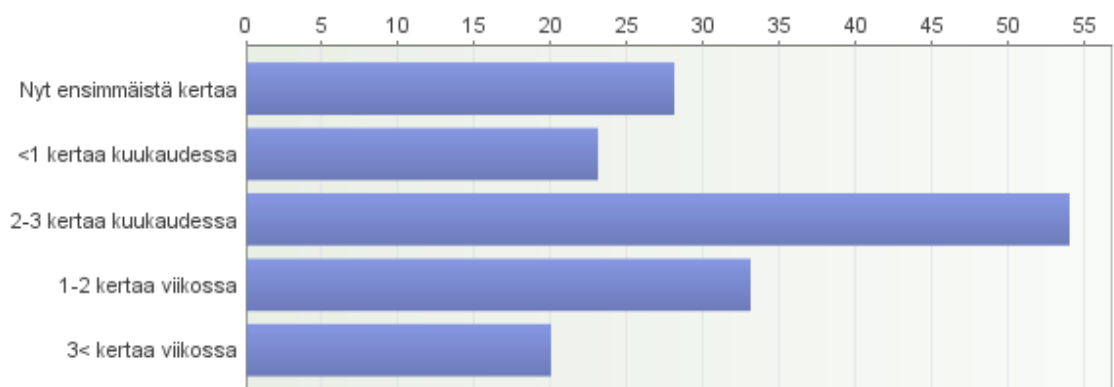
Kyselyyn vastattiin kesän aikana hajanaisesti eri rannoilla. Eniten vastauksia kertyi Haukilahden ja Matinkylän rannoilta, joiden vastauksien yhteismääräksi tuli 66,45 %, molemmista noin 30 %. Muilla rannoilla vastanneita oli huomattavasti vähemmän; Hanikassa 2,53 %, Klobbenissa 6,33 % ja Oittaalla 7,59 %. Netissä Espoon kaupungin facebook sivuilla kyselyyn vastasi 17,09 % kyselyyn vastanneiden kokonaismäärästä. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Missä vastasitte kyselyyn?

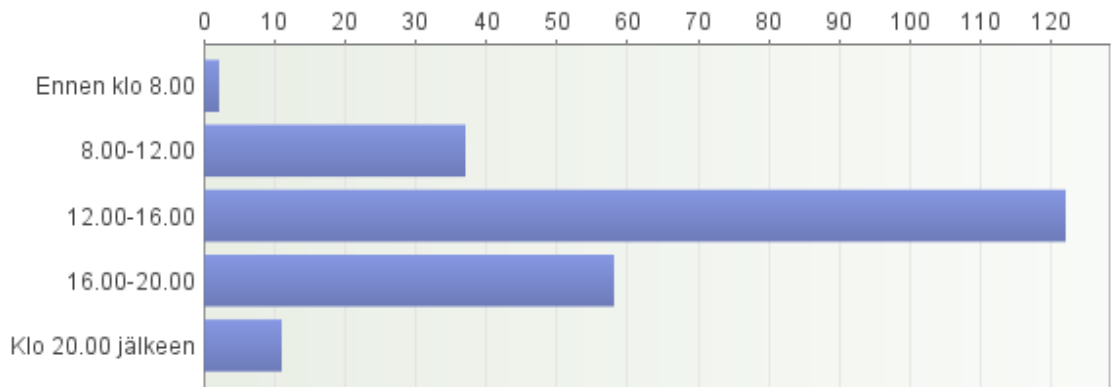
10.1 Uimarannan käyttö

Rannan käyttöiheyttä kartoittaessa 34,18 % vastaajista kertoi käyttävänsä rantaa 2-3 kertaa kuukaudessa. Seuraavaksi eniten (20,89 %) vastaajista käyttää rantaa 1-2 kertaa viikossa. Loput vastaajat jakautuivat melko tasaisesti eri ryhmiin ensikertalaisista yli kolme kertaa viikossa rantaa käyttäviin kävijöihin. (Kuvio 6.)



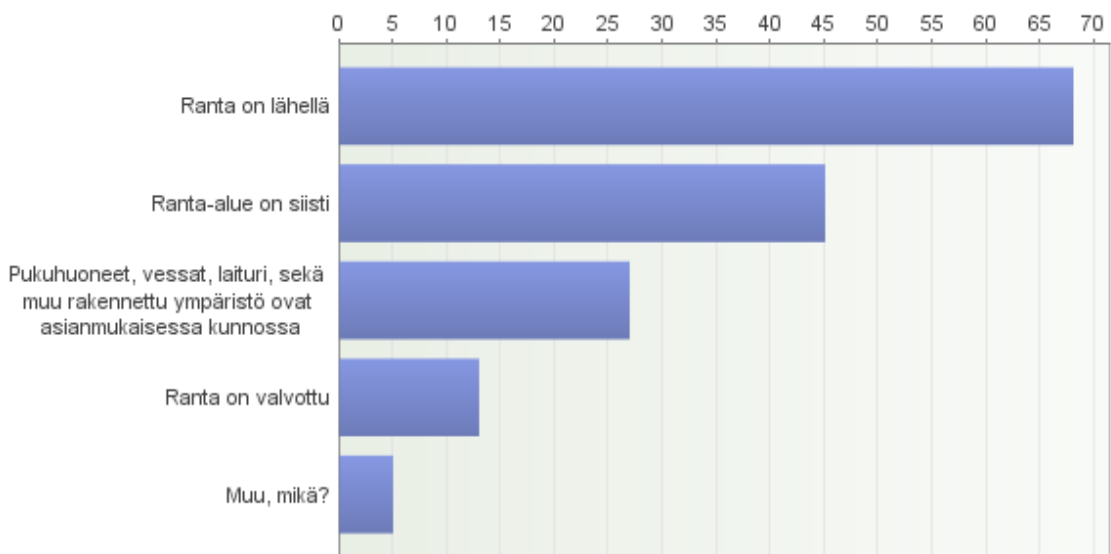
Kuvio 6. Kuinka monta kertaa kesässä käytte edellä mainituilla uimarannoilla?

Rannalla käydään selkeästi eniten kello 12 -16 välillä. Vähiten kävijöitä rannalla on ennen aamu kahdeksaa. Illalla kävijöitä kello 20 jälkeen on vielä jonkin verran (Kuvio 7).



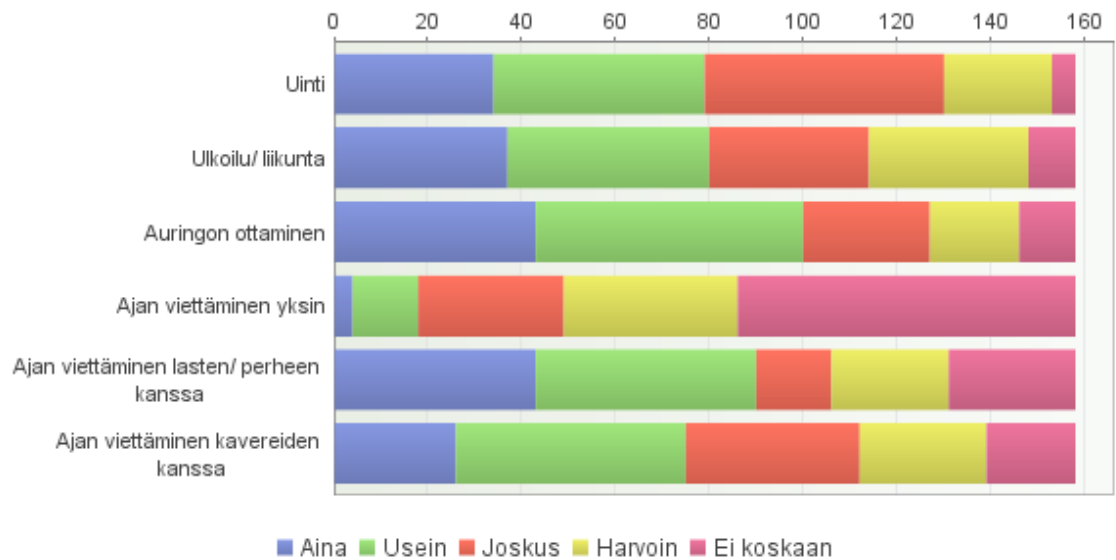
Kuvio 7. Mihin kellonaikaan yleensä käynte uimarannalla?

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tärkein rannan valintaan vaikuttava tekijä on sen läheinen sijainti. Myös ranta-alueen siisteys oli huomattava tekijä rannan valinnan kannalta. Läheskään kaikki vastaajat eivät käy uimarannalla uimisen takia. Vastaajista vain 22 % kertoo tulevansa aina uimarannalle uimisen takia. Suurin osa vastaajista kertoo uivansa rannalla joskus. Kuitenkin vain 18 % vastaajista ui rannalla harvoin tai ei lainkaan. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Tärkein uimarannan valintaan vaikuttava tekijä?

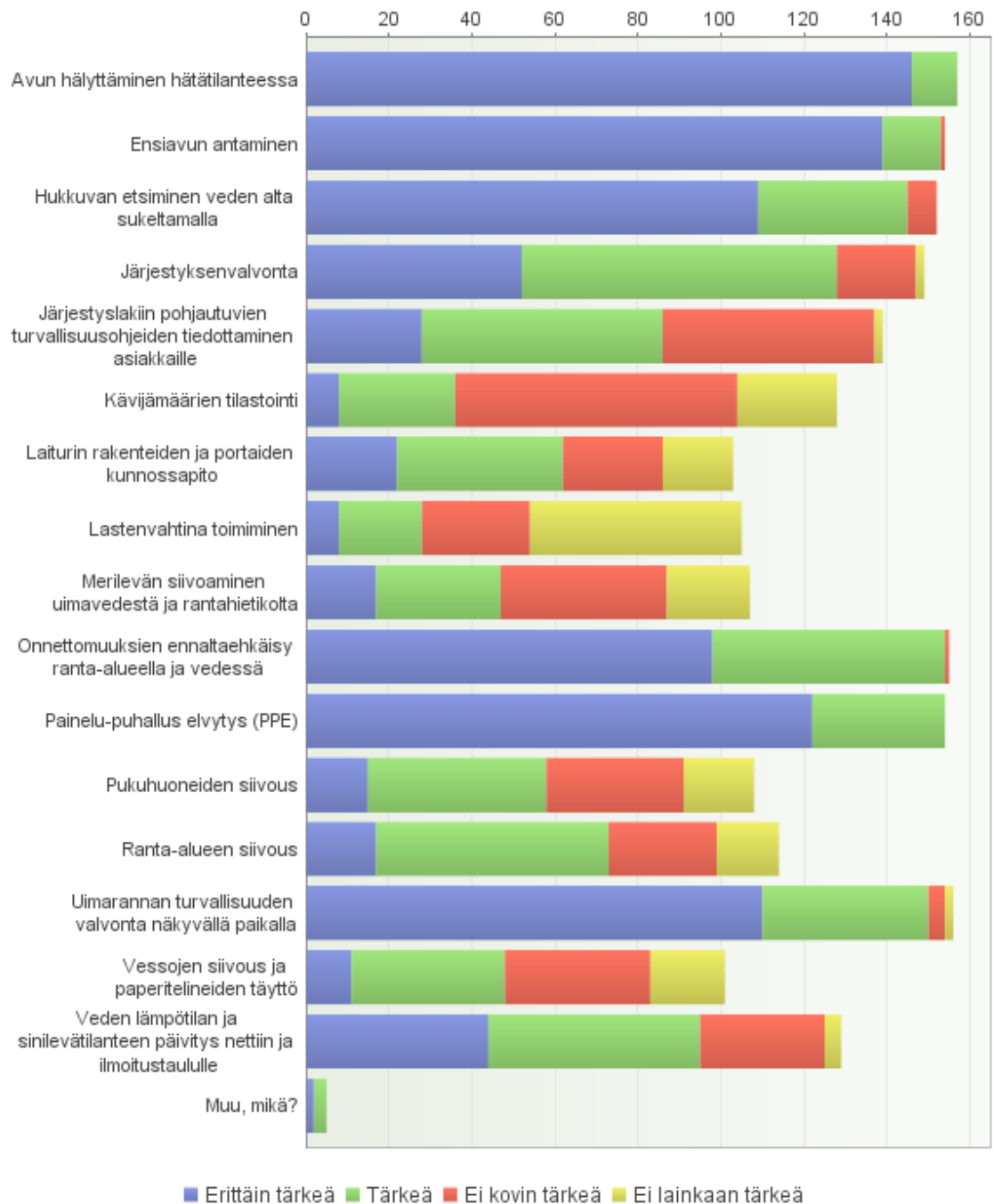
Rannalla vietetään paljon aikaa yhdessä ystävien tai perheen kanssa, harva tulee sinne yksin. Lähes 70 % vastaajista on usein tai aina jonkun toisen henkilön kanssa rannalla. Suurin yhteinen tekijä rannalla oleiluun kaikilla rannalla kävijöillä näyttää olevan auringon ottaminen, jota 36,08 % vastaajista kertoi tekevänsä rannalla usein ja 27,22 % aina (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Mikä on uimarannalla käyntinne tarkoitus?

10.2 Rantavalvojan työtehtävien arviointi

Kuviosta 10 voi suoraan huomata, mitkä kohdat ovat olleet useimpien mielestä tärkeitä tai mitä taas ei pidetä niin tärkeänä, jos ollenkaan. Kysymykseen on vastannut yhteensä 158 henkilöä.



Kuvio 10. Arvioi rantavalvojan työtehtävät

Kaikki vastaajat ovat pitäneet avun hälyttämistä hätätilanteessa erittäin tärkeänä (146 vastanneista) tai tärkeänä (11 vastaajaa). Tähän kohtaan vastanneita oli 157, joten yksi henkilö ei ole pitänyt avun hälyttämistä rantavalvojan työtehtäviin kuuluvana tai tältä on

vahingossa jäänyt kohta merkitsemättä. Yksikään vastaaja ei ole laittanut merkintää kohtaan avun hälyttäminen hätätilanteessa ei ole kovin tärkeä, eikä lainkaan tärkeä.

Ensiavun antamista pitävät samaten 139 vastaajaa erittäin tärkeänä tai tärkeänä 14 vastanneista. Kysymykseen on vastannut 154 eli neljä henkilöä ei ole pitänyt ensiavun antamista rantavalvojan työhön kuuluvana tehtävänä. Vain yksi vastaaja on ollut sitä mieltä, että ensiavun antaminen ei ole kovin tärkeää eikä kukaan ole pitänyt sitä lainkaan tärkeänä.

Hukkuvan sukeltaminen veden alta on 109 vastaajan mielestä myös erittäin tärkeä rantavalvojan työtehtävä, tärkeänä sukeltamista on pitänyt 36 vastanneista. Vastaajia on yhteensä 152/158 eli kuuden vastaajan mielestä hukkuvan sukeltaminen ei kuulu tehtäviin ollenkaan ja seitsemän vastaajaa ei ole pitänyt tehtävää kovin tärkeänä. Kohta – ”ei lainkaan tärkeä” on jätetty kokonaan tyhjäksi.

Järjestyksenvalvontaa koskevassa kysymyksessä on jo hieman enemmän hajontaa eli asiakkaat lienevät olleen epävarmempia järjestyksenvalvonnan kuulumisesta rantavalvojan työtehtäviin. Tämä kysymys olikin yksi niistä kysymyksistä, joka olisi kuulunut jättää tyhjäksi, sillä rantavalvoja ei ole järjestyksenvalvoja, eikä rantavalvojalla ole samanlaisia oikeuksia kuin järjestyksenvalvojalla. Kysymys on kuitenkin muotoiltu siten, että asiakas on voinut ymmärtää kysymyksellä tarkoitettavan uimarannan järjestyksen valvontaa eikä järjestyksenvalvontaa. Vain kahdeksan vastaajaa on jättänyt kohdan kokonaan vastamatta, eli he eivät pitäne järjestyksen valvontaa rantavalvojan työtehtävänä. Suurimman osan mielestä järjestyksen valvonta on tärkeää (76) ja erittäin tärkeänä tätä ovat pitäneet 52 vastaajaa. Vastaajista 19 ei ole pitänyt järjestyksenvalvontaa tärkeänä ja kahden vastaajan mielestä järjestyksenvalvonta ei ole lainkaan tärkeää.

Järjestyslakiin pohjautuvien turvallisuusohjeiden tiedottaminen asiakkaille on jakanut mielipiteet enimmäkseen asteikon keskivaiheille. Suurin osa (58) pitää tiedottamista tärkeänä ja toiseksi eniten on annettu ”ei kovin tärkeä” –vastauksia (51). Vain kaksi ei pidä tiedottamista lainkaan tärkeänä, mutta erittäin tärkeänä sitä pitävät 28 vastaajaa. Kysymykseen on vastannut 139/158 henkilöä, joten 19 asiakasta on jättänyt kohdan tyhjäksi.

Kävijämäärien tilastointia ei pidetä kovinkaan tärkeänä, sillä 68 vastanneista on vastannut näin. Kysymykseen on vastannut 128/158 asiakasta, joten 30 vastanneista on ajatellut, ettei kävijämäärien tilastointi kuulu rantavalvojan työtehtäviin. Tärkeänä tilastointia on pitänyt 28 vastanneista, mutta erittäin tärkeänä vain kahdeksan vastaajaa. Kuitenkin 24 on ollut sitä mieltä, ettei kävijämäärien tilastointi ole lainkaan tärkeää.

Laiturin rakenteiden ja portaiden kunnossapito on 40 mielestä tärkeää, mutta kohtaan on vastannut vain 103/158 henkilöä, joten jopa 55 henkilöä ei pidä kunnossapitoa lainkaan rantavalvojan työtehtävään kuuluvana. Kuitenkin 22 vastaajan mielestä tehtävä on erittäin tärkeä. Vastaajista 26 ei pidä laiturin rakenteiden ja portaiden kunnossapitoa kovin tärkeänä ja 17 mielestä se ei ole lainkaan tärkeää.

Lastenvahtina toimimista käsittelevään kohtaan on vastannut 105/158 ihmistä, joten 53 vastaajaa on huomannut jättää kohdan tyhjäksi, eli ei liene pitänyt lastenvahdin töitä rantavalvojalle kuuluvaksi tehtäväksi. Suurin osa kohtaan vastanneista 51 henkeä ei ole pitänyt lastenvahtina toimimista lainkaan tärkeänä tehtävänä. Ei kovin tärkeänä tehtävää ovat pitäneet 28 vastaajaa. Yhteensä 132/158 henkilöä ei siis ole pitänyt lastenvahtina toimimista kovin tärkeänä, lainkaan tärkeänä tai ollenkaan rantavalvojalle kuuluvana tehtävänä. Kuitenkin yhteensä 28 vastaajan mielestä lastenvahtina toimiminen on tärkeää. Näistä kahdeksan vastaajaa pitää tehtävää erittäin tärkeänä ja 20 vastaajaa tärkeänä. Totuus on kuitenkin se, ettei lastenvahtiminen ole rantavalvojan työtehtävä ollenkaan vaan vanhemmat ovat itse vastuussa lapsistaan.

Iso osa kyselyn vastaajista ei pidä merilevän siivoamista uimavedestä ja rantahietikolta ollenkaan rantavalvojan työtehtäviin kuuluvana, sillä 51 vastaajaa on jättänyt kohdan tyhjäksi. Kohtaan on kuitenkin vastannut 107/158 henkilöä, joista 40 vastaajaa ei pidä tehtävää kovin tärkeänä ja 20 vastaajaa ei lainkaan tärkeänä. Tärkeänä tehtävää pitävät 30 vastaajaa ja vain 17 vastaajan mielestä tehtävä on erittäin tärkeä. Merilevän siivoaminen kuuluu rantavalvojan tehtäviin

Onnettomuuksien ennaltaehkäisy ranta-alueella ja vedessä on vastaajien mielestä lähes poikkeuksetta tärkeä tehtävä. Kohtaan on vastannut 155/158 henkilöä, eli vain kolmen mielestä se ei kuulu rantavalvojan työtehtäviin. Lähes kaikki vastaajat ovat pitäneet ennaltaehkäisyä erittäin tärkeänä (98 henkilöä) tai melko tärkeänä (56 henkilöä). Vain yksi on ollut sitä mieltä, ettei ennaltaehkäisy ole kovin tärkeää eikä kukaan ole pitänyt sitä lainkaan tärkeänä.

Painelu-puhallus elvytys (PPE) on vastaajien mielestä erittäin tärkeää (122) tai melko tärkeää (32). Kukaan ei ole pitänyt elvyttämistä turhana, mutta kohtaan on vastannut 154/158 eli neljä vastaajaa luulee, ettei elvyttäminen kuulu rantavalvojan työtehtäviin. toisaalta kohta onkin ehkä hieman kompa, koska ei se työtehtävä olekaan, mutta suotavaa osata tilanteen sattuessa.

Pukuhuoneiden siivous jakaa mielipiteitä huomattavasti enemmän kuin kaksi edellistä kohtaa. Vastanneita on 108/158, joten jopa 50 ei pidä tehtävää ollenkaan rantavalvojalle

kuuluvana. Seuraavaksi isoin ryhmä eli 43 vastaajaa pitää tehtävää tärkeänä ja 33 pitää siivousta melko tärkeänä. Vain 15 henkilön mielestä tehtävä on erittäin tärkeä ja 17 vastaaja ei pidä pukuhuoneiden siivoamista lainkaan tärkeänä.

Ranta-alueen siivous on enemmistön eli 56 vastaajan mielestä melko tärkeää. Seuraavaksi suurin ryhmä (44 henkilöä) ei usko tehtävän kuuluvan rantavalvojan työtehtäviin ollenkaan, sillä kohtaan on vastannut 114/158 vastaajaa. 26 vastaajaa ei pidä tehtävää kovin tärkeänä ja 15 mielestä se ei ole lainkaan tärkeää. Vain 17 vastaajaa kokee ranta-alueen siivouksen erittäin tärkeänä rantavalvojan tehtävänä.

Uimarannan turvallisuuden valvonta näkyvällä paikalla on selvän enemmistön mielestä erittäin tärkeä rantavalvojan työtehtävä, sillä kohtaan on vastannut 110 henkilöä. Yhteensä vastanneita on 156/158 joten vain kahden vastaajan mielestä se ei kuulu rantavalvojan tehtäviin. Melko tärkeänä kohtaa pitää 40 vastaajaa. Ei kovin tärkeänä neljä vastaajaa eikä lainkaan tärkeänä vain kaksi vastaajista.

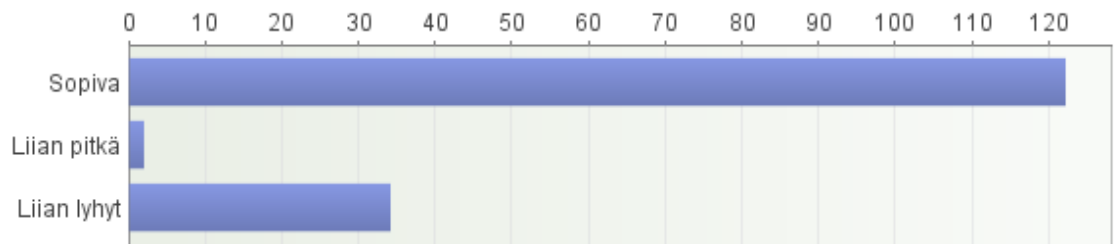
Vessojen siivous ja paperitelineiden täyttö ei enemmistön mielestä kuulu rantavalvojan tehtäviin, sillä kohdan on jättänyt tyhjäksi 57 vastaajaa. Melko tärkeänä sitä pitää 37 vastaajaa mutta erittäin tärkeänä vain 11 vastaajaa. Yhtäläillä 35 mielestä kohta ei ole kovin tärkeä ja 18 vastaajan mielestä vessojen siivous ja paperitelineiden täyttäminen ei ole lainkaan tärkeää.

Veden lämpötilan ja sinilevätilanteen päivitys nettiin ja ilmoitustaululle on enemmistön (51) vastaajan mielestä melko tärkeä rantavalvojalle kuuluva työtehtävä. Erittäin tärkeänä tehtävää pitävät jopa 44 vastaajaa. Kohtaan on vastannut 129/158 asiakasta. Vaikka suurin osa pitää tehtävää tärkeänä, on 29 vastaajaa kuitenkin sitä mieltä, ettei tehtävä kuulu rantavalvojan työtehtäviin ollenkaan. Vastaajista 30 mielestä tehtävä ei ole kovin tärkeä ja vain neljän mielestä se ei ole lainkaan tärkeä.

Kysymyksessä oli myös jätetty mahdollisuus avoimille vastauksille, joihin oli tullut yhteensä viisi vastausta. Tärkeimpänä esiin nousi mielipide siitä, että siivoaminen kuuluu siivoajalle, jotta valvojat voivat keskittyä valvontaan. Myös koirien pääsyn estäminen uimarannalle oli kahden vastaajan mielestä tärkeää. Joku myös vitsaili sillä, että asiakkaita voisi viihdyttää esimerkiksi asiakaskyselyiden avulla.

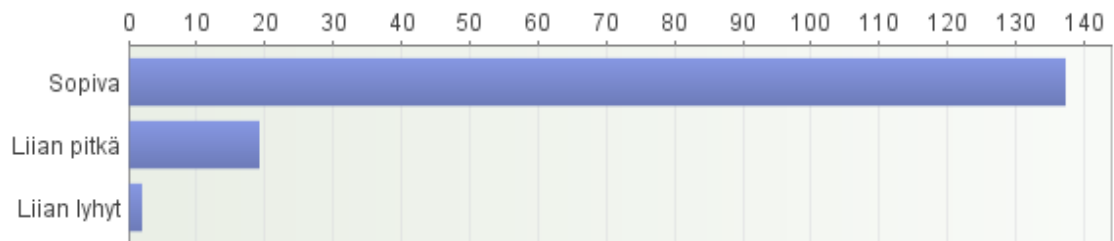
10.3 Valvontakauden ja päivittäisen valvonta-ajan pituus

Asiakaskyselyn vastaajista 77,2 % piti valvontakauden pituutta sopivana. 21,52 % vastaajista piti kuitenkin kauden pituutta liian lyhyenä (Kuvio 11).



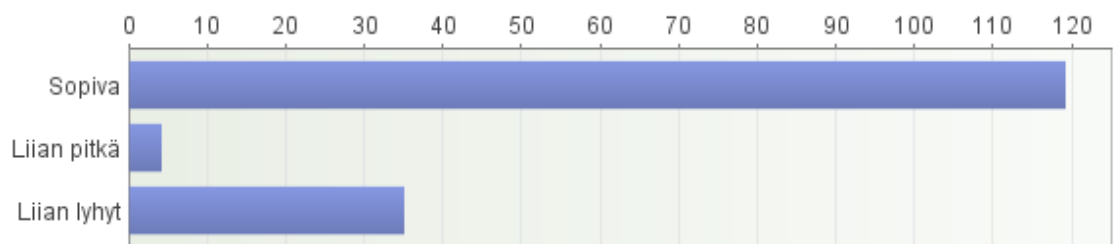
Kuvio 11. Rantavalvontakauden pituus

Samoin valvonta-aikaa pidettiin sopivana, mutta 12,03 % piti päivittäistä valvonta-aikaa kuitenkin liian pitkänä ja vain muutama vastaajista liian lyhyenä (Kuvio 12).



Kuvio 12. Valvonta-ajan pituus

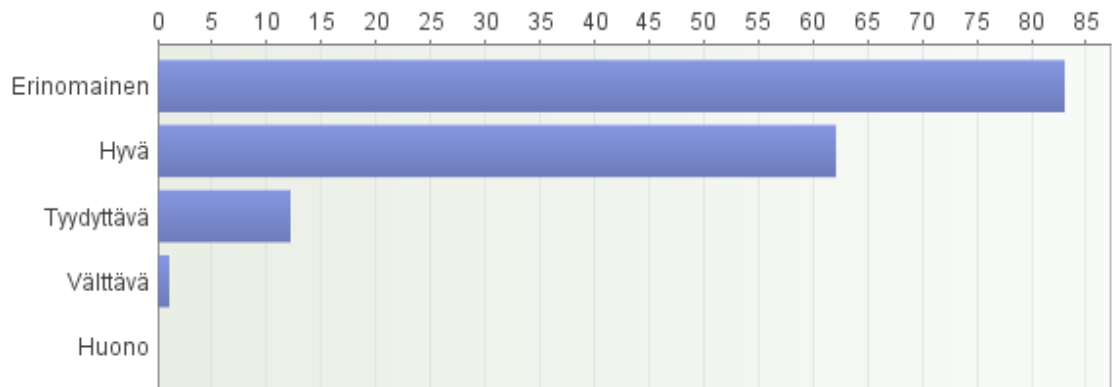
Laaksolahden ja Hanikan rantojen lyhyempää valvonta-aikaa (klo:10 -18) piti tärkeänä vastaajista 75,32 %, mutta 22,15 % piti sitä kuitenkin liian lyhyenä (Kuvio 13).



Kuvio 13. Valvonta-ajan pituus Laaksolahdessa ja Hanikassa

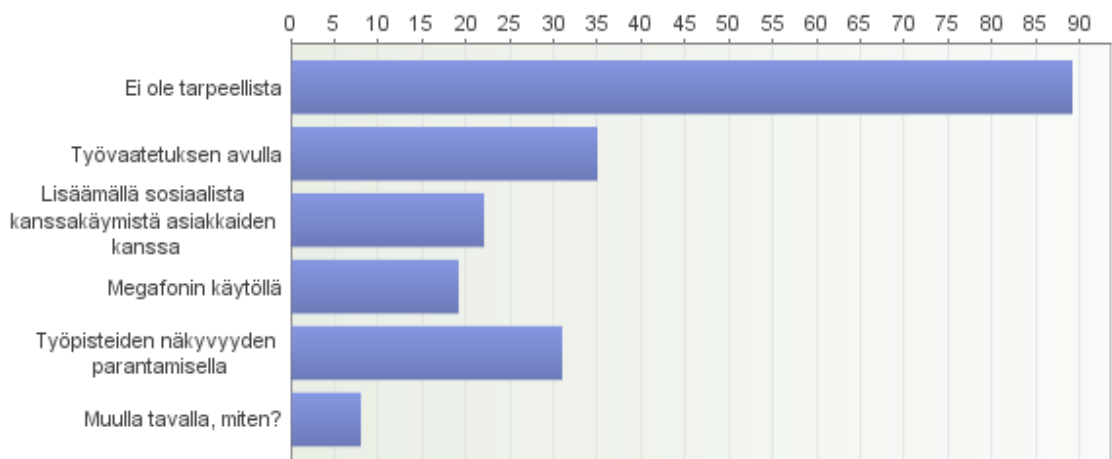
10.4 Rantavalvojen näkyvyys

Rantavalvojen tavoitettavuus rannalla oli vastaajien mielestä pääosin erinomainen tai hyvä. Yhteensä vain 8,22 % vastaajista piti tavoitettavuutta tyydyttävänä tai välttävänä. Yksikään vastaajista ei pitänyt valvojen tavoitettavuutta huonona (Kuvio 14).



Kuvio 14. Rantavalvojen tavoitettavuus

Vastaajista 56,33 % ei pitänyt rantavalvojen näkyvyyden lisäämistä tarpeellisena. Noin puolet vastaajista piti kuitenkin näkyvyyden lisäämistä eri keinoin tarpeellisena. Suurimpina kehityskohteina nähtiin työvaatetuksen sekä työpisteiden näkyvyyden lisääminen. Muita keinoja näkyvyyden kehittämiseksi olivat rantavalvojen sosiaalisen kanssakäymisen lisääminen asiakkaiden kanssa sekä megafonin käyttöön ottaminen (Kuvio 15).

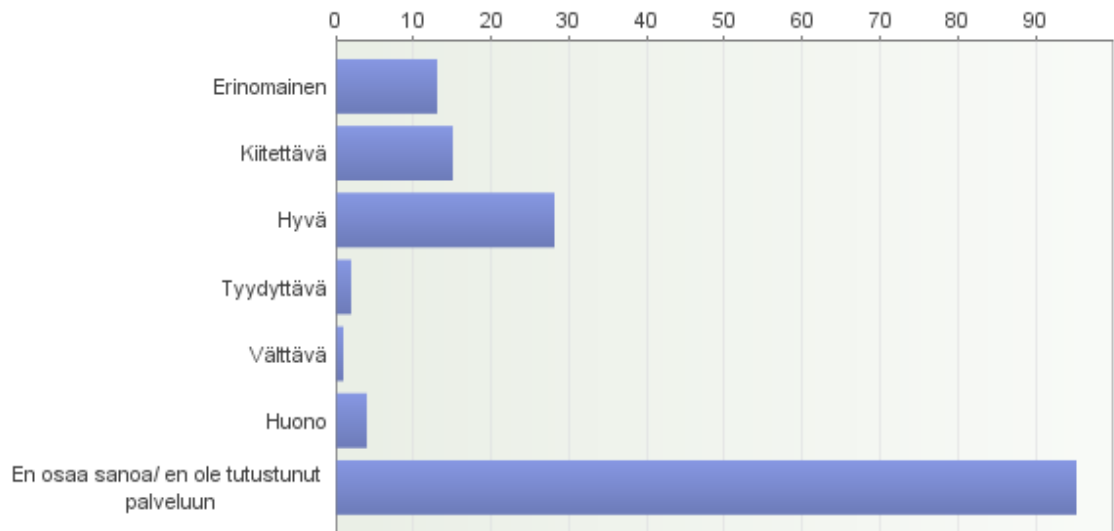


Kuvio 15. Rantavalvojen näkyvyyden lisääminen

Muita ideoita rantavalvojen näkyvyyden lisäämiseksi vastaajat kertoivat avoimen kentän avulla, joista tärkeimpiä olivat pelastuslautojen sekä uintitilanteesta kertovien lippujen käyttö (Liite 2).

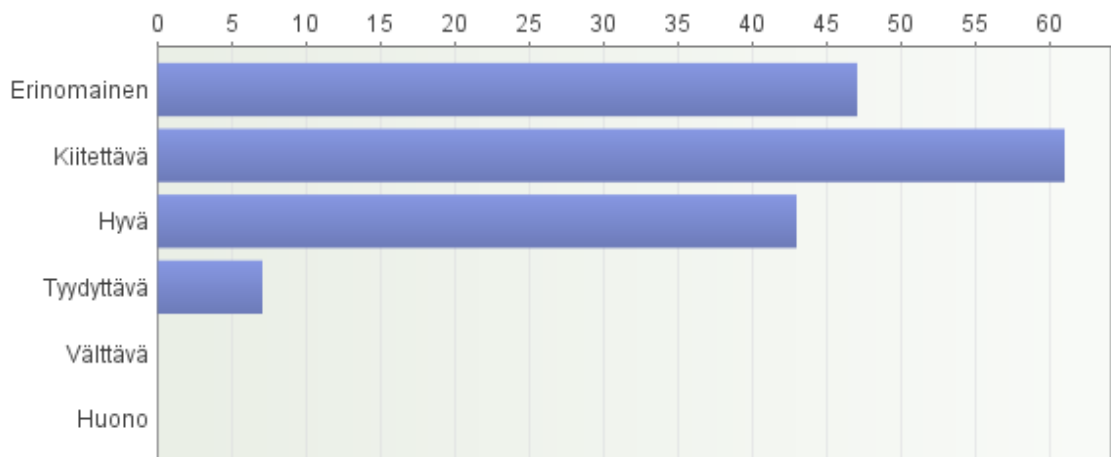
10.5 Mielenpiteet Espoon kaupungin järjestämästä rantavalvonnasta

Vastaajista 60,13 % ei ollut koskaan tutustunut Espoon kaupungin internetsivujen uimaranta-info MSKI -palveluun. Palveluun tutustuneista yhteensä 4,43 % piti sitä tyydyttävänä, välttävänä tai huonona. Loput 35,44 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että palvelu on joko hyvä, kiitettävä tai erinomainen (Kuvio 16).



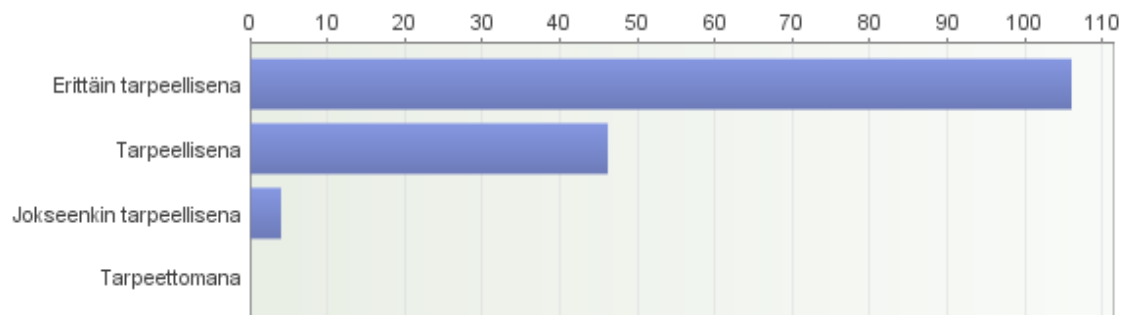
Kuvio 16. Mielenpiteenne Espoon kaupungin internetsivujen uimaranta-info MSKI-palvelusta?

Yksikään vastaajista ei antanut Espoon kaupungin järjestämälle rantavalvonnalle yleisarvosanaksi välttävää tai huonoa. 38,61 % vastaajista piti palvelua kiitettävänä ja loput vastaajista pitivät palvelua joko hyvänä tai erinomaisena lukuun ottamatta 4,43 % vastaajista, jotka pitivät palvelua tyydyttävänä (Kuvio 17).



Kuvio 17. Yleisarvosana Espoon kaupungin järjestämästä rantavalvonnasta?

Vastaajista 67,95 % piti Espoon kaupungin rantavalvontaa erittäin tarpeellisena. Loput pitivät valvontaa tarpeellisena lukuun ottamatta 2,56 % vastaajista, jotka pitivät rantavalvontaa Espoon rannoilla jokseenkin tarpeellisena. Kukaan ei ollut kuitenkaan sitä mieltä, että rantavalvonta olisi tarpeetonta. (Kuvio 18.)



Kuvio 18. Kuinka tarpeelliseksi koette Espoon kaupungin rantavalvonnan

10.6 Avoimet vastaukset

Viimeinen kysymyksistä oli avoin kenttä, jossa vastaajilla oli vapaa sana. Suurin avoimen kentän vastauksissa esiin tullut asia oli rantojen siisteyteen liittyvät asiat. Osalla rannoista toivottiin vielä parempaa siisteydestä huolehtimista, mutta toisaalta siivoamista ei pidetty rantavahtien velvollisuutena, vaan toivottiin, että sen hoitaisi jonkin ulkopuolinen toimija. (Liite 2.)

Vastaajat toivoivat myös valvontaa rannoille, kuten Saunalahteen ja Kallivikiin, joissa sitä ei tällä hetkellä ole. Avoimessa kentässä vastaajat olivat myös vastanneet valvontakauden pituuteen liittyviin asioihin. Osa oli sitä mieltä, että valvonta-ajat voisivat olla pidemmät etenkin Hanikassa ja Laaksolahdessa, joissa valvonta-aika on tällä hetkellä lyhyempi, kuin muilla Espoon valvotuilla rannoilla. (Liite 2.)

11 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena on ollut ymmärtää käyttäjien kokemuksia Espoon kaupungin rantavalvonnasta kesällä 2015 ja selvittää onko rantavalvontaa mahdollista kehittää vieläkin toimivammaksi palveluksi. Asiakaskyselyyn rannoilla vastasivat heinä-elokuun aikana satunnaisesti valitut kävijät eri kellonaikoina. Tavoitteena oli saada noin 200 vastaajan laajuinen otos. Sateisen kesän takia vastauksia saatiin lopulta 158, mihin oltiin olosuhteisiin nähden tyytyväisiä. Vastaajien ikähaarukka oli alle 9 vuotiaista 79 vuotiaisiin asti, sillä kaikille rannan käyttäjille haluttiin antaa mahdollisuus vastata ja vaikuttaa. Kriteerinä vastaajan valitsemiselle oli se, että hänellä on hetki aikaa vastata kyselyyn, ja että hän osaa lukea ja vastata itsenäisesti suomenkieliseen kyselyyn.

Haastetta vastausten keräämiseen rannoilla toivat vuoden 2015 kesän huonot sääolosuhteet, sillä sateisen alkukesän takia rannalla kävijöitä oli normaalia vähemmän. Yhtäältä sateisena kesänä rantavalvojan työ on hyvin rauhallista ja stressitöntä, eikä työvoimaa rannalla tarvita paljoa. Toisaalta sääolosuhteet saattavat muuttua yllättäen, jolloin valvojia tarvitaan enemmän, kuin mihin on ennalta varauduttu. Kesällä 2015 lämpimät säät jatkuivat pidempään kuin valvontakausi, joten sitä pidennettiin suurimmilla rannoilla yhdellä viikolla.

Yhdessä tutkimuksen merkittävimmistä kysymyksistä asiakkaan on tarkoitus arvioida rantavalvojen työtehtävien tärkeyttä. Kysymys on muotoiltu siten, että asiakkaan on tarkoitus jättää tyhjiksi ne kohdat, joiden ei usko kuuluvan ollenkaan rantavalvojan työtehtäviin. Luetunymmärtämistehtävä osoittautui kuitenkin haastavaksi, sillä osa vastasi jokaiseen kohtaan, eikä ollut huomannut kysymyksen vastausohjetta. Kysymyksemme ei tämän takia mitannut täysin sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Olisimme voineet muotoilla kysymyksen toisin, jotta se olisi ollut mahdollisimman validi eli pätevä. Moni huomasi kuitenkin vastata kysymykseen oikein ja jätti osan kohdista tyhjäksi. Yhtäältä voimme päätellä, että asiakas, joka vastasi jokaiseen kohtaan, on kuvitellut kaikkien tehtävien kuuluvan rantavalvojan työtehtäviin, mikä on sinänsä myös mielenkiintoinen tulos. Toisaalta emme pysty enää erottelemaan, onko vastaaja jättäessään jonkin kohdan tyhjäksi tarkoittanut, että se ei ole rantavalvojan työtehtävä. Meidän on otettava tämä kaikki huomioon tuloksia analysoidessamme. Tuloksia ei voi käsitellä enää alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti, jotta tutkimuksen validius säilyisi ja tuloksia voidaan pitää mahdollisimman tosina ja pätevinä. (Hirsjärvi ym. 1997, 231-232.)

11.1 Tutkimuksen päälöydökset

Ristiintaulukointia tehtäessä huomattiin, ettei vastaajien sukupuolella tai iällä ollut vastausten kannalta tilastollista merkitsevyyttä, mutta pieniä eroja vastausten välillä voitiin havaita. Tärkeimpinä rantavalvojan työtehtävinä vastaajat pitivät avun hälyttämistä, ensiavun antamista, painelu-puhallus elvytystä, onnettomuuksien ennaltaehkäisemistä sekä valvontaa näkyvällä paikalla, mitkä todellisuudessaakin ovat rantavalvojan tärkeimpiä tehtäviä. Yli 30 -vuotiaat vastaajat näyttivät arvostavan edellä mainittuja tehtäviä hieman enemmän kuin nuoremmat. Tuloksia analysoitaessa tuli esiin myös, että yli 60 -vuotiaat näkivät kyseisissä palveluissa eniten kehitettävää.

Vastaajat pitivät myös tärkeänä järjestyksenvalvontaa sekä hukkuvan etsimistä veden alta sukeltamalla, vaikka nämä eivät suoranaisesti ole rantavalvojan työtehtäviä. Rantavalvojan tehtäviin kuuluu järjestyslakiin pohjautuvien turvallisuusohjeiden tiedottaminen, merilevän siivoaminen uimavedestä ja rantahietikolta, laiturin kunnossapito sekä pukuhuoneiden ja vessojen siivous. Näissä kohdissa vastausten hajonta oli kuitenkin suuri, mistä voitaneen päätellä, että vastaajat ovat epävarmoja siitä kuuluvatko nämä tehtävät rantavalvojan työnkuvaan vai eivät. Lisäksi kyseisiä tehtäviä ei pidetty kovin tärkeinä.

Kyselyssä vastaajien perhetilanne haluttiin selvittää, koska oletettiin, että vanhemmat saattavat nähdä rantavalvonnan tarpeellisuuden hieman eri kannalta, kuin lapsettomat rannalla kävijät. Ennen kyselyn tekemistä tuntuma oli se, että lapsien vanhemmat arvostavat rantavalvontaa erilailla, kuin lapsettomat henkilöt, tällä ei kuitenkaan havaittu olevan suurta merkitystä. Kyselyn tulokset olivat mielenkiintoisia, sillä äidit ja isät näyttivät olevan palvelukokonaisuuteen tyytyväisempiä, kuin lapsettomat vastaajat.

Uimarannan valintaan vaikuttavia tekijöitä kysyttiin, jotta saatiin tietää, mikä on uimarannalla kävijälle tärkeää, mitä hän arvostaa ja mikä tuo hänet juuri sille rannalle, jolla hän käy. Mielenkiintoinen tulos tutkimuksessa oli, että alle 30 -vuotiaille tärkein uimarannan valintaan vaikuttava tekijä oli rannan sijainti, kun taas yli 30- 60 -vuotiaat valitsivat uimarannan pääasiassa siisteyden perusteella. Myös uimarannalla käynnin tarkoitus nähtiin merkittävänä tekijänä rantavalvonnan ja uimarantojen kehittämisen kannalta. Alle 30 -vuotiaat tulevat vastausten perusteella rannalle useimmiten ottamaan aurinkoa, kun taas yli 30 -vuotiaat näyttävät tulevan rannalle viettämään aikaa perheen ja lasten kanssa.

Rantavalvojen tavoitettavuuden kartoittaminen oli yksi tärkeimmistä asioista, sillä sen avulla haluttiin selvittää, miltä rantavalvonta vaikuttaa ulospäin. Tulosten perusteella rantavalvojen tavoitettavuuden lisäämiselle ei nähty olevan suurta tarvetta. Vastauksiin saattoi kuitenkin vaikuttaa se, että kyselyn teettivät rantavalvojat, jolloin vastaajan kuva ranta-

valvojan tavoitettavuudesta saattoi perustua kyseiselle rantakäynnille, jolla rantavalvoja oli tavoitettavissa jo pelkästään siksi, että hän teetti kyselyä.

Kyselyn tuloksia tarkasteltaessa silmiinpistävin asia avoimissa vastauksissa oli se, että asiakkaiden mielestä siivoustehtävät kuuluvat siivoojille, jotta rantavalvojat voivat keskittyä uimareiden valvomiseen. Suurin joukko oli jättänyt kohdan tyhjäksi, eli he eivät pitäne siivoamista rantavalvojan työtehtävänä tai ajattelivat että sen ei pitäisi kuulua rantavalvojan työtehtäviin. Avoimista kohdista selvisi myös, että asiakkaiden mielestä koirien rannalta poissa pitäminen on tärkeää.

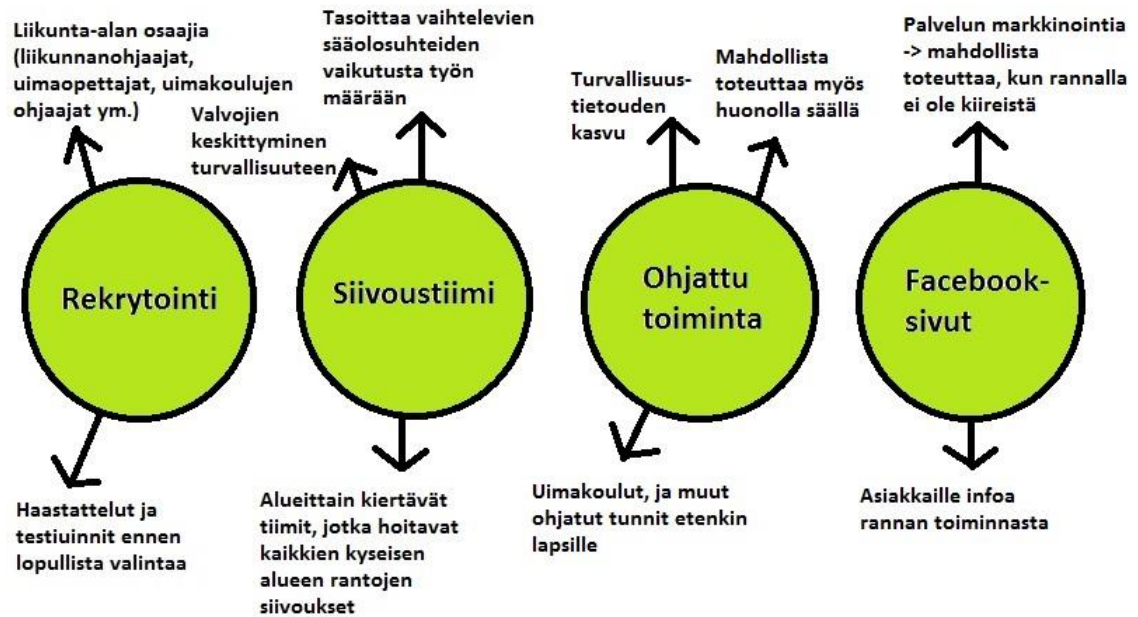
11.2 Kehitysideat

Suurin haaste rantavalvonnan palvelukehittämisen kannalta on siinä, että emme pysty millään ennustamaan kesän säitä etukäteen, eikä valvoja voi palkata töihin säävarauksella, jolloin sateinen sää koituisi valvojalle tulonmenetykseksi. Rantavalvonta on kuitenkin myös merkittävä työllistäjä kesäisin, ja tutkimuksen tuloksetkin osoittavat, että rantavalvontaa ei missään nimessä pidetä turhana tai epäarvostettuna. Herääkin kysymys, onko rantavalvonnan palkkauskustannuksien pienentämisestä kaupungille mitään hyötyä, jos kesätyöntekijä joutuisi palkkatyön sijaan hakemaan valtion tukia. Rantavalvonta on asiakkaiden mielestä erittäin tärkeää, jolloin siihen kannattaa säästämisen sijaan panostaa. Lisäksi sen osuus koko Espoon kaupungin budjetista on niin pieni, ettei säästämisestä liene suurta taloudellista hyötyä kaupungille.

Kyselyn tuloksista saatuihin ideoihin nojaten tehtiin alustava suunnitelma Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämiseksi. Olisiko tehokkaampaa, jos siivoamisen hoitaisi esimerkiksi kiertävä siivoustiimi, johon olisi mahdollista palkata nuoria kesätyöntekijöitä. Pienillä muutoksilla, kuten työnkuvaa ja työaika muokkaamalla voidaan saada aikaan myös asiakaskokemusta parantavia palvelutuokioita. Voisiko rannalla kävijöiden – etenkin kuntalaisten ja rantavalvojen välille mahdollisesti kehittää jonkinlaista yhteen tuovaa toimintaa, jolloin uimarannan käyttäjien turvallisuustietoisuutta saataisiin lisättyä.

Vastaajilta kysyttiin, ovatko he käyttäneet Espoon kaupungin internetsivujen uima-ranta-info MSKI -palvelua ja mitä mieltä he siitä olivat. Palveluun oli tutustuttu melko vähän, joten sitä voisi yrittää markkinoida enemmän. Espoon kaupungin valvotuilla uimarannoilla voisi olla omat Facebook -sivut, joita rantavalvojat voisivat päivittää. Sivuilla voitaisiin julkaista ajankohtaista tietoa rantojen toimintaan liittyen ja sieltä voisi löytyä myös linkki MSKI palveluun. Toisaalta koko MSKI -palvelun sisältö voisi toimia myös pelkästään Facebookissa. Rantojen toiminnasta olisi hyvä tiedottaa muutenkin enemmän sosiaalisessa mediassa kuten Facebookissa ja jo rekrytoinnissa voitaisiin keskittyä aktiivisten ja ammattitaitoisten työntekijöiden hankkimiseen. (Kuvio 19.)

Alustava suunnitelma Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämisestä

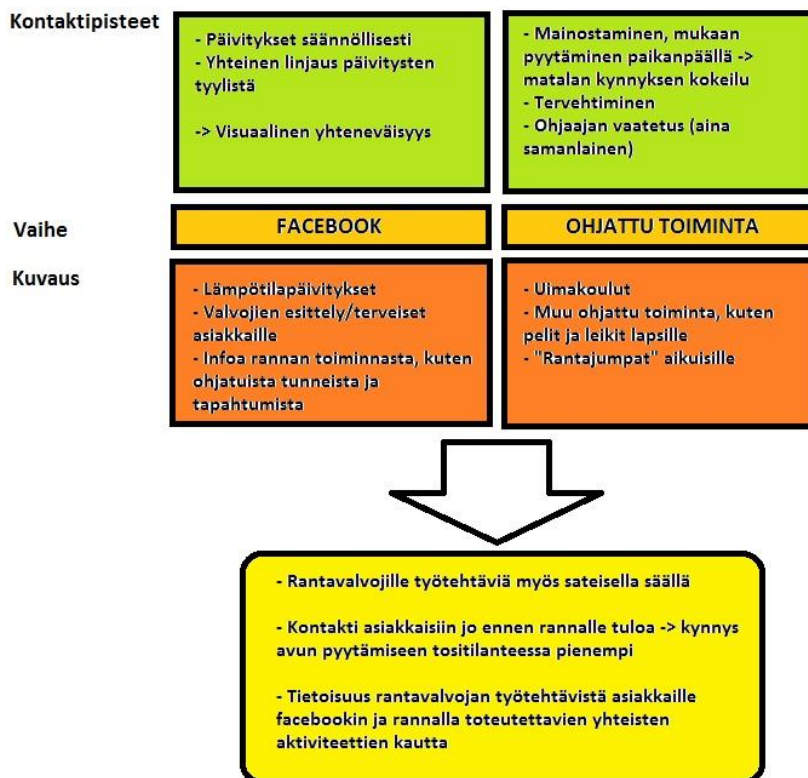


Kuvio 19. Alustava suunnitelma Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämisestä

Rantavalvonnan kehittäminen palveluna alkaa selkeästi jo rekryointitilanteesta, jossa kannattaa ehdottomasti kiinnittää huomio hakijan persoonaan ja asiakaspalvelulähtöiseen asenteeseen. Ilman aktiivisia ja ammattitaitoisia työntekijöitä asiakaspalvelua on hankalaa, miltei mahdotonta kehittää. Tulevien rantavalvojien tulisi olla myös liikunnalliselta ammattitaidoltaan niin edistyneitä, että he kykenisivät vetämään alkeis uimakouluja ja muuta ohjattua liikuntaa rannoilla turvallisesti. Ohjattuja aktiviteetteja voisivat vetää myös vain tietyt valvojat, joilla siihen on valmiudet ja tällöin esimerkiksi sosiaalisen median päivityksen vastuu voitaisiin jakaa muille valvojille. Tällöin jo rekryointitilanteessa hakijasta voitaisi etsiä tietynlaisia ominaisuuksia työnkuvaan nojaten. Siivouksen rannoilla hoitaisivat kiertävät tiimit, joiden työntekijöiltä ei taas vaadittaisi rantavalvojalta vaadittavia pelastus- ja liikunta-alan taitoja, jolloin työhön voitaisiin palkata vaikka ensimmäistä kesätyötään etsiviä nuoria.

Tuloksia analysoidessa heräsi kysymys, olisiko palvelupolku mahdollista suunnitella niin, että asiakas tietäisi tarkkaan, mitä rantavalvojan työtehtäviin kuuluu, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä. Rannalla käyvät ihmiset eivät ole usein kontaktissa rantavalvojen kanssa kovinkaan paljon, eivätkä valvojen työtehtävät ole heidän tiedossaan. Kun palvelua suunnitellaan palvelumuotoilun keinoin, on tarkoituksena suunnitella jokainen palvelutuokio niin, että palvelupolusta tulee yhtenäinen kokonaisuus. Palvelutuokiot itsessään muodostuvat kontaktipisteistä, eli erilaisista asioista, joita asiakas voi aistia. Asiakkaan palvelukokemukseen negatiivisesti vaikuttavia kontaktipisteitä voivat olla esimerkiksi epäsiisti vessa tai haiseva roska-astia, huonosti huolletut pelastusvälineet tai rantavalvojan huono asiakaspalveluaittius. Palvelutuokiot ja palvelueleet voisivat olla niin tarkasti mietittyjä, että jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa olisi samanlainen. Pelastustilanteissa rantavalvojat toimivat tietyin protokollan mukaan, mutta asiakaspalvelutilanteissa toiminta ei aina ole yhtä ammattitaitoista. Palvelupolun kehittämisessä on paljon huomioon otettavia asioita, mutta palvelupolun kehittämisessä keskitytään rantavalvonnan kehittämissuunnitelmassa esiin tulleisiin palvelutilanteisiin; tiedottamiseen sosiaalisessa mediassa sekä ohjattuun toimintaan. (Kuvio 20.)

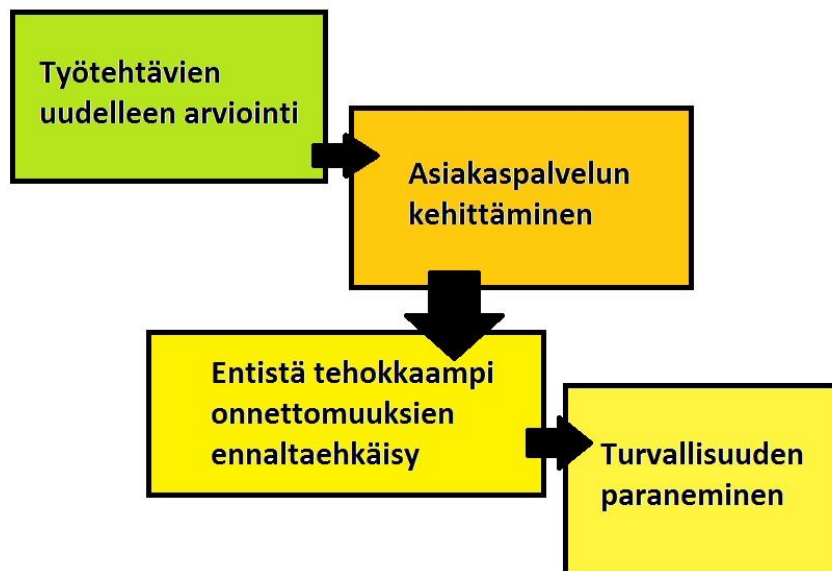
Alustava suunnitelma rantavalvonnan palvelupolun kehittämisestä



Kuvio 20. Alustava suunnitelma rantavalvonnan palvelupolun kehittämisestä

Sosiaaliseen mediaan olisi hyvä tehdä päivityksiä säännöllisesti, jolloin ihmiset osaisivat odottaa ennalta seuraavia päivityksiä ja näin myös päivitysten seuraaminen saattaisi lisääntyä. Tämä osaltaan lähentäisi asiakkaansuhdetta rantavalvojiin jo ennen rannalle saapumista, mikä helpottaisi toimimista esimerkiksi hätätilanteissa. Päivityksillä tulisi kuitenkin olla yhtenäinen tyylilinjaus, joka tulisi suunnitella ennen valvontakauden alkua. Jokaisessa päivityksessä voisi olla esimerkiksi Espoo liikkuu - logo tai muu vastaava päivityksiä yhtenäistävä tekijä. Espoon rantavalvojilla voisi mahdollisesti olla myös oma logonsa.

Rannalla ohjattavilla aktiviteeteilla kuten uimakouluilla ja rantajumpilla tulisi olla myös yhtenäinen linja, jota jokainen tunti noudattaa. Ohjaajan olisi hyvä olla tunnistettavissa jo vaatetuksesta. Liikunta-aktiviteettien vetäjillä voisikin olla omat eriväriset paidat, joista heidät tunnistaisi. Aktiviteetteja vetävä valvoja ei kuitenkaan voi olla vetämässä tunteja rantavalvojan vaatetuksessa, vaan samaan aikaan rannalla on oltava vähintään yksi toinen valvoja, joka pitää huolen rannan turvallisuudesta. Asiakkaan on erotettava rantavalvojan asemassa toimiva työntekijä liikunta-aktiviteetteja vetävästä henkilöstä väärinkäsitysten välttämiseksi. Lisäksi ohjaajan tulee olla palvelualtis ja tervehtiä kaikkia tunnille tulevia asiakkaita. Olisi hyvä, että tunneille saisi tulla kokeilemaan ilman ennakkovarausta, jos tilaa on. Tällöin ohjaajan on osattava myös markkinoida tuntia rannalla olijoille. (Kuvio 21.)



Kuvio 21. Kehityksen painopisteet

Näiden kehitysehdotusten toteuttaminen voisi mahdollistaa rantavalvonnan kehittämistä niin, että asiakas saisi rannalla käydessään aina hyvää asiakaspalvelua. Sosiaalisessa mediassa tiedottamisen ja ranta-aktiviteettien kehittämisen kautta asiakkaat tulisivat paremmin tietoisiksi rantavalvojalle kuuluvista tehtävistä. Rantavalvojan keskittyessä turvallisuuteen onnettomuuksien ennaltaehkäisy paranisi. Asiakkaiden ja rantavalvojen yhteisten aktiviteettien kautta myös kynnys avun pyytämiseen hätätilanteessa voisi pienentyä. Näiden toimenpiteiden avulla rantojen turvallisuutta, rantavalvojen työn mielekkyyttä, sekä asiakaspalveluntasoa voidaan mahdollisesti parantaa entisestään. (Kuvio 21.)

11.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksemme perusteella voidaan sanoa, että jatkotutkimukselle on aihetta varsinkin, jos rantavalvontaa halutaan jatkossa kehittää esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin tai rantavalvonnan kustannuksista on tarve leikata. Mielenkiintoista olisi tutkia työntekijöiden ja esimiesten näkemystä rantavalvonnasta ja verrata tuloksia asiakkaiden näkemyksiin. Kiinnostavaa olisi myös vertailla Espoon kaupungin rantavalvontaa jonkin toisen maan tai kaupungin rantavalvonnan kanssa esimerkiksi Bench Markingin keinoin. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista selvittää, miten tärkeänä rantavalvojat itse kokevat työnsä ja mitkä työtehtävät vaikuttavat heistä tärkeiltä ja mitä voisi jättää pois tai mahdollisesti delegoida toiselle taholle. Nyt asiakkaan mielipiteet on kuultu, ja tiedetään, että he odottavat rantavalvojalta turvallisuuden ylläpitoa rannoilla. Espoon kaupungin näkökulmasta sekä rantavalvojen töissä viihtymisen kannalta olisi kuitenkin hyvä saada rantavalvontaa yhä aktiivisemmaksi palvelukokonaisuudeksi. Vaihtoehtoina ilmoille on heitetty muun muassa rantavalvojen ja kuntalaisten yhteistoimintaa rannoilla. Tärkeää olisi ideointi vuorovaikutuksessa Espoon kaupungin ja kuntalaisten välillä. Myös rantavalvojen rekrytointi ja ammattitaitoisuus ovat avainasemassa, kun rannalle töihin halutaan osaavaa ja omatoimista palveluhenkilöstöä. Seuraavana askeleena olisikin tehdä tarkka manuaali siitä, miten rekrytointi, työvuorot, aktiviteettien ohjaukset ja siivoustiimin toiminta saataisiin toimimaan mahdollisimman järkevästi niin, että menot eivät kasvaisi suuremmiksi, mutta kaikki osa-alueet saataisiin toimimaan mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti.

Lähteet

Amk.fi. Otanta. Luettavissa:

<http://www2.amk.fi/mater/tutkimusmenetelmat/kvantitat/kuvailu/otanta.htm> Luettu: 20.11.2015

Espoon kaupunki 2011a. Organisaatio. Luettavissa: http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio Luettu:10.11.2015

Espoon kaupunki 2011b. Uimavesien valvonta. Luettavissa: http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosi-aali_ja_terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Ymparistoterveydenhuolto/Uimavesien_valvonta Luettu:10.11.2015

Espoon kaupunki 2012. Sivistystoimi. Luettavissa: http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio/Sivistystoimi Luettu:9.11.2015

Espoon kaupunki 2013.Strategiamalli ja strategiaprosessi valtuuston näkökulmasta. Luettavissa: <http://www.espoo.fi/download/noname/%7B03419749-5D7D-4268-80E7-D8A6425F9DCD%7D/32370> Luettu: 10.11.2015

Espoon kaupunki 2014. Vuosikertomus 2014. Luettavissa: http://www.espoo.fi/materiaalit/espoo_kaupunki/verkkolehti/vuosikertomus-2014/ Luettu: 17.10.2015

Espoon Liikunta- ja nuorisopalvelut 2014. Liikunta- ja nuorisopalvelujen tulosityksikön käyttösunnitelman tekstiosa. Luettavissa: <http://espoo04.hosting.documenta.fi/koukous/2015330457-4-1.PDF> Luettu:1.11.2015

Elinkeinoelämän keskusliitto 2015. Tuotanto ja investoinnit. Luettavissa: <http://ek.fi/mita-temme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/3998-2/> Luettu: 17.10.2015

Finlex 2011. Valtioneuvoston asetus eräitä kuluttajapalveluja koskevasta turvallisuusasiakirjasta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/201111110> Luettu: 16.10.2015

Hakamäki, Hotti, Keskinen, Lauritsalo, Liinpää, Läärä & Pantzar 2009. Uimaopetuksen käsikirja. 2. painos. Docendo. Jyväskylä.

Ilmanen 2006. Aina pinnalla. 50 vuotta työtä uimaopetuksen ja hengenpelastuksen hyväksi. Edita. Helsinki.

International Life Saving Federation, 2015. FIS History. Luettavissa:
<http://www.ilsf.org/about/history/fis> Luettu: 5.10.2015.

International Life Saving Federation, 2015. WLS History. Luettavissa:
<http://www.ilsf.org/about/history/fis> Luettu: 5.10.2015.

International Life Saving Federation, 2015. ILS History. Luettavissa:
<http://www.ilsf.org/about/history/fis> Luettu: 5.10.2015.

Karvonen 1935. Suomen uintiolot n.vuoteen 1880. Painettu artikkeli.

Kinnunen, U., Feld, T. & Mauno, S. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Otava. Helsinki.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteenmaisterin lopputyö.

Lehto, A-M. & Sutela, H. 2004. Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimuksen tuloksia 1977 - 2003. Tilastokeskus. Helsinki.

Merilahti 1997. Sadan vuoden meripelastustyö. Painos 1. Suomen meripelastusseura 1897–1997. Turku.

Mustonen, P. 2006. Sata altaassa. Suomen Uimaliitto 1906 -2006. Edita. Helsinki.

Pelastusturva 2015. Rantavalvojien koulutusmateriaali.

Piscator. 1875. Uimisen taito. K.E.Holm kustannus. Helsinki.

SUH 2014. Hukkumiset 2014. Luettavissa: http://www.suh.fi/files/1257/Hukkumiset_2014_raportti.pdf Luettu: 1.11.2015

SUH 2015a. SUH: n strategia 2020. Luettavissa: http://www.suh.fi/suh_ry/strategia_2020 Luettu: 15.11.2015.

SUH 2015b. SUH: n hukkumistilastot. Luettavissa: <http://www.suh.fi/hukkumistilastot> Luettu:16.10.2015.

SUH 2015c. Hukkumiset vuosikymmenittäin 1900 -2010. Luettavissa: http://www.suh.fi/tiedotus/hukkumistilastot/pitkan_aikavalin_tilastoja Luettu: 16.10.2015.

Suomen meripelastusseuran keskustoimikunta 1903. Suomen Meripelastusseuran käsikirja uinnissa ja hengenpelastuksessa. Helsinki. Lilius & Hertzberg osakeyhtiö.

Suominen 1986. Uinti koulun liikunnanopetuksessa 1940 -1980. Jyväskylän yliopisto, liikuntakasvatuksen laitos. Pro gradu työ.

Taskinen, T. 16.10.2015 Ulkoliikuntapäällikkö. Espoon Kaupunki. Sähköposti

Tuulaniemi 2011. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Talentum Media Oy. Helsinki

Tukes 2011. Uimarantojen valvonta kuntoon. 1.6.2011 Lehdistötiedote. Luettavissa: <http://www.tukes.fi/fi/Ajankohtaista/Tiedotteet/Kuluttajaturvallisuus/Uimarantojen-valvonta-kuntoon/> Luettu: 10.11.2015

Tukes 2015. Uimarantojen ja uintipaikkojen turvallisuus. Luettavissa: http://www.tukes.fi/Tiedostot/Kuluttajaturvallisuus/Uimarantojen_yllapitajat_17042015.pdf Luettu: 16.10.2015

Työvoimaministeriö 1986. Työllisyystutkimustoimikunnan mietintö. Komiteamietintö.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Uimavalvoja. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/617_ammatti Luettu: 10.11.2015

Uimaliitto 2013. Suomen Uimaliitto ry. Luettavissa: <http://www.uimaliitto.fi/liitto/> Luettu: 11.11.2015

Vartia, R. 2006. Juhlavuoden juhlava tavoite - Uimataito kansalaistaidoksi. Uintilehti.

Vienola, R. 2007. Tie rantapelastajaksi: Rantavalvojen työnkuva, ammattitaito, työmotivaatio ja työtyytyväisyys. Liikuntapedagogiikan Pro gradu-tutkielma. Liikuntatieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/9545> Luettu: 25.10.2015

Liitteet

Liite 1. Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämiskysely 2015.

(Sivu 1 / 4)

Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämiskysely 2015

Arvoisa uimarannan käyttäjä. Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä kokemuksia Espoon kaupungin uimarantojen valvonnasta. Vastauksia käsitellään nimettöminä ja käytetään rantavalvontapalveluiden kehittämiseen. Vastaamiseen kuluu aikaa n. 5 minuuttia. Vastaattehan kyselyyn viimeisten kahden kesän kokemusten perusteella.

1. Sukupuoli:

- Mies Nainen

2. Ikä:

- <9 10-19 20-29 30-39 40-49 50-59 60-69 70-79 80<

3. Onko teillä lapsia?

- Kyllä Ei

4. Jos teillä on lapsia, montako?

- 1 2 3<

5. Oletteko uimataitoinen?

Uimataidon pohjoismaisen määritelmän mukaan henkilö, joka pudottuaan syvään veteen niin, että pää käy veden alla ja päästyään uudelleen pinnalle ui yhtäjaksoisesti 200 metriä, josta 50 metriä selällään, on uimataitoinen.

- Kyllä En

6. Missä vastasitte kyselyyn?

- Internetissä Hanikassa Haukilahdessa Kivenlahdessa Klobbenissa Laaksoahdessa Matinkylässä Oittaalla

7. Kuinka monta kertaa kesässä käytte edellä mainituilla uimarannoilla?

- Nyt ensimmäistä kertaa
 <1 kertaa kuukaudessa
 2-3 kertaa kuukaudessa
 1-2 kertaa viikossa
 3< kertaa viikossa

8. Mihin kellonaikaan yleensä käytte uimarannalla? Voitte halutessanne valita monta vaihtoehtoa.

- Ennen klo 8.00 8.00-12.00 12.00-16.00 16.00-20.00 Klo 20.00 jälkeen

9. Tärkein uimarannan valintaanne vaikuttava tekijä?

Valitse yksi vaihtoehto.

- Ranta on lähellä
 Ranta-alue on siisti
 Pukuhuoneet, vessat, laituri, sekä muu rakennettu ympäristö ovat asianmukaisessa kunnossa
 Ranta on valvottu
 Muu, mikä?

Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämiskysely 2015

10. Mikä on uimarannalla käyntinne tarkoitus?

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	Ei koskaan
Uinti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoilu/ liikunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auringon ottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan viettäminen yksin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan viettäminen lasten/ perheen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan viettäminen kavereiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Arvioi rantavalvojan työtehtävät

Jätä arvioimatta ne kohdat, jotka eivät mielestäsi kuulu rantavalvojan työtehtäviin.

	Erittäin tärkeä	Tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä
Avun hälyttäminen hätätilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensiavun antaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hukkuvan etsiminen veden alta sukeltamalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestyksenvalvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestyslakiin pohjautuvien turvallisuusohjeiden tiedottaminen asiakkaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kävijämäärien tilastointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laiturin rakenteiden ja portaiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lastenvahtina toimiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merilevän siivoaminen uimavedestä ja rantahietikolta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onnettomuuksien ennaltaehkäisy ranta-alueella ja vedessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Painelu-puhallus elvytys (PPE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pukuhuoneiden siivous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ranta-alueen siivous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uimarannan turvallisuuden valvonta näkyvällä paikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vessojen siivous ja paperitelineiden täyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veden lämpötilan ja sinilevätilanteen päivitys nettiin ja ilmoitustaululle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämiskysely 2015

12. Onko valvontakauden pituus mielestänne;

Espoon kaupungin rantavalvontakauden pituus on 10 viikkoa. Kausi sijoittuu koulujen kesälomien aikaan (esim. tänä kesänä 4.6. - 9.8. 2015).

- Sopiva Liian pitkä Liian lyhyt

13. Onko valvonta-aika mielestänne;

Osalla rannoista (Haukilahti, Kivenlahti, Klobben, Matinkylä, Oittaa) valvonta-aika on klo 8-20.

- Sopiva Liian pitkä Liian lyhyt

14. Onko valvonta-aika mielestänne;

Osalla rannoista (Hanikka, Laaksolahti) valvonta-aika on klo 10-18.

- Sopiva Liian pitkä Liian lyhyt

15. Rantavalvojen tavoitettavuus rannalla?

- Erinomainen
 Hyvä
 Tyydyttävä
 Välttävä
 Huono

16. Olisiko rantavalvojen näkyvyyden lisääminen mielestänne tarpeellista;

- Ei ole tarpeellista
 Työvaatetuksen avulla
 Lisäämällä sosiaalista kanssakäymistä asiakkaiden kanssa
 Megafonin käytöllä
 Työpisteiden näkyvyyden parantamisella
 Muulla tavalla, miten?

Espoon kaupungin rantavalvonnan kehittämiskysely 2015

17. Mielipiteenne Espoon kaupungin internetsivujen uimaranta-info MSKI-palvelusta?

- Erinomainen
- Kiitettävä
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Välttävä
- Huono
- En osaa sanoa/ en ole tutustunut palveluun

18. Yleisarvosana Espoon kaupungin järjestämästä rantavalvonnasta?

- Erinomainen
- Kiitettävä
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Välttävä
- Huono

19. Koetteko Espoon kaupungin rantavalvonnan

- Erittäin tarpeellisena
- Tarpeellisena
- Jokseenkin tarpeellisena
- Tarpeettomana

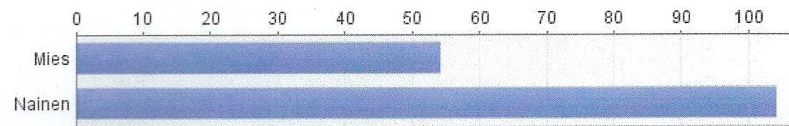
20. Toiveita/ kehitysehdotuksia tulevien vuosien rantavalvontaa ajatellen?

Liite 2. Kyselytutkimuksen tulokset

Rantavalvonnan tarpeellisuus netti - Perusraportti

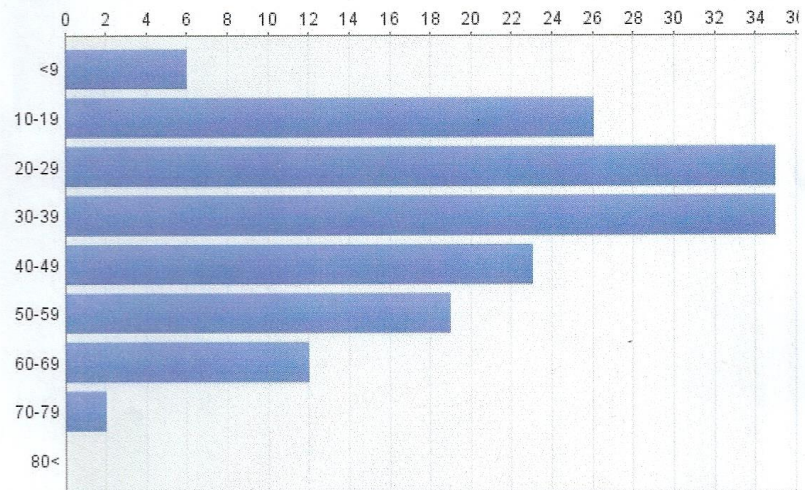
1. Sukupuoli:

Vastaajien määrä: 158



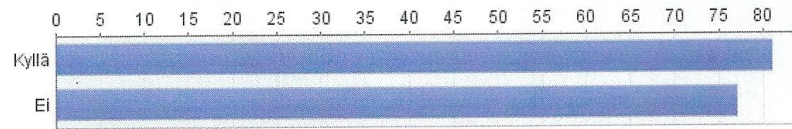
2. Ikä:

Vastaajien määrä: 158



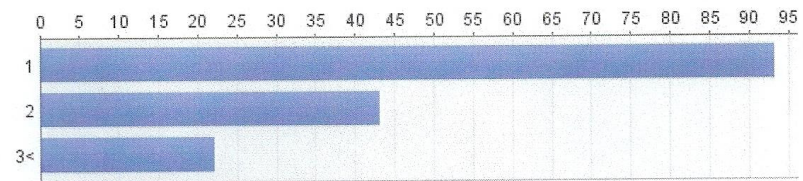
3. Onko teillä lapsia?

Vastaajien määrä: 158



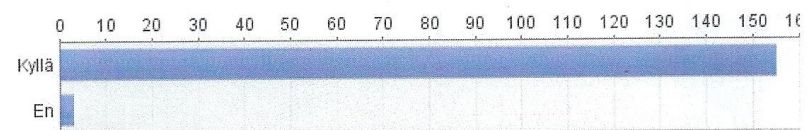
4. Jos teillä on lapsia, montako?

Vastaajien määrä: 158



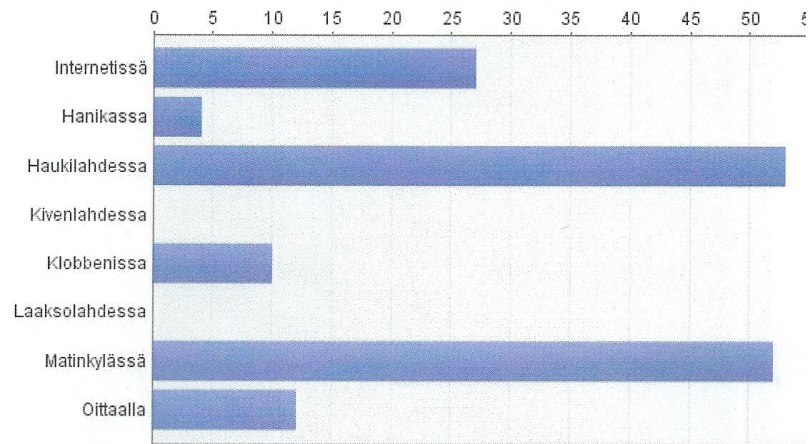
5. Oletteko uimataitoinen?

Vastaajien määrä: 158



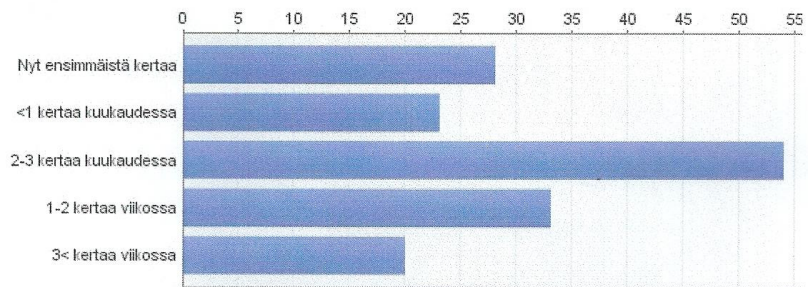
6. Missä vastasitte kyselyyn?

Vastaajien määrä: 158



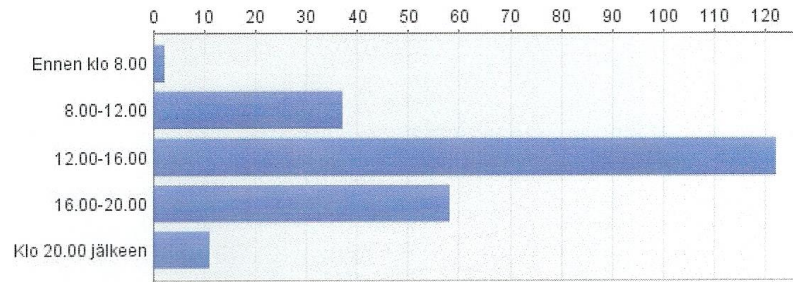
7. Kuinka monta kertaa kesässä käynte edellä mainituilla uimarannoilla?

Vastaajien määrä: 158



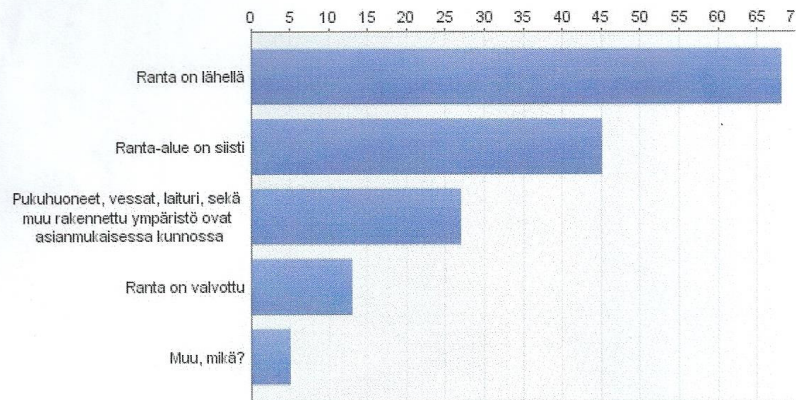
8. Mihin kellonaikaan yleensä käynte uimarannalla? Voitte halutessanne valita monta vaihtoehtoa.

Vastaajien määrä: 158



9. Tärkein uimarannan valintaanne vaikuttava tekijä?

Vastaajien määrä: 158



Avoimet vastaukset: Muu, mikä?

- Sinilevätilanne
- Leikkipuisto
- Palvelut lähellä (ravintola, vessat)
- vesipiste
- Sää

10. Mikä on uimarannalla käyntinne tarkoitus?

Vastaajien määrä: 158

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	Ei koskaan	Yhteensä
Uinti	34	45	51	23	5	158
Ulkoilu/ liikunta	37	43	34	34	10	158
Auringon ottaminen	43	57	27	19	12	158
Ajan viettäminen yksin	4	14	31	37	72	158
Ajan viettäminen lasten/ perheen kanssa	43	47	16	25	27	158
Ajan viettäminen kavereiden kanssa	26	49	37	27	19	158
Yhteensä	187	255	196	165	145	948

11. Arvioi rantavalvojan työtehtävät

Vastaajien määrä: 158

	Erittäin tärkeä	Tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	Yhteensä
Avun hälyttäminen hätätilanteessa	146	11	0	0	157
Ensiavun antaminen	139	14	1	0	154
Hukkuvan etsiminen veden alta sukeltamalla	109	36	7	0	152
Järjestyksenvalvonta	52	76	19	2	149
Järjestyslakiin pohjautuvien turvallisuusohjeiden tiedottaminen asiakkaille	28	58	51	2	139
Kävijämäärien tilastointi	8	28	68	24	128
Laiturin rakenteiden ja portaiden kunnossapito	22	40	24	17	103
Lastenvahtina toimiminen	8	20	26	51	105
Merilevän siivoaminen uimavedestä ja rantahietikolta	17	30	40	20	107
Onnettomuuksien ennaltaehkäisy ranta-alueella ja vedessä	98	56	1	0	155
Painelu-puhallus elvytys (PPE)	122	32	0	0	154
Pukuhuoneiden siivous	15	43	33	17	108
Ranta-alueen siivous	17	56	26	15	114
Uimarannan turvallisuuden valvonta näkyvällä paikalla	110	40	4	2	156
Vessojen siivous ja paperitelineiden täyttö	11	37	35	18	101
Veden lämpötilan ja sinilevätilanteen päivitys nettiin ja ilmoitustaululle	44	51	30	4	129
Muu, mikä?	2	3	0	0	5
Yhteensä	948	631	365	172	2116

Avoimet vastaukset: Erittäin tärkeä

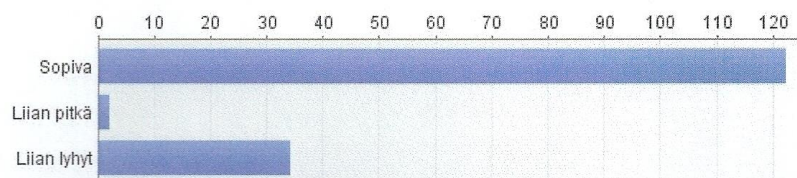
- koirien pääsyn estäminen uimarantaan
- Siivous kuuluu mielestäni siivojalle, jotta uimavahdit voivat keskittyä uimareiden valvomiseen ja tarkkailuun.

Avoimet vastaukset: Tärkeä

- Siivoajat erikseen jotta voi keskittyä valvontaan
- Valvoa koirien tuomista uimarannalle
- Asiakkaiden viihdyttäminen mm. asiakaskyselyiden avulla ;)

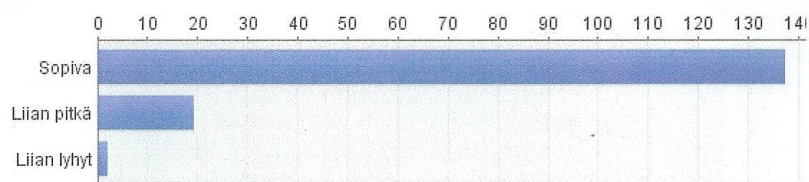
12. Onko valvontakauden pituus mielestänne;

Vastaajien määrä: 158



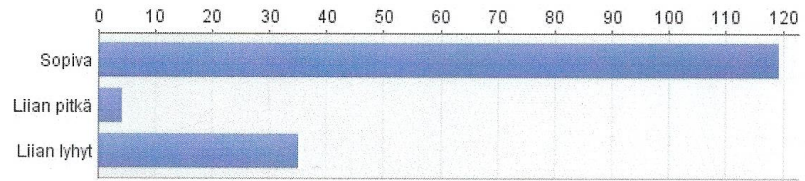
13. Onko valvonta-aika mielestänne;

Vastaajien määrä: 158



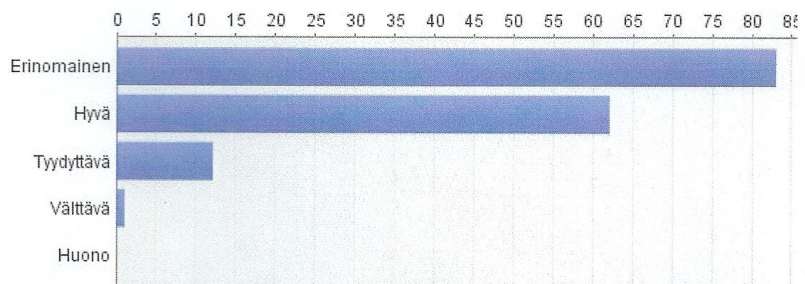
14. Onko valvonta-aika mielestänne;

Vastaajien määrä: 158



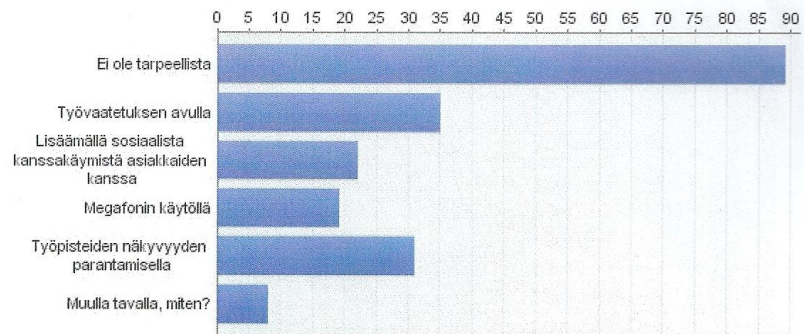
15. Rantavalvojen tavoitettavuus rannalla?

Vastaajien määrä: 158



16. Olisiko rantavalvojen näkyvyyden lisääminen mielestänne tarpeellista;

Vastaajien määrä: 158

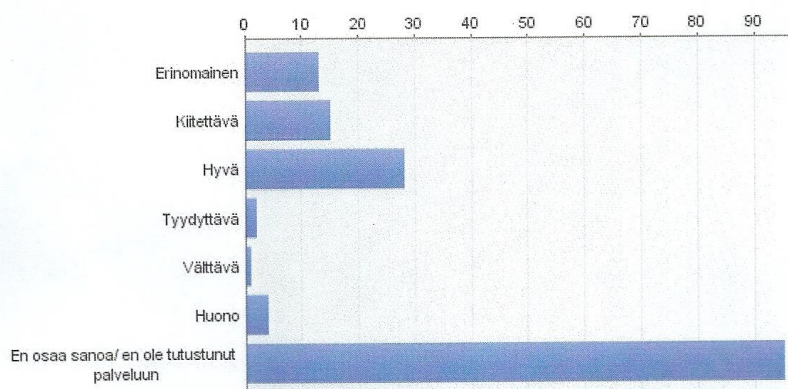


Avoimet vastaukset: Muulla tavalla, miten?

- Lippu voisi kertoa onko uiminen sallittu kuten ulkomailla (vihreä, keltainen tai punainen)
- Saavat apua järjestyksen valvomiseen esim. Poliisilta
- rannalla olemalla
- valvoja-lippu
- Lippu tms.
- Pelastuslautat
- Pelastuslautat
- Pelastuslautat

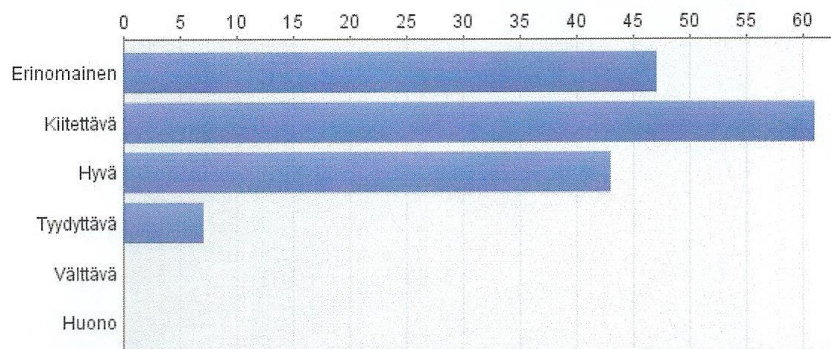
17. Mielipiteenne Espoon kaupungin internetsivujen uimaranta-info MSKI-palvelusta?

Vastaajien määrä: 158



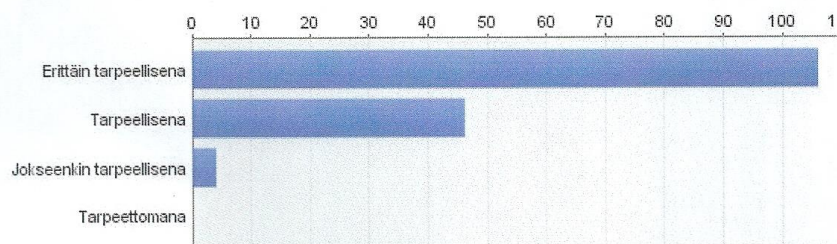
18. Yleisarvosana Espoon kaupungin järjestämästä rantavalvonnasta?

Vastaajien määrä: 158



19. Koetteko Espoon kaupungin rantavalvonnan

Vastaajien määrä: 156



20. Minkälaisia toiveita/ kehitysehdotuksia teillä on tulevien vuosien rantavalvontaa ajatellen?

Vastaajien määrä: 32

- Siivoamista ei tule jättää pelkästään rantavalvojan vastuulle.
- Pikkulapsille ja ikäihmisille lisää istumapaikkoja varjopaikkoihin. Vuosia rannassa olleet valkoiset penkit puuttuvat tänä kesänä varaston tulipalon takia. Kun uusia penkkejä valmistuu, niin toivottavasti ne sijoitetaan Kivenlahden ranta-alueelle.
- Valvontaa kohtaan ei erityisiä toiveita, mutta rantaterassit ja kisoki/ravintola voisi kunnostaa ja rannat siivota kutsumalla vaikka alueen asukkaat talkoisiin keväällä. Puuterassit ovat tosi törkyisen näköisiä ja riittäisi että ne vaikka edes maalattaisiin kerran kesässä.
- Mielestäni siivous ei kuulu rantavalvojille vaan sitä varten pitäisi olla toimiva siivouspartio, jonka tehtäviin kuuluu pukukoppien, vessojen etc siivous. Myös Oittaaan pikkurannan pukukopit ja vessat pitäisi rantakaudella olla auki, kun ne kerran siellä ovat.

- rantojen valvonta on erittäin tarpeellista. olisi hyvä, jos valvonta-aikaa voitaisiin pidentää tarvittaessa esim säiden mukaisesti. joka tapauksessa esim hanikan rannalla pitäisi olla valvoja paikalla klo 20 asti. lisäksi hanikan rannan läheisyydessä olevalta sillalta tulisi estää nuorten hyppiminen
- Koska asun aivan rannan tuntumassa harmittaa Kivenlahden uimarannan roskat, kaislat ja tupakantumpit ja koirat. Rannassa oleville täytyy kai antaa käytösopastusta, kun ne eivät tiedä mitä ei saa tehdä. Ulkomailla käytetään rannassa ISOA ohjetaulua, jossa kuvat ja ohjeet.
- Valvontaa myös Saunalahden rannalle. Alueella paljon kävijöitä ja etenkin lapsiperheitä
- Muidenkin rantojen ylläpitoa parannettava, esim Saunalahden Kallvikin rannan ja tilojen kunnostaminen. Nyt huonot pukutilat ja roskikset usein täynnä. Valvontaa ei tarpeellinen siellä.
- Käyn yleensä uimassa westendin rannassa, mutta nyt sen ovat taas vallanneet koirien omistajat. Tänään siellä oli 3 koira laiturilla. Huomatin asiasta, mutta olisi pitänyt kävellä koirien välistä laiturille uimaan. Onko tällainen asiallista? Mitä voin tehdä? Toivoisin kaupungilta toimenpiteitä.
- Olen tosi tyytyväinen rantavalvontaan klobbenilla
- siis palkkaa työntekijät espoolle, niin että sateisina kylminä päivinä he tekisivät jotain muuta työtä. 12 astetta sataa, ei ole mitään järkeä maksaa 100 € /h istumisista.
isoin asukaspuisto voisi olla auki vaikka 10-18 kyseisin' päivinä. tai sitten lapsiparkki esim puropuistoon tms
- Ei taida kuulua tämän kyselyn piiriin, mutta kaipaan silti tietoa siitä, minne uimarannoille on esteetön pääsy pyörätuolilla (avustettuna/ilman) ja onko siellä penkkiä.
- Oittaalla käy viikonloppuina tuhansia ihmisiä. Kaupungin tulisi hoitaa ranta-alueelle paljon roskapönttöjä ja roskisten siivous viikonloppuina. Esim eilen 23.8 alue oli törkeän näköinen, kun ei ihmisillä ei ollut paikkaa mihin roskat laittaa. Toiseksi rannalle saatava kunnan vessat, ei kahvilan vessa
- Kuumaan ja kylmään säähän paremmat varusteet
- Uimavalvonta voisi kestää mielellään klo 21 saakka, ainakin kesä-heinäkuussa.
- Hyvä koulutus elvytykseen oli sitten kyseessä veteen joutuminen tai muu.
- Tiedotus MSKI palvelusta surkeaa. Pelastuslautat olisi tärkeää olla varsinkin isoilla rannoilla - Helsingissä on miksei Espoossa?
- Mielestäni rantavalvonnan keskittyttävä turvallisuusasioihin siivoustehtävien sijaan. Valvoja voi kuitenkin mielestäni kehottaa ihmisiä rannalla siisteyteen.
- Enemmän miespuolisia rantavahteja.
- Enemmän miespuolisia valvoja Matinkylän rantaan. :)
- Tupakoinnin valvontaa tarkennettava. Rantavahtien kielenkäyttö rumaa joillain. Etenkin lasten kuullen. Lastenlapset ihmettelee kun aikuiset kiroilee.
- Rantavahteille ohjeet matalalla kynnyksellä ilmoittaa poliisille kaljoittelusta/häiriökäyttäytymisestä.
- Hyvin toimii jo nyt. Tärkeää on se, että on aktiivisia valvoja, jotka hoitavat tehtävänsä vastuullisesti. Pelastuslautat.
- Kellonajat myöhemmäksi, ei niin aikaisin. (kysymys 13)
- Kaikki sujuu mielestämme hyvin.
- Pelastuslautat valvojille!
- Klo 10-20 voisi olla parempi. (kysymys 13)
- Rantavalvontajakso voisi olla lyhyempikin, mutta jatkua säiden mukaan/joka tapauksessa elokuun loppuun. Kun kävijöitä on vähän, tehtäviä voisi mieltä uudelleen. Vesileikki/pieni uimakoulu rannalla voisi olla mielekästä ja lisätä lasten turvallisuustietoisuutta (kun valvoja enemmän kuin yksi)
- Uudet pukuhuoneet ja lämpimät suihkut!
- Tapiolan uima-altaille toivoisin enemmän valvontaa, nimenomaan ilta-aikaan ja viikonloppuisin.
- Lämmin suihku.
- Mielestäni rantavalvonta on tarpeeksi näkyvää. Läsnäolo on tärkeintä ja avun anto hädän/onnettomuuden sattuessa. Alaikäisten toiminta muuten on vanhempien vastuulla

ja myös jälkien korjaaminen. Uimavalvonta on hieno satsaus ja lisää, mutta ei välttämättömyys. Tyytyväinen tilanteeseen.