



Turvallisuuden merkitys pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) JP-Transplan Oy		Julkaisun laji Tutkimusraportti	
Marko Forsblom Hannele Happonen		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Turvallisuuden merkitys pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä			
Tiivistelmä <p>Turvattomuus ja etenkin turvattomuuden tunne ovat lisääntyneet viime vuosina koko yhteiskunnassa. Tämä on nostanut turvattomuuden vähentämisen erääksi merkittävimmistä kehittämiskohteista myös joukkoliikenteessä. Tässä tutkimuksessa kartoitettiin sosiaalisen turvallisuuden tila pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä matkustajien, ”suuren yleisön” sekä henkilökunnan näkökulmasta. Tavoitteena oli löytää konkreettisia keinoja, joilla turvattomuutta voidaan vähentää. Tutkimusmenetelmiä olivat kirjallisuustutkimus, kyselytutkimus ja asiantuntijatyöskentely työryhmissä.</p> <p>Kirjallisuuden avulla hahmotettiin turvattomuuden tunnetta ilmiönä sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Myös parhaita käytäntöjä turvattomuuden vähentämiseksi kartoitettiin. Informoituna kyselynä ja postikyselynä toteutetun empiirisen tutkimusosion pääteemoina olivat vastaajien omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta, turvattomuuden vaikutukset matkustuskäyttäytymiseen ja työskentelyyn sekä keskeisten kehittämistarpeiden määrittäminen käytännön toimenpiteiden suuntaamiseksi. Konkreettisia toimenpide-ehdotuksia ja joukkoliikennesektorin yhteistyömahdollisuuksia pohdittiin lisäksi asiantuntijoiden kesken kolmessa työryhmässä, joiden sisältö rakennettiin kyselytutkimuksessa esille nousseiden tärkeimpien teemojen ympärille.</p> <p>Tutkimuksessa saatiin merkittäviä tuloksia aihepiiristä, jota on Suomessa aikaisemmin tutkittu vain vähän. Häiriköinnin ja väkivallan kokeminen joukkoliikenteessä on lisääntynyt, mikä vaikuttaa merkittävästi matkustajien matkapäätöksiin, henkilökunnan työskentelyolosuhteisiin sekä joukkoliikenteen imagoon. Tulokset turvattomuuden kokemisesta ja turvattomuuden tunteen yleisyydestä joukkoliikenteessä ovat huolestuttavia niin matkustajien kuin henkilökunnankin osalta. Tutkimustulosten valossa asioiden konkreettinen parantaminen nähdään erittäin tärkeänä.</p> <p>Raportissa esitetään mm. joukkoliikenneinfrastruktuurin suunnitteluun ja kunnossapitoon, valvontaan sekä viestintään, rahoitukseen ja eri osapuolten välisen yhteistyön kehittämiseen liittyviä toimenpidesuosituksia pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen turvattomuuden vähentämiseksi.</p>			
Avainsanat (asiasanat) Joukkoliikenne, turvattomuus			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM: Katariina Myllärniemi			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 87/2005		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 952-201-472-9 (painotuote) 952-201-473-7 (verkkojulkaisu)
Kokonaissivumäärä 124	Kieli suomi	Hinta 25 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Publishing Oy		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation	
JP-Transplan Oy		Forskningsrapport	
Marko Forsblom		Uppdragsgivare	
Hannele Happonen		Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation			
Trygghetens betydelse i Finlands huvudstadsregionens lokaltrafik			
Referat			
<p>Otrygghet och då främst känslan av otrygghet har på senare år ökat i hela samhället. Detta har lyft fram minskningen av otrygghet som en av de mest betydelsefulla utvecklingsobjekt även i lokaltrafiken. I den här undersökningen har kartlagts den sociala otrygghetens tillstånd i huvudstadsregionen ur lokaltrafikens passagerare, ”den stora allmänhetens” och personalens synvinkel. Det grundläggande målet var att finna konkreta medel med vilka man kan förbättra säkerheten och minska känslan av otrygghet. Undersökningsmetoderna man använde var litteraturundersökning, enkät samt expertarbete i arbetsgrupper.</p> <p>Med hjälp av litteratur klargjordes känslan av otrygghet som fenomen samt dess påverkande faktorer. Man kartlade även de bästa vedertagna metoderna för att minska känslan av otrygghet. Huvudteman i den empiriska undersökningen som utfördes som svarsenkät med information var passagerarnas egna erfarenheter av otrygghet i lokaltrafiken, otrygghetens påverkan på passagerarnas rese- och arbetsbeteende samt definiering av centrala utvecklingsbehov för att bättre kunna rikta praktiska åtgärder. Därtill övervägdes i tre expertarbetsgrupper konkreta åtgärdsförslag och möjligt samarbete för lokaltrafikssektorn vars innehåll grundar sig kring de viktigaste teman som kommit fram i enkäten.</p> <p>I undersökningen fick man värdefulla resultat i ämnet som man bara har undersökt lite i Finland. Störningsmomenten och erfarenheterna av våld har ökat i lokaltrafiken, vilket avsevärt påverkar passagerarnas resebeslut, personalens arbetsförhållanden samt lokaltrafikens image. Utbredningen av otrygghet och känslan av otrygghet i lokaltrafiken är oroväckande såväl för passagerarna som för personalen. Sett från undersökningsresultaten måste en förbättring av dessa faktorer ses som ytterst angeläget.</p> <p>I rapporten framförs bl. a. rekommendationer av metoder vid planering av lokaltrafikens infrastruktur och dess underhåll, övervakning samt information, finansiering och utveckla åtgärdsrekommendationer i samarbetet mellan olika parter för att minska känslan av otrygghet i lokaltrafiken.</p>			
Nyckelord			
Kollektivtrafik, otrygghet			
Övriga uppgifter			
Kontaktperson vid kommunikationsministeriet är Katariina Myllärniemi.			
Seriens namn och nummer		ISSN	ISBN
Kommunikationsministeriets publikationer 87/2005		1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätåublikation)	952-201-472-9 (trycksak) 952-201-473-7 (nätpublikation)
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
124	finska	25 €	offentlig
Distribution		Förlag	
Edita Publishing Ab		Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) JP-Transplan Oy		Type of publication Research report	
Marko Forsblom Hannele Happonen		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed	
Name of the publication Significance of Security in Public Transport of Finland Metropolitan Area			
Abstract <p>Insecurity has increased in the whole society during the past few years. This has turned reduction of insecurity into one of the most important targets for development also in public transport. In this research the state of so called social security in public transport was clarified from the point of view of passengers, general public and personnel. Essential objective was to find concrete ways to improve security and decrease feeling of insecurity. Research methods used were desktop research, enquiry research and workshops.</p> <p>Based on the literature the feeling of insecurity was perceived as a phenomenon. Elements causing these feelings were researched. Empirical part of the research was carried out by informed enquiry and mail enquiry. Main themes were personal experiences in insecurity of public transport and insecurity's influence on travelling behaviour and working. Also specifying essential development needs was an important factor. Concrete means of development and possibilities to collaborate on the subject were discussed by experts in three workshop groups. Content of the workshops was defined by the issues identified in the enquiry.</p> <p>The research revealed significant results on the subject that is very little examined in Finland. Experiencing disturbance and violence has increased which strongly influences on travelling behaviour, working environment and image of public transport. The findings about how insecurity is experienced and how common it is to feel insecure in public transport are alarming considering both passengers and personnel. In the light of these research results concrete improving of security is very important.</p> <p>This report represents proposals for action to lessen the insecurity of public transport in Finland metropolitan area. Recommendations are related e.g. to public transport infrastructure planning and maintenance, surveillance, communications, funding and cooperation between parties</p>			
Keywords Public transport, insecurity			
Miscellaneous Contact Person at the Ministry: Ms Katariina Myllärniemi			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 87/2005		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 952-201-472-9 (printed version) 952-201-473-7 (electronic version)
Pages, total 124	Language Finnish	Price €25	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

ESIPUHE

Turvallisuutta pidetään yhtenä suomalaisen yhteiskuntamme keskeisistä arvoista ja se ulottuu myös joukkoliikenteeseen. Turvallisuus on samalla tavoin jokaisen kansalaisen perustuslaillisiin oikeuksiin kuuluva kuin esimerkiksi liikkumis-, uskonnon- tai sananvapaus.

Turvattomuus ja erityisesti turvattomuuden tunne on useiden tekijöiden summa. Kyseessä on laaja yhteiskunnallinen ja jopa globaali ongelma, jonka ratkaisemiseksi tehdään suunnitelmia ja toimenpiteitä kaikkialla maailmassa. Terrorismi, luonnonkatastrofit, epidemiat ja väkivaltarikokset vaikuttavat osaltaan yksilön turvattomuuden tunteeseen. Vaikka useimmilla tapahtumilla ei ole suoraa yhteyttä joukkoliikenteeseen, heijastusvaikutukset ovat olemassa. Yleinen turvattomuuden tunne on lisääntynyt joidenkin kaupunkiseutujen joukkoliikenteessä, vaikka yksilön riski joutua vaaratilanteeseen ei ole tilastojen mukaan juurikaan muuttunut viimeisten vuosien aikana. Sinänsä sosiaalisella turvallisuudella on kiistaton vaikutus joukkoliikenteen käyttöön ja käyttömukavuuteen. Turvallisuudella on suuri merkitys myös joukkoliikenteen henkilökunnan hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

Tässä työssä on selvitetty sosiaalisen turvallisuuden tilaa pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä sekä sen vaikutuksia matkustuskäyttäytymiseen ja työympäristön kokemiseen. Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää ongelman suuruusluokka sekä määritellä mahdollisia kehittämistoimenpiteitä.

Työ toteutettiin osana liikenne- ja viestintäministeriön Joukkoliikenteen tutkimusohjelmaa (JOTU). Työn rahoittajina toimivat lisäksi VR Osakeyhtiö, Ratahallintokeskus (RHK), Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta (YTV), Helsingin kaupungin liikennelaitos (HKL), sisäasianministeriö sekä Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit. Työ toteutettiin laajalla yhteistyörintamalla, mikä antaa hyvät lähtökohdat turvallisuustyölle myös tulevaisuudessa.

Työn ohjausryhmän muodostivat Sabina Lindström ja Katariina Myllärniemi (puheenjohtaja, LVM), Kari-Pekka Rosenholm (VR Osakeyhtiö), Kari Alppivuori (RHK), Hanna Strömmer (YTV), Risto Pakkala (HKL), Markku Antinoja (Espoo), Heidi Hyvärinen (Helsinki) ja Leila Nuotio (Vantaa). Kiitos heille aktiivisesta työskentelystä. Lisäksi suuri kiitos laajalle asiantuntijajoukolle, joka osallistui työn puitteissa järjestettyyn workshop-työskentelyyn. Kiitos myös työn toteutuksesta vastanneen konsultin JP-Transplan Oy:n edustajille projekti-päällikkö Marko Forsblomille sekä projekti-insinööri Hannele Haposelle hyvin suoritetusta työstä.

Suuri kiitos kuuluu ennen kaikkea tutkimukseen osallistuneille pääkaupunkiseudun asukkaille, joukkoliikenteen matkustajille ja joukkoliikenteen henkilökunnan edustajille.

Helsingissä 15. päivänä joulukuuta 2005

Katariina Myllärniemi
Ylitarkastaja

SISÄLLYSLUETTELO

YHTEENVETO	13
1 JOHDANTO	16
1.1 Työn tausta ja tavoitteet.....	16
1.2 Tutkimusmenetelmät.....	16
2 RIKOLLISUUS, HÄIRIKÖINTI JA TURVATTOMUUS JOUKKOLIIKENTEESSÄ – AIKAISEMPIÄ TUTKIMUSTULOKSIA	18
2.1 Matkustajien näkökulma	18
2.1.1 Turvattomuuden tunne ja rikoksen pelko.....	18
2.1.2 Henkilökohtaiseen turvattomuuteen vaikuttavat tekijät	20
2.1.3 Turvattomuuden vaikutus matkustuskäyttäytymiseen	22
2.2 Joukkoliikenne työympäristönä	23
2.2.1 Henkilökunta häiriköinnin kohteena	23
2.2.2 Kuka häiriköi ja miksi?	26
2.2.3 Työympäristön turvattomuuden vaikutukset.....	27
2.3 Omaisuusvahingot	28
2.3.1 Vandalismi ja graffitit ilmiönä.....	28
2.3.2 Vaikutukset turvallisuuden tunteeseen ja rikollisuuteen	29
3 PÄÄKAUPUNKISEUTU JA JOUKKOLIIKENNEJÄRJESTELMÄ	30
3.1 Pääkaupunkiseutu	30
3.2 Joukkoliikennejärjestelmä	30
3.2.1 Osapuolet	30
3.2.2 Kulkumuodot ja matkustajamäärät	31
3.2.3 Matkustaja- ja matkaprofiilit.....	32
3.3 Viitekehys joukkoliikenteen turvallisuuteen	34
3.3.1 Rikollisuus pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä	34
3.3.2 Lainsäädäntö	35
4 TURVALLISUUS PÄÄKAUPUNKISEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ	37
4.1 Empiirisen tutkimuksen suoritus	37
4.2 Joukkoliikennematkustajat.....	37
4.2.1 Matkustaja- ja matkaprofiili	37
4.2.2 Turvattomuus joukkoliikenteessä ja elinympäristössä	40
4.2.3 Omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta	42
4.2.4 Turvattomuuden kokeminen	46
4.2.5 Turvattomuuden vaikutus matkustuskäyttäytymiseen	48
4.2.6 Odotukset ja kokemukset joukkoliikenteen turvallisuustasosta	52
4.3 Kotitalouskysely.....	60
4.3.1 Vastaajien taustatiedot ja matkustuskäyttäytyminen.....	60
4.3.2 Turvattomuus joukkoliikenteessä ja elinympäristössä	62

4.3.3	Omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta	63
4.3.4	Turvattomuuden kokeminen ja sen vaikutus matkustuskäyttäytymiseen.....	65
4.3.5	Odotukset ja kokemukset joukkoliikenteen turvallisuustasosta	66
4.4	Joukkoliikenteen henkilökunta	68
4.4.1	Vastaajien taustatiedot	68
4.4.2	Turvattomuus työympäristössä	69
4.4.3	Omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta	71
4.4.4	Turvattomuuden kokeminen	72
4.4.5	Turvattomuuden vaikutus työskentelyyn	74
4.4.6	Odotukset ja kokemukset joukkoliikenteen turvallisuustasosta	77
5	TOIMENPITEET TURVATTOMUUDEN VÄHENTÄMISEKSI - PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ.....	85
5.1	Lähtökohtia	85
5.2	Joukkoliikenteen asemat ja pysäkit	87
5.3	Joukkoliikennevälineet	89
5.4	Ilkivalta ja graffitit	90
6	YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT	92
6.1	Taustaa	92
6.2	Tutkimusmenetelmä	93
6.3	Tuloksia ja johtopäätöksiä	93
6.3.1	Sosiaalinen turvallisuus joukkoliikenteessä	93
6.3.2	Turvattomuus pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä	94
6.3.3	Turvattomuuden vaikutukset pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä.....	95
6.4	Toimenpide-ehdotuksia	96
6.4.1	Joukkoliikenneinfrastruktuurin ja liikennevälineiden suunnittelu ja kunnossapito.....	97
6.4.2	Valvonta.....	100
6.4.3	Turvallisuuspolitiikka, yhteistyö, turvattomuuden tunteen vähentäminen.....	102
	KIRJALLISUUSLUETTELO	106
	LIITE 1. Esimerkki kyselytutkimuksessa käytetystä matkustajalomakkeesta (lähijuna)	
	LIITE 2. Kyselytutkimuksessa käytetty kotitalouslomake	
	LIITE 3. Esimerkki kyselytutkimuksessa käytetystä henkilökuntalomakkeesta	

YHTEENVETO

Taustaa

Tässä työssä on yhdistetty laajemmin yhteiskunnassamme tarkasteltu yleinen turvallisuus osaksi liikenneturvallisuutta ja erityisesti osaksi joukkoliikenteen turvallisuutta. Turvallisuus nähdään keskeisenä tekijänä joukkoliikenteen palvelutasoa arvioitaessa. Erotukseksi perinteisestä liikenneturvallisuustutkimuksesta käytetään termiä ”sosiaalinen turvallisuus liikenteessä”.

Työssä on tarkasteltu sosiaalisen turvallisuuden tilaa joukkoliikenteessä sekä kartoitettu ja analysoitu turvattomuutta ja turvattomuuden tunnetta aiheuttavia tekijöitä koko matkaketjun osalta. Työssä on arvioitu myös turvattomuuden vaikutuksia matkustuskäyttäytymiseen. Matkustajanäkökulman lisäksi tutkimuksessa on kartoitettu joukkoliikenteen henkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia turvattomuudesta.

Toteutus

Työ toteutettiin yhdistettynä kirjallisuus- ja kyselytutkimuksena sekä asiantuntijatyöskentelynä.

- Kirjallisuustutkimuksessa keskityttiin toimintaympäristön kuvaamiseen, kansallisiin ja kansainvälisiin kokemuksiin yleisen turvallisuuden ja erityisesti joukkoliikenteen sosiaalisen turvallisuuden osalta sekä hyvien käytäntöjen kartoittamiseen turvallisuustyössä onnistumiseksi.
- Kyselytutkimus kohdistettiin pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen matkustajille informoituna kyselynä liikennevälineissä sekä pääkaupunkiseudun asukkaille (nk. suuri yleisö) ja joukkoliikennetoimijoiden henkilökunnalle postikyselynä. Empiirisen tutkimuksen pääteemoina olivat: A. Vastaajien henkilökohtaiset kokemukset turvattomuudesta, B. Turvattomuuden vaikutukset joukkoliikenteessä liikkumiseen ja työskentelyyn ja C. Keskeisten kehittämistarpeiden kartoittaminen käytännön toimenpiteiden suuntaamiseksi
- Asiantuntijatyöskentely toteutettiin työryhmissä, joiden tavoitteena oli konkreettisten toimenpide-ehtotusten kartoittaminen ja alan toimijoiden verkottuminen yhteistyön lisäämiseksi.

Kokonaisuutena työssä oli käytössä varsin monipuolinen tutkimusaineisto, jossa yhdistyivät kansainväliset kokemukset, joukkoliikenteen ja turvallisuustyön asiantuntijoiden näkemykset sekä joukkoliikenteen loppukäyttäjien omakohtaiset kokemukset sosiaalisesta turvallisuudesta joukkoliikenteessä.

Sosiaalinen turvallisuus pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä

Turvallisuuden näkökulmasta keskeistä on kokonaisturvallisuus. Matkustajien on tunnettava olonsa turvalliseksi kaikilla matkan osilla: liikennevälineessä, odottaessaan ja vaihtaessaan liikennevälinettä sekä kulkiessaan pysäkillä tai asemalla tai niiltä pois. Kun kaikki osa-alueet on otettu huomioon, voidaan katsoa koko matkan turvallisuuteen vaikuttavat tekijät läpikäytyksi.

Useat kansainväliset tutkimukset korostavat, että matkustajien suhtautuminen turvallisuuteen vaihtelee paljon eri ajankohtina, eri matkan osuuksilla ja eri mat-

kustajaryhmien kesken. Turvattomuuden tunteen vuoksi suoritetaan varotoimia, kuten vältetään yksin matkustamista, istutaan lähellä kuljettajaa tai vältetään tiettyjä paikkoja. Henkilökohtainen turvallisuus on myös yksi monista kulkuvälineen valintaan vaikuttavista tekijöistä. Tutkimusten mukaan pelko ja häiriöt vaikuttavat merkittävästi potentiaalisten joukkoliikennematkustajien halukkuuteen käyttää joukkoliikennettä, ja ne vähentävät myös nykyisten joukkoliikennematkustajien joukkoliikenteen käyttöä. Matkustajien henkilökohtaisen turvallisuuden parantamisella on näin ollen myös taloudellista merkitystä.

Tämä tutkimus osoittaa selvästi, että turvattomuus ja turvattomuuden tunne koetaan ongelmaksi pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä. Pääkaupunkiseudulla matkustaa päivittäin joukkoliikenteessä noin 600 000 henkilöä, joista noin 3 % on joutunut **väkivallan** kohteeksi joko joukkoliikennevälineessä tai joukkoliikenneasemalla tai -pysäkillä viimeisen vuoden aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa, että vuositasolla lähes 20 000 joukkoliikenteen asiakasta on jonkinasteisen väkivallan kohteena käyttäessään joukkoliikennevälineitä. Muihin matkustajiin kohdistuvaa väkivaltaa joukkoliikennevälineessä, asemalla tai pysäkillä on nähnyt 37 % matkustajista viimeisen vuoden aikana.

Joukkoliikenteen matkustajista peräti 47 % on joutunut **häiriköinnin** kohteeksi joukkoliikennevälineessä, asemalla tai pysäkillä viimeisen vuoden aikana. Noin 300 000 joukkoliikenteen asiakasta on siis joutunut itse häiriköinnin kohteeksi. Muihin kohdistuvaa häiriköintiä joko joukkoliikennevälineessä tai asemalla tai pysäkillä oli viimeisen vuoden aikana nähnyt peräti 80 % matkustajista.

Verrattaessa matkustajien osalta nyt saatuja tuloksia vuoden 2002 lähijunaliiikenteessä tehtyyn vastaavaan tutkimukseen, on häiriköinti lisääntynyt selvästi. Väkivallan osalta matkustajien omakohtaiset kokemukset ovat kokonaisuutena pysyneet lähes samalla tasolla. Kokonaistilanteen huononeminen näkyy myös lähiliikenteen turvallisuudelle annetuissa kouluarvosanoissa, joiden keskiarvot ovat kauttaaltaan laskeneet.

Lähijunahenkilökunnan osalta vertailu osoittaa samankaltaista trendiä, joskin vielä voimakkaampana. Erityisesti väkivallan kohteeksi joutuminen on yleistynyt. Turvallisuustilanteen heikkeneminen näkyy myös varsin selvästi henkilökunnan reaktioissa. Kun vuonna 2002 vain 0,5 % henkilökunnasta oli vaihtanut hankalia työvuoroja rauhallisempiin, on heidän osuutensa nyt moninkertaistunut. Samoin työtehtävien ja jopa työpaikan vaihtoa harkinneiden osuus on kasvanut radikaalisti; vuonna 2002 työtehtävien tai työpaikan vaihtoa oli harkinnut turvattomuuden lisääntymisen vuoksi 12 % vastaajista, nyt heidän osuutensa on 29 %.

Turvattomuuden vaikutukset

Turvattomuus ja turvattomuuden tunne vaikuttavat sekä nykyisten matkustajien että potentiaalisten asiakkaiden joukkoliikenteen käyttöön. Nykyisistä matkustajista 14 % ilmoitti vähentäneensä joukkoliikenteen käyttöä turvattomuuden lisääntymisen vuoksi, kun kotitalousvastaajien keskuudessa vastaava luku oli 27 %. Toisaalta nykyisistä matkustajista 24 % voisi lisätä matkustamistaan, mikäli voisi paremmin luottaa matkustusturvallisuuteen, kun kotitalousvastaajien keskuudessa vastaava luku oli 35 %.

Empiirisessä kyselytutkimuksessa saadut arviot vaikutuksista ovat melko hyvin linjassa kansainvälisissä tutkimuksissa esitettyjen tulosten kanssa. Ison-

Britannian Department for Transport:in (DFT) tutkimuksessa ”Personal Security on Public Transport: Guidelines for Operators” 22 % vastaajista ilmoitti, että matkustaisi enemmän julkisilla kulkuvälineillä, jos turvallisuustoimenpiteet olisivat käytössä. Näistä matkoista 40 % olisi iltaisin tapahtuvia vapaa-aikaan liittyviä matkoja. Toisen DFT:n tutkimuksen, ”Perceptions of Safety from Crime on Public Transport”, mukaan henkilökohtaista turvallisuutta lisäävät toimenpiteet lisääisivät julkisen liikenteen matkoja noin 11 %.

Pääkaupunkiseudulla tehdään vuosittain yhteensä noin 360 miljoonaa joukkoliikennematkaa, joten turvallisuuden parantamisella saadut hyödyt voivat olla taloudellisesti varsin merkittäviä. Viiden prosentin lisäys matkoihin merkitsisi 18 miljoonaa matkaa vuodessa, ja yhden prosentin lisäys 3,6 miljoonaa matkaa vuodessa.

Henkilökunnan osalta turvattomuuden vaikutukset liittyvät pitkälti työn mielekkyyteen ja työssä jaksamiseen. Koettu häiriköinti ja väkivalta jäävät vaivaamaan mieltä ja aiheuttavat ahdistusta. Henkilökunnasta 62 % pitää joukkoliikenteen turvattomuutta vakavana ongelmana. Henkilökunnasta 35 % ei työskentele turvattomuuden tunteen vuoksi mielellään arkisin ilta-aikaan, ja 46 % henkilökunnasta ei työskentele mielellään viikonloppuisin myöhäisliikenteessä. Reilu neljännes joukkoliikenteen henkilökunnasta on harkinnut työpaikan tai työtehtävän vaihtoa turvattomuudesta johtuen. Käytännössä turvattomuus näkyy sekä henkilökunnan vaihtuvuutena että sairauspoissaoloina, jotka molemmat aiheuttavat lisäkustannuksia koko järjestelmälle.

Kokonaisuutena turvattomuus ja turvattomuuden tunne aiheuttavat erilaisina kustannuksina ja tulonmenetyksinä varovaisestikin arvioituna useiden miljoonien eurojen vuosikustannukset joukkoliikennejärjestelmälle ja sitä kautta luonnollisesti myös joukkoliikennematkustajille.

Asian vakavuudesta ja turvattomuuden lisääntymisestä huolimatta turvallisuuden perusasiat ovat vielä kohtalaisella mallilla pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä. Etenkin arjen työmatkaliikenteen osalta matkustajat pitävät joukkoliikenteen sosiaalista turvallisuutta jopa kiitettävänä, ja viihtyisän matkustamisen perusedellytykset ovat tällöin kunnossa. Ongelmia esiintyy kuitenkin iltaisin ja viikonloppuisin. Iltamatkustamisessa turvallisuuden taso laskee kiitettävästä välttäväksi ja viikonloppuiltaisin peräti huonohkoksi. Arvioon yhtyvät sekä matkustajat että henkilökunta.

Työssä kartoitettujen matkustajien ja henkilökunnan omakohtaisten häiriköinti- ja väkivaltakokemusten sekä avoimien kommenttien perusteella tilannetta voi luonnehtia ongelmaksi, joka vaatii kokonaisvaltaisia toimenpiteitä. Kansainvälisten kokemusten mukaan toimenpiteet vaativat laajaa yhteistyötä eri osapuolten kesken, yksittäisten toimijoiden omat toimenpiteet eivät välttämättä riitä. Tutkimuksessa saaduista tuloksista on johdettu toimenpide-ehdotuksia, jotka liittyvät kolmeen pääasialliseen teemaan: joukkoliikenneinfrastruktuurin ja liikennevälineiden suunnittelu ja kunnossapito, valvonta, sekä turvallisuuspolitiikka, yhteistyö ja turvattomuuden tunteen vähentäminen. Toimenpiteet on esitetty luvussa 6.4. Turvallisuustyö jatkuu tutkimuksen jälkeen osapuolten välisenä yhteistyönä annettujen toimenpide-ehdotusten pohjalta.

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Turvattomuus ja erityisesti kasvanut turvattomuuden tunne ovat merkittävä yhteiskunnallinen huolenaihe, joka ulottuu laajasti myös joukkoliikenteeseen. Turvallisuuden ja turvallisuuden tunteen parantaminen liikennevälineissä, asemilla ja pysäkeillä sekä liityntämatkoilla onkin viime vuosina noussut merkittäväksi kehittämiskohteeksi joukkoliikenteessä.

Turvallisuuden merkitystä liikenteessä on pohdittu useissa kotimaisissa ja ulkomaisissa selvityksissä, ja se on keskeisellä sijalla myös liikenteen tutkimuksessa liikenneturvallisuuden muodossa. Turvattomuuden tunnetta on puolestaan tutkittu lähinnä sosiaalisena ilmiönä. Yhdistettäessä nämä kaksi näkökulmaa päästään nk. sosiaalisen turvallisuuden käsitteeseen liikenteessä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa sosiaalisen turvallisuuden tila pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä. Turvattomuutta ja turvattomuuden tunnetta aiheuttavat tekijät pyrittiin arvioimaan koko matkaketjun osalta. Tutkimuksessa tarkasteltiin turvattomuuden vaikutusta matkustuskäyttäytymiseen esimerkiksi kulkuvälineen ja matkustusajankohdan valinnan sekä matkustustiheyden suhteen. Matkustajanäkökulman lisäksi selvitettiin myös henkilökunnan kokemuksia ja näkemyksiä turvattomuudesta työympäristössään. Työn tavoitteena oli löytää konkreettisia keinoja turvattomuuden ja turvattomuuden tunteen vähentämiseksi pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen toteutuksessa käytetyt menetelmät olivat kirjallisuustutkimus, kyselytutkimus sekä työryhmätyöskentely. Kirjallisuustutkimuksen avulla hahmoteltiin turvattomuuden tunnetta ilmiönä sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Ulkomaisia tutkimuksia ja parhaita kokemuksia käytettiin hyväksi myös turvattomuuden vähentämiseen tähtäviä toimenpiteitä pohdittaessa.

Tutkimusprojektin laajin osio oli empiirinen kyselytutkimus, jonka kohteena olivat pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen nykyiset ja potentiaaliset matkustajat sekä henkilökunta. Tutkimus toteutettiin matkustajille informoituna kyselynä joukkoliikennevälineissä. Henkilökunnalle ja kotitalouksille tutkimus kohdistettiin postikyselynä. Empiirisen tutkimuksen pääteemoja olivat:

- vastaajien henkilökohtaiset kokemukset turvattomuudesta
- turvattomuuden vaikutukset joukkoliikenteessä liikkumiseen
- keskeisten kehittämistarpeiden kartoittaminen käytännön toimenpiteiden suuntaamiseksi

Konkreettisten toimenpide-ehtotusten ja alan yhteistyön lisäämiseksi työssä on empiirisen tutkimuksen lisäksi järjestetty asiantuntijoille suunnattu työryhmätyöskentely. Työryhmien työskentelyn sisältö on rakennettu empiirisessä tutkimuksessa esille nousseiden tärkeimpien teemojen ympärille.

Työryhmätyöskentelyyn osallistui yhteensä 31 henkilöä, jotka jakaantuivat seuraaviin kolmeen teemaryhmään:

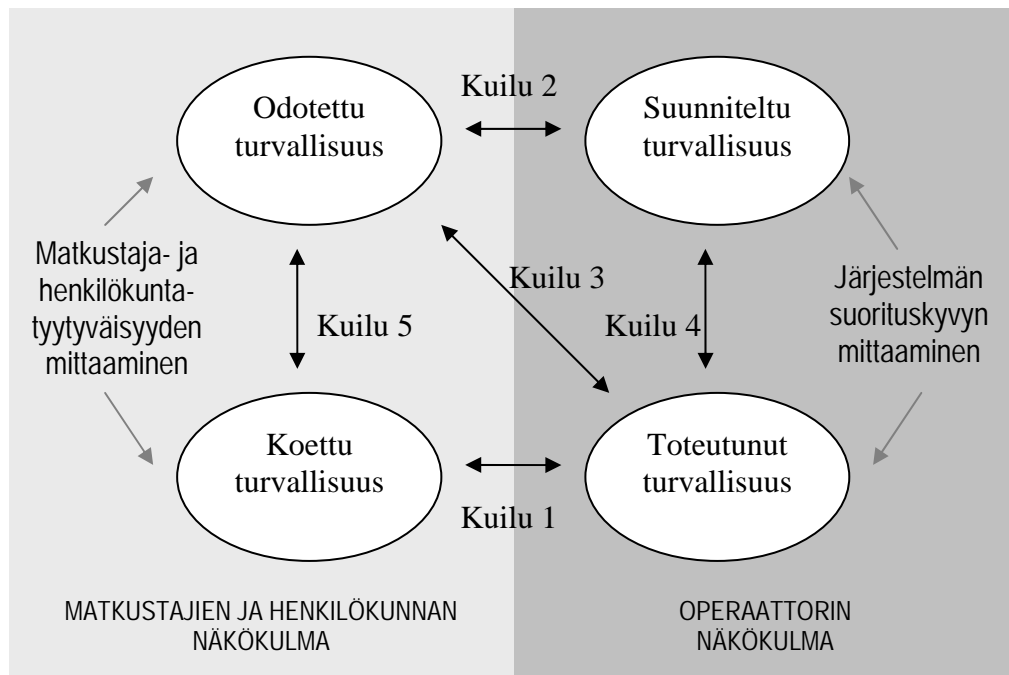
- joukkoliikenteen infrastruktuurin fyysinen suunnittelu ja kunnossapito
- valvonta (kameravalvonta, henkilövalvonta, toimintatapa)
- turvallisuuspolitiikka, yhteistyö sekä turvattomuuden tunteen vähentäminen

2 RIKOLLISUUS, HÄIRIKÖINTI JA TURVATTOMUUS JOUKKOLIIKENTEESSÄ – AIKAISEMPIA TUTKIMUSTULOKSIA

2.1 Matkustajien näkökulma

2.1.1 Turvattomuuden tunne ja rikoksen pelko

Joukkoliikenteen matkustajille halutaan tarjota mahdollisimman turvallinen matka. Turvallisuuden tunne ei kuitenkaan aina ole suhteessa todelliseen riskiin. Viime vuosina väkivallan pelko onkin lisääntynyt enemmän kuin riski joutua väkivallanteon kohteeksi. Nykyisessä tilanteessa rikoksen pelkoa voidaan pitää yhtenä ihmisen hyvinvointia heikentävänä tekijänä, joka on otettava huomioon riippumatta siitä, onko pelon tunteella ja todellisilla riskeillä yhteyttä. (Forsblom 2002) Kuvassa 2.1. on esitetty turvallisuuden ja turvallisuuden tunteen neljä ulottuvuutta, jotka jakautuvat operaattorin näkökulmaan sekä asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmaan. Eri ulottuvuuksien välillä on ”kuiluja”, jotka syntyvät toisaalta odotusten ja kokemusten kohtaamattomuudesta ja toisaalta suunnitellun ja toteutuneen turvallisuustason epätasapainosta. Tässä työssä keskeisessä roolissa on näiden kuilujen analysointi ja sellaisten konkreettisten toimenpide-ehdotusten kartoittaminen, joilla kuiluja voidaan pienentää.



Kuva 2.1. Turvallisuuden ulottuvuudet. (Macário et al. 2004)

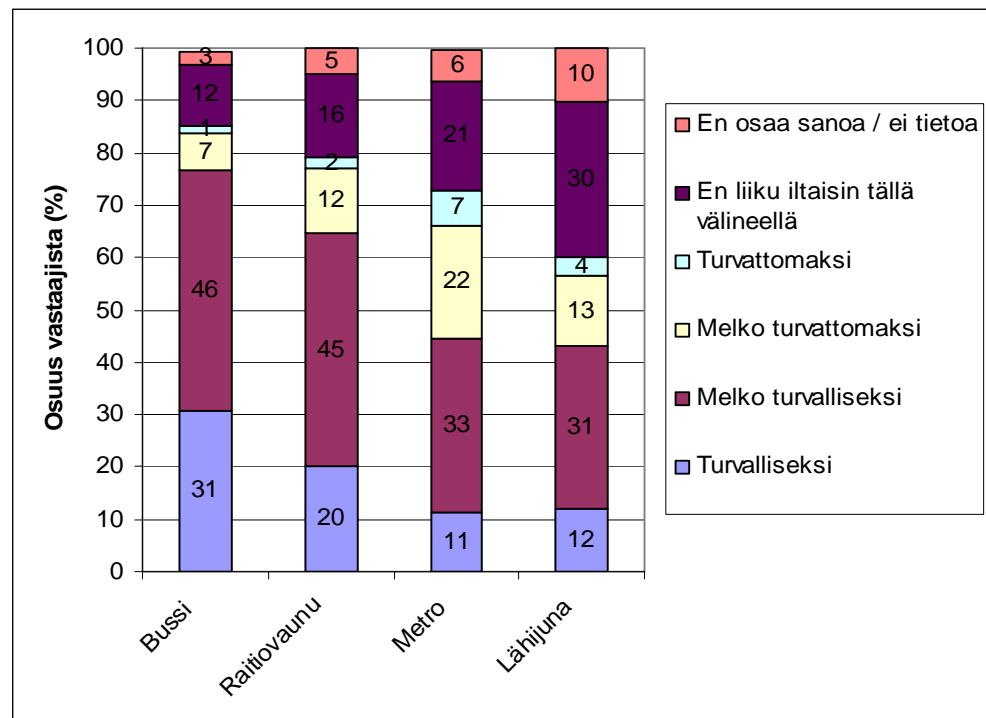
Joukkoliikenteessä tapahtuu muualta yhteiskunnasta tuttuja rikoksia ja järjestyshäiriöitä. Ympäristö on kuitenkin erityisen otollinen tietyntyyppiselle rikollisuudelle, kuten taskuvarkauksille, häiriköinnille ja päällekkarkauksille sekä omaisuusvahingoille, kuten graffiteille. Ruuhka-ajan väenpaljous ja valvonnan mahdolliset puutteet lisäävät rikollisuutta. (Crime Reduction Centre 2005)

Iso-Britannian Department for Transport:in tekemän tutkimuksen (2004a) mukaan 24 %:lla matkustajista on omakohtaista kokemusta rikollisuudesta tai häi-

riköinnistä joukkoliikenteessä. Tutkimukseen vastanneista taskuvarkauksien ja rikosten kohteeksi oli joutunut noin 3 % vastaajista, ja lähes 10 % koki joutu-neensa uhkaavaan tilanteeseen. Lievää fyysistä väkivaltaa (töniminen ym.) oli kokenut samoin lähes 10 % vastaajista, ja varsinaisen fyysisen väkivallan kohteeksi oli joutunut noin 4 % vastaajista. Ihonvärin, rodun tai uskonnon vuoksi häirinnän kohteeksi joukkoliikenteessä oli joutunut noin 5 % vastaajista. Taskuvarkauksia lukuun ottamatta kaikkia edellä mainittuja rikoksia sekä häiriköintiä kohdistui selvästi enemmän miehiin kuin naisiin. Tutkimuksen perusteella miesten onkin jopa 2 – 3 kertaa naisia todennäköisempää joutua väkivallan kohteeksi joukkoliikenteessä. Enemmän naisiin kohdistuvaa on seksuaalinen häirintä, josta oli kokemuksia lähes 10 %:lla tutkimuksen naisvastaajista.

Toisessa brittiläisessä tutkimuksessa todettiin, että lukuisista rikollisuuden vähentämiseen tähtäävistä toimenpiteistä huolimatta rikosten määrä joukkoliikenteessä on jatkuvassa nousussa. Vuodesta 2003 vuoteen 2004 rikosten kokonaismäärä esimerkiksi Britannian junaliikenteessä kasvoi 7 %. Kasvu on kuitenkin epätasaista erityyppisten rikosten osalta. Erityisen huolestuttavaa on väkivaltaisten hyökkäysten lisääntyminen: vuodesta 2002 vuoteen 2003 kasvua oli 27 % ja vuoteen 2004 edelleen 17 %. Vuonna 2004 seksuaaliset rikkomukset muodostivat noin 10 % kaikista ilmoitetuista rikkomuksista. (Rail Safety & Standards Board 2005) Myös turvattomuuden tunne joukkoliikenteessä on lisääntynyt viime vuosina. (DFT 2004a)

Suomen Poliisiammattikorkeakoulun vuonna 2005 tekemässä turvallisuutta käsittelevässä tutkimuksessa 5 000 helsinkiläiseltä kysyttiin mm. kuinka turvalliseksi he tuntevat olonsa matkustaessaan Helsingin joukkoliikenteen myöhäisvuoroilla (kuva 2.2). (Heiskanen & Roivainen 2005)



Kuva 2.2. Jakauma vastauksista kysymykseen ”kuinka turvalliseksi tunnet olosi myöhään Helsingissä (mainituilla liikennevälineillä) liikkuessasi?” (Heiskanen & Roivainen 2005)

Kuvasta havaitaan, että bussi ja raitiovaunu koetaan turvallisimmiksi ja metro ja lähijuna turvattomimmiksi liikennevälineiksi. Tutkimuksen tulos on varsin hyvin linjassa tämän työn empiirisen tutkimuksen kanssa, jossa sekä matkustajattä kotitalouskyselyssä päädyttiin samaan lopputulokseen. Vastausjakaumaan vaikuttaa suuresti ”en liiku iltaisin tällä välineellä” -vastanneiden osuus, mutta tutkimuksesta ei selviä syy matkustamatta jättämiseen (turvattomuus / muut syyt). Samaisen tutkimuksen mukaan turvattomuuden kokeminen vaihtelee suuresti mm. asuinalueittain kuvastaen osaltaan myös rikollisuuden esiintymistä eri alueilla.

Joukkoliikenteen ympäristölliset, taloudelliset ja energiataloudelliset edut ovat erittäin merkittäviä, ja toiminnan ja palvelujen kehittäminen on siksi tärkeää. Rikollisuuden ja levottomuuksien lisääntyminen julkisessa liikenteessä on vakavaa, sillä järjestelmä ei toimi, jos matkustamista aletaan pelätä. Matkojen vähentyminen pienentää lipputulaja ja voi aiheuttaa leikkauksia henkilöstössä ja palveluissa. Tämä vahingoittaa liikennejärjestelmän lisäksi myös yhdyskuntia, jotka ovat siitä riippuvaisia. (Crime Reduction Centre 2005)

2.1.2 *Henkilökohtaiseen turvattomuuteen vaikuttavat tekijät*

Turvallisuuden edistämiseksi on oleellista tuntea eri tekijöiden vaikutus turvattomuuden tunteeseen. Näitä vaikutuksia on tutkinut mm. Iso-Britannian Department for Transport (2004a). Tutkimusten mukaan merkittävin turvattomuuden tunnetta lisäävä tekijä on vuorokaudenaika: sekä miehet että naiset kokevat olonsa joukkoliikenteessä huomattavasti turvattommaksi pimeän aikaan. Nuorten osalta ero tuntemuksissa on erityisen selvä: pimeällä turvattomuuden tunne on moninkertainen valoisaan aikaan verrattuna. Naiset kokevat olonsa miehiä ja vanhemmat ihmiset nuorempia epävarmemmaksi ja pelokkaammaksi.

Turvattomuuden kokeminen vaihtelee liikennemuodoittain. Sekä joukkoliikennevälineissä että pysäkeillä ja asemilla odottaessa turvallisimmaksi joukkoliikennemuodoksi koetaan tutkimusten mukaan bussi ja turvattomimmaksi metro. Turvattomuuden tunne vaihtelee myös matkaketjun eri vaiheissa: eniten turvattomuutta koetaan kävelymatkoilla asemille ja asemilta sekä bussipysäkeillä ja raideliikenteen asemilla. Varsinainen joukkoliikennematka koetaan turvallisemmaksi. (DFT 2004a, Alm & Lindeberg 2000)

Matkustajat kokevat olonsa erityisen turvattomaksi syrjäisissä paikoissa (bussipysäkki, juna-asema), joissa ei ole ohikulkijoita, läheisiä myymälöitä tai muita mahdollisia ongelmatilanteiden avuntarjoajia. Myös heikko valaistus vaikuttaa. Roskaisuus ja graffitit antavat vaikutelman huonosti hoidetusta ja valvomattomasta ympäristöstä, jossa rikoksen ja häiriön riski on korkeampi. Sama vaikutus on henkilökunnan läsnäolon puutteella. Muiden matkustajien läsnäolo puolestaan luo yleisesti turvallisuuden tunnetta, vaikkakin esimerkiksi nuorisoryhmillä ja päihtyneillä ihmisillä on päinvastainen vaikutus. (DFT 2004a)

Vieraassa ympäristössä matkustaminen herättää matkustajissa enemmän levottomuutta kuin tuttu joukkoliikennereitti. Epätarkka tai virheellinen informaatio

esimerkiksi asemilla ja pysäkeillä kasvattaa levottomuutta entisestään. (DFT 2004a)

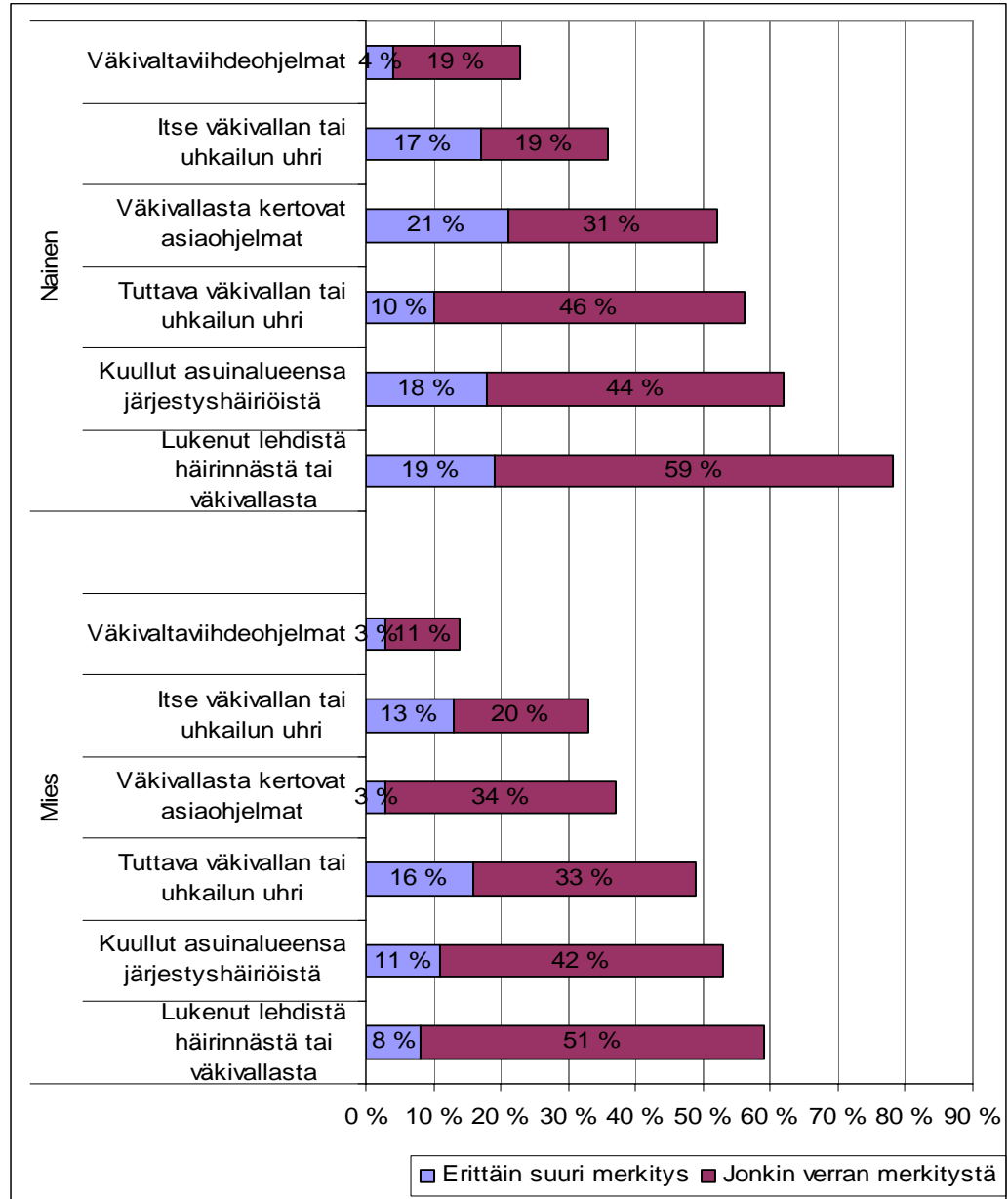
Henkilökohtaiseen turvallisuudentunteeseen vaikuttavat edellä mainittujen tekijöiden lisäksi omakohtaiset kokemukset. Henkilö, joka itse, tai jonka tuttu, on joutunut väkivallan tai häiriköinnin kohteeksi joukkoliikennettä käyttäessään, kokee suurempaa turvattomuutta. (Alm & Lindberg 2000)

Joukkoliikennekokemusten lisäksi myös ympäröivän yhteisön rikollisuus vaikuttaa joukkoliikenteessä koetun turvattomuuden tunteen voimakkuuteen. Suomalaisten tuntemuksia yleisestä turvattomuuden tunteesta ja rikoksen pelosta on selvitetty mm. Poliisibarometri 2003 -tutkimuksessa (Sisäasiainministeriö 2004) sekä Etelä-Suomen lääninhallituksen Poliisiosaston julkaisussa Turvallisuustutkimus 2004 (Suominen 2005). Tutkimusten mukaan paikkakuntien keskustoissa turvattomuuden tunnetta kokee pimeän tultua noin neljäsosa vastaajista ja viikonloppuiltoina kolmasosa vastaajista. Kuitenkin esimerkiksi Vantaalla jopa 57 % vastaajista tuntee turvattomuutta liikkeussaan asuinkaupunkinsa keskustassa viikonloppuiltoina.

Asuinalueilla olonsa turvattomaksi pimeän tultua tuntee liki viidesosa vastaajista. Väkivallalla uhkailun kohteeksi on joutunut noin 15 % vastaajista. Elinympäristössä koettu yleinen turvattomuuden tunne on pääsääntöisesti lisääntynyt hieman: 25 % vastaajista kokee katuturvallisuuden heikentyneen viime vuosina ja 60 % vastaa sen pysyneen samana. Rikollisuutta lähiympäristössä ei koeta aikaisempaa vakavampana ongelmana, mutta yli neljännes haastatelluista pitää rikollisuutta erittäin tai melko vakavana ongelmana. (Sisäasiainministeriö 2004, Suominen 2005)

Ihmiset eivät arvioi riskejä laskennallisin perustein, vaan saatavissa olevan tiedon perusteella. Siksi mm. tiedotusvälineet vaikuttavat turvattomuuden tunteen kokemiseen välittämällä tietoa onnettomuksista ja rikollisuudesta. Median vaikutusta turvattomuuden tunteeseen ovat tutkineet esimerkiksi Alm & Lindberg (2000), jotka havaitsivat median ja joukkoliikenteessä koetun riskin välisen yhteyden. Tutkimuksessa vastaajat jaettiin sellaisiin, jotka muistivat vähemmän kuin neljä onnettomuus- tai väkivaltatapauksen uutisointia liikennemuotoa kohti, ja sellaisiin, jotka muistivat neljä tai useampia tapauksia. Tutkimuksessa todettiin, että alle neljä tapausta muistaneet vastaajat arvioivat kokemiaan riskejä vertailuryhmää pienemmiksi.

Turvattomuuden tunnetta lisääviä tekijöitä ovat tarkastelleet myös Heiskanen & Roivainen (2005). Kuvassa 2.3. on esitetty joidenkin tekijöiden vaikutusta.



Kuva 2.3. Erilaisten kokemusten merkitys turvattomuuden tunteeseen sukupuolittain (%). (Heiskanen & Roivainen 2005)

Alm & Lindberg (2000) tutkivat myös yhteyttä vastaajien henkilökohtaisten ominaisuuksien ja koetun riskin välillä. Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin luonnehtimaan itsessään tiettyjä luonteenpiirteitä, jonka jälkeen turvallisuustuntemuksia tarkasteltiin luonteenpiirteiden valossa. Voimakkain korrelaatio turvattomuuden kanssa havaittiin epävarmuudella, kyvyllä pitää huolta itsestään ja ujoudella.

2.1.3

Turvattomuuden vaikutus matkustuskäyttäytymiseen

Väkivallan ja rikoksen pelko vaikuttaa ihmisten elämään. Pahimmillaan se saa pysyttelemään sisällä pimeään aikaan, muuttamaan toiselle paikkakunnalle tai vaihtamaan harrastuksia. Lievempänä pelko vaikuttaa esimerkiksi joukkoliiken-

teessä päivittäisiin matkapäätöksiin, kuten reitti- ja matkustusajankohtavalintoihin. (Forsblom 2002)

Tutkimukset osoittavat, että turvallisuus on yksi merkittävimpiä joukkoliikenteen käyttäjien huolenaiheista. Sen puutteellisuus vaikuttaa suuresti potentiaalisten joukkoliikennematkustajien matkustuspäätöksiin, ja turvattomuuden lisääntyessä myös nykyiset joukkoliikennematkustajat vähentävät matkustamistaan. (Forsblom 2002). Isossa-Britanniassa vuonna 2002 Travel Safe Strategy tutkimuksen kyselyyn vastanneista 18 % ilmoitti, että matkustaisi joukkoliikenteessä enemmän, mikäli voisi paremmin luottaa turvallisuuteen. Joka kymmenes matka jätetään tutkimuksen mukaan tekemättä turvallisuussyistä. (Merseytravel 2002)

Henkilökohtaisesti koettuun turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa sekä riski joutua esimerkiksi liikenneonnettomuuteen että pelko väkivallan tai häiriköinnin kohteeksi joutumisesta. Näistä jälkimmäinen on useimmiten syynä toisen liikennemuodon (esimerkiksi henkilöauton) valintaan julkisen liikenteen sijaan. Esimerkiksi Alm & Lindbergin (2002) joukkoliikenteen turvallisuuteen liittyvässä tutkimuksessa vastaajat tiedostivat henkilöautoiluun liittyvän suuremman onnettomuusrisikin, mutta toisaalta kokivat riskin joutua uhatuksi huomattavasti pienemmäksi. Vastaajat kokivat miellyttävämmäksi ja mukavammaksi matkustaa henkilöautolla.

Toisessa ruotsalaisessa tutkimuksessa (Warsén 2002) turvallisuustekijät nimeään mm. nopeuden, joustavan aikataulun ja odotusaikojen ohessa tärkeimpien oman auton käytön syiden joukkoon. Naiset pitävät turvallisuutta erityisen merkittävänä tekijänä ja nostavat sen selkeästi viiden tärkeimmän syyn joukkoon.

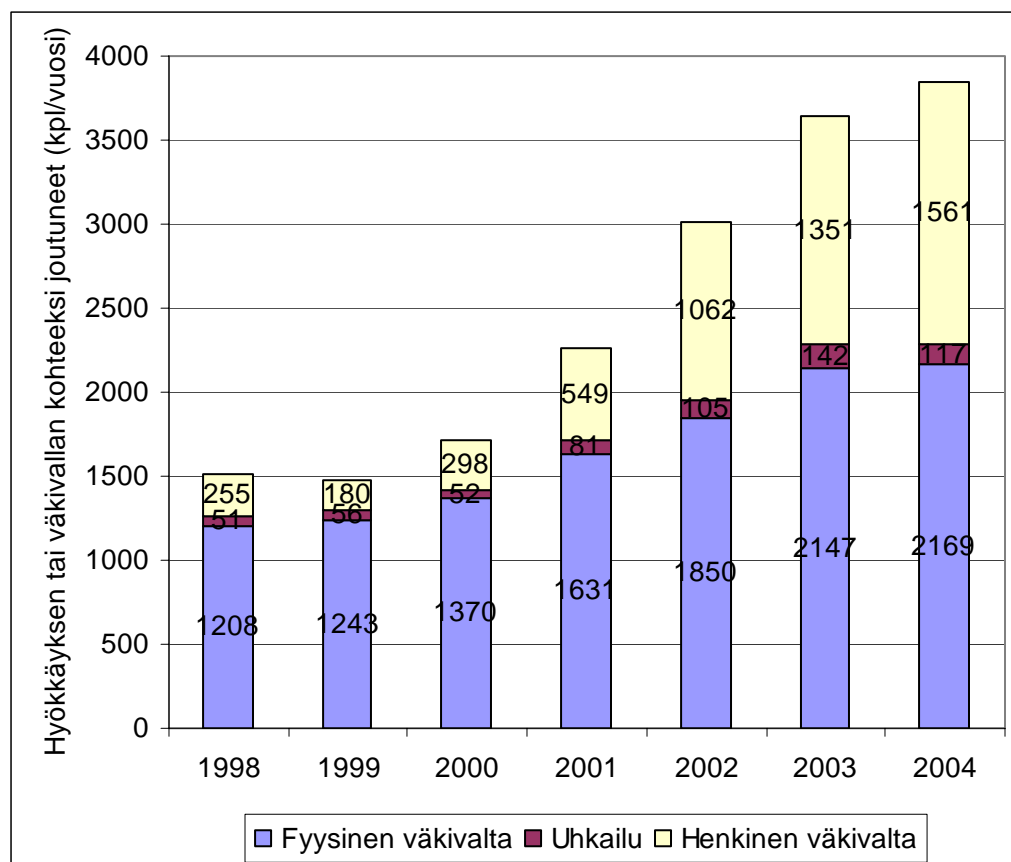
2.2 Joukkoliikenne työympäristönä

2.2.1 Henkilökunta häiriköinnin kohteena

Viimeisen vuosikymmenen aikana teknologisesta kehityksestä on seurannut joukkoliikenteen henkilökunnan osittainen korvautuminen teknisillä ratkaisulla. Seurauksena mahdolliset häiriköt kokevat vähemmän varsinaista henkilövalvontaa, ja kun ongelmia tulee, henkilökuntaa ei välttämättä ole paikalla puuttumassa tilanteeseen tai hälyttämässä apua. (Essenberg 2003) Tämä tekee joukkoliikenteestä ympäristönä turvattoman paitsi matkustajille, myös niille, jotka siinä päivittäin työskentelevät. Henkilökunnan häiriköinnille ja rikollisuudelle ”altistuminen” on pitempiaikaista, ja työympäristön turvattomuus heikentää koko elämän laatua.

Joukkoliikenteen henkilökuntaan kohdistuvat rikokset ovat tilastojen mukaan viime vuosina selvästi lisääntyneet. Osasyyn tähän lienee tapausten entistä aktiivisempi ilmoittaminen, mihin viittaa nimenomaan lievien tapausten määrän kasvaminen. Brittiläisessä tutkimuksessa peräti 53 % vastaajista ilmoitti suullisen häiriköinnin lisääntyneen kuluneen vuoden aikana. (Essenberg 2003) Britannian rautatieliikenteessä henkilökuntaan kohdistuvien rikosten määrä on kaksinker-

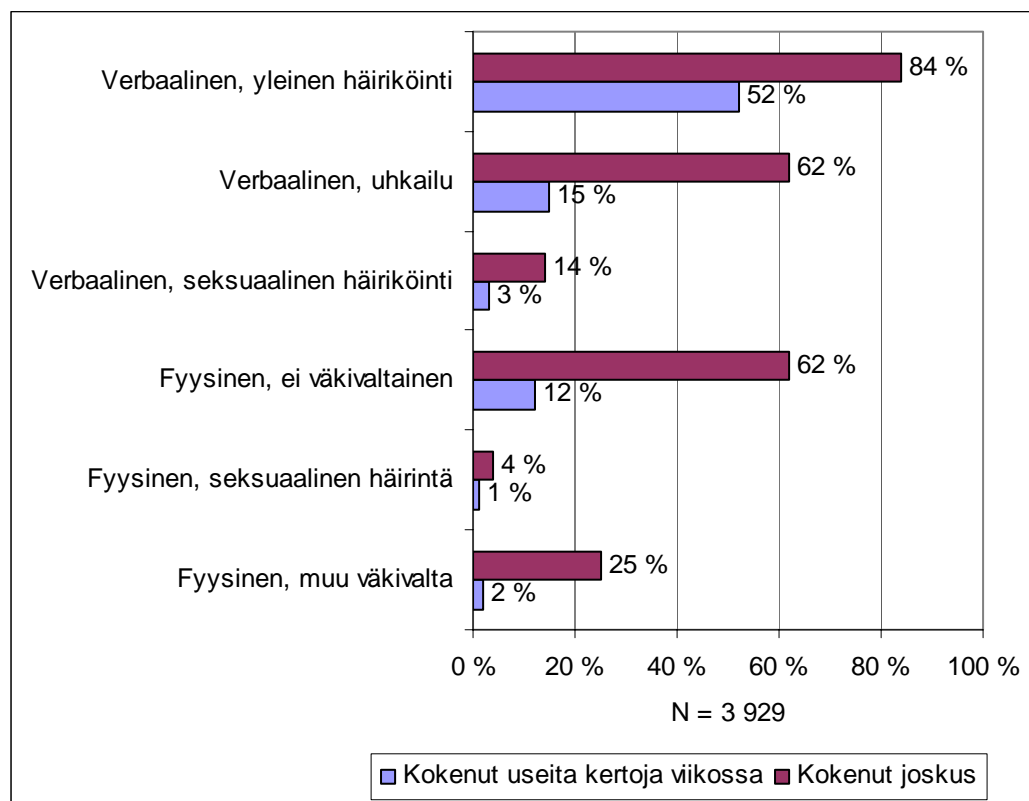
taistunut vuodesta 1998. Kuvassa 2.4. on esitetty ko. rikosten määrän kehittyminen rikostyypeittäin.



Kuva 2.4. Väkivallan tai uhkailun kohteeksi joutunut henkilökunta Britannian raideliikenteessä. (Rail Safety & Standards Board 2005).

Kuvasta havaitaan kaiken tyyppisten rikosten lisääntyneen. Samaisen tutkimuksen mukaan hyökkäyksen kohteeksi joutuu useammin mies, mutta naiset kokevat enemmän verbaalista häirintää. Britannian raideliikenteessä välikohtaukset sattuvat enimmäkseen iltapäivällä ja illalla, huipputunnin sijoittuessa klo 18 ja 19 välille. (Rail Safety & Standards Board 2005)

Kuvassa 2.5. havainnollistetaan brittiläisen raideliikenteen henkilökunnan kokemuksia häiriköinnin kohteeksi joutumisesta tutkimusta edeltäneiden kuuden kuukauden aikana. Kuvasta havaitaan, että yli 80 % vastaajista on viimeisen kuuden kuukauden aikana joutunut työssään jonkinlaisen häiriköinnin kohteeksi. Fyysisen häirinnän kohteeksikin on joutunut yli 60 % raideliikenteen henkilökunnasta.



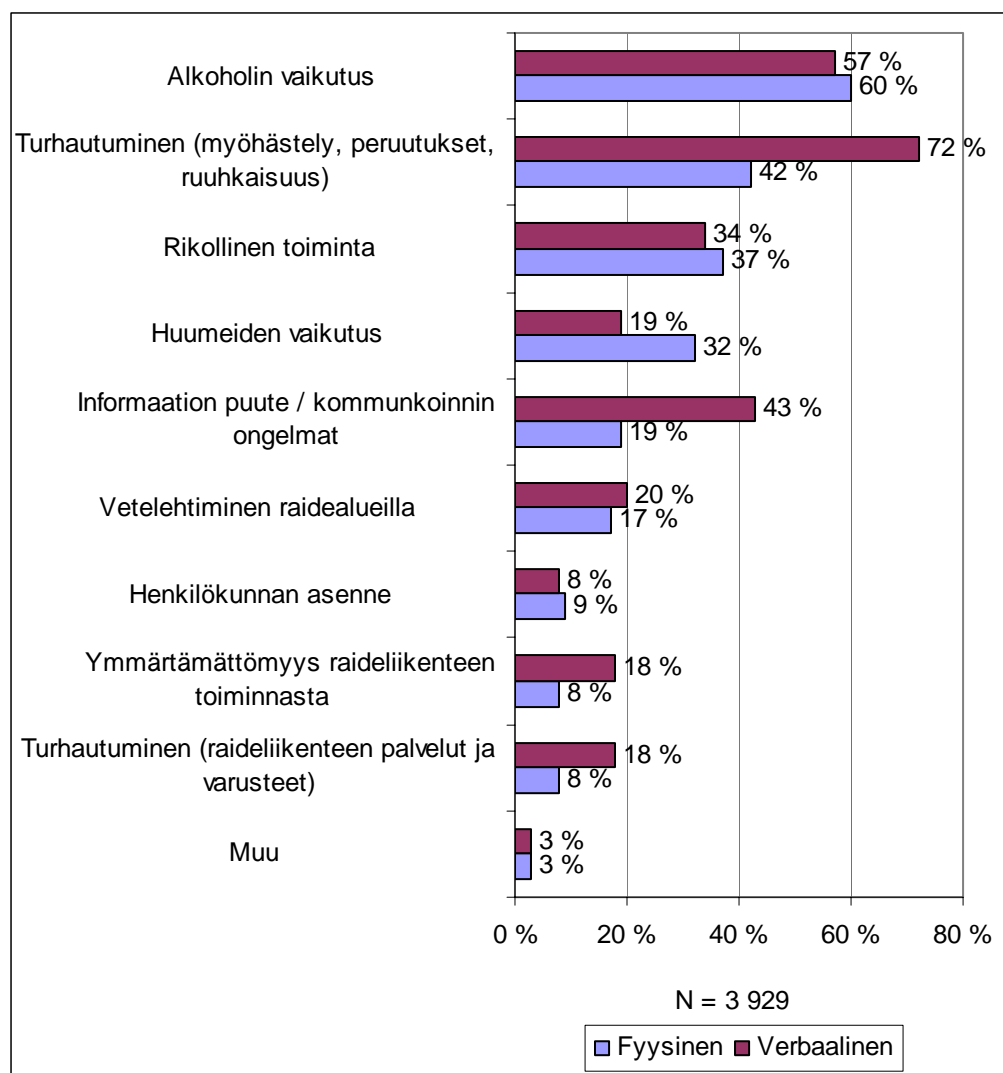
Kuva 2.5. Henkilökunnan kokemuksia häiriköinnin uhriksi joutumisesta Britannian raideliikenteessä. (Rail Safety & Standards Board 2002)

Brittiläisten tutkimustulosten mukaan 74 % henkilökuntaan kuuluvista vastaajista koki verbaalisia loukkauksia kuukausittain, ja 58 % kertoi jättäneensä tapauksen tai tapauksia ilmoittamatta. On arvioitu, että vain 52 % fyysisistä ja 44 % verbaalisista hyökkäyksistä ilmoitetaan. Tapausten ilmoittamatta jättäminen onkin merkittävä ongelma turvallisuuden nykytilan analysoinnissa ja sen kehittämisessä. Ilmoittamatta jättämisen syiksi mainittiin epäily johdon tuesta asiassa sekä ilmoitusprosessin monimutkaisuus ja ajanvievyys. Toisen brittiläisen tutkimuksen mukaan välikohtausten katsottiin olevan osa työtä, eikä lievempiä tapauksia siten nähty tarpeelliseksi ilmoittaa. Noin kymmenen prosenttia vastaajista mainitsi syyksi myös sen, ettei halua näyttää raportoivan tapauksia jatkuvasti. (Essenberg 2003, Rail Safety & Standards Board 2002) Saksassa on puolestaan arvioitu, että jokaista ilmoitettua tapausta kohti tapahtuu kymmenen lievempää tapausta, jotka jätetään ilmoittamatta (Jussiant 2004)

Työntekijän riski joutua häiriköinnin tai väkivallan kohteeksi riippuu mm. liikennevälineestä ja työtehtävästä. Todennäköisimpiä uhreja ovat lipuntarkastajat ja muut henkilökunnan edustajat, joilla on suora kontakti asiakkaisiin tai jotka työskentelevät yksin. Suuri osa tapauksista liittyy lipuntarkastustapahtumaan: esimerkiksi matkaliputta matkustamisesta tai häiriköinnistä huomauttaminen saattaa johtaa hyökkäyksen kohteeksi joutumiseen. Verbaaliseen häiriköintiin liittyvät usein kommunikointiongelmat. (Essenberg 2003, Jussiant 2004)

2.2.2 Kuka häiriköi ja miksi?

Henkilön mielentilaan ja aggressiivisuuteen vaikuttavat useat eri tekijät, kuten persoonallisuus, kulttuuri, päihteiden käyttö tai henkinen epävakaus. Kuvassa 2.6. on esitetty tekijöitä, jotka altistavat englantilaisen tutkimuksen mukaan potentiaalisia häiriköitä aggressiiviselle käytökselle ja madaltavat sietokykyä turhautumisen ja haasteiden suhteen. Lisäksi välikohtauksen syntyminen vaatii useimmiten laukaisevan tekijän. (Rail Safety & Standards Board 2002)



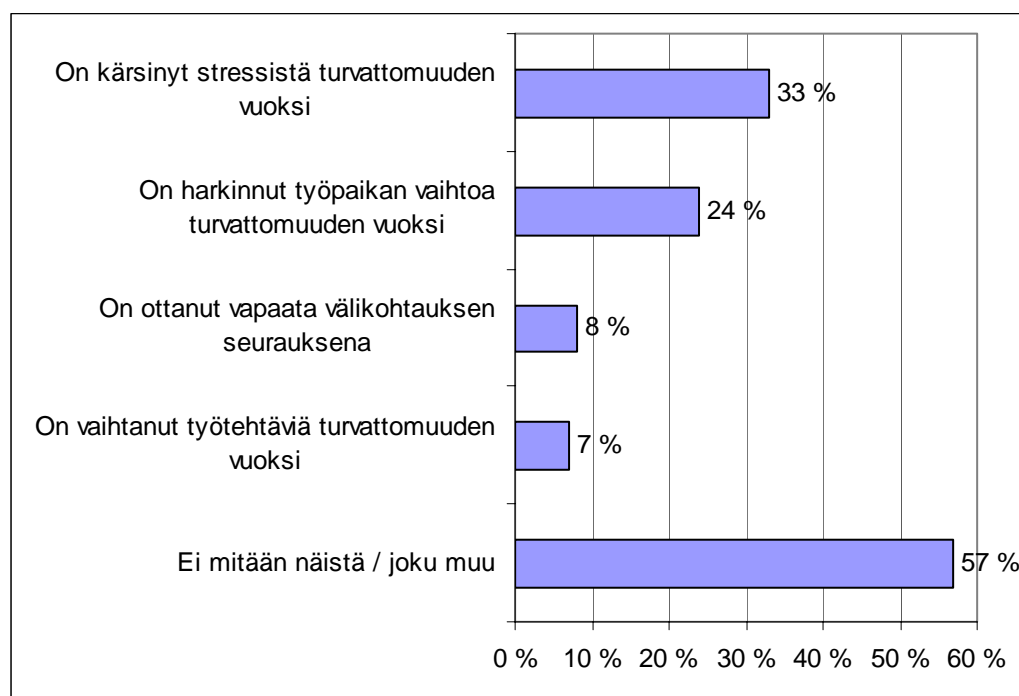
Kuva 2.6. Välikohtausten syntyyn vaikuttavat tekijät henkilökunnan mielipiteen mukaan (Rail Safety & Standards Board 2002).

Henkilökunnan arvion mukaan merkittävimmät häiriköiden aggressiivisuutta lisäävät tekijät ovat alkoholi sekä turhautuminen. Merkittävimiksi riskiryhmiksi mainittiin alkoholin sekä huumeiden vaikutuksen alaisena olevat; esimerkiksi koululaisia tai kodittomia ei koettu erityisenä ongelmana. (Rail Safety & Standards Board 2002)

2.2.3 Työympäristön turvattomuuden vaikutukset

Turvattomuudesta työssä voi seurata fyysisiä ja psyykkisiä terveysvaikutuksia. Esimerkiksi bussinkuljettajan ammatin on todettu olevan varsin riskialtis ammatti terveyden ja hyvinvoinnin kannalta. Työntekijöillä ilmenee keskimääräistä enemmän väsymystä, jännitystä, henkistä ylikuormitusta, nukkumisvaikeuksia ja myös lihas- ja luustokipuja. (Essenberg 2003) Rikoksilla ja häiriköinnillä joukkoliikenteessä on myös taloudellisia vaikutuksia työnantajan kannalta. Heikentynyt tuottavuus, työntekijöiden poissaolot ja työvoiman vaihtuvuus synnyttävät kustannuksia, jotka puolestaan heikentävät kannattavuutta. Mahdollisia ovat jopa välikohtauksista seuraavat oikeussyytteet työnantajia vastaan. (Crime Reduction Centre 2005)

Kuvassa 2.7. on esitetty Britannian raideliikenteen työntekijöiden tuntemuksia työssä esiintyvän turvattomuuden suhteen.



Kuva 2.7. Britannian raideliikenteen henkilökunnan suhtautuminen turvattomuuteen työssä. (Rail Safety & Standards Board 2002).

2.3 Omaisuusvahingot

2.3.1 *Vandalismi ja graffitit ilmiönä*

Vandalismiksi määritellään tarkoituksellinen toisen omaisuuden vahingoittaminen. Vahingontekojen laajuus vaihtelee seinien sotkemisesta todellisen vaaran aiheuttamiseen liikennevälineille ja niissä matkustaville ihmisille. Englannissa ja Walesissa vahingontekojen osuus kaikista rikoksista on tilastojen mukaan 24 %, mutta todellinen määrä on suurempi. Arvion mukaan omaisuusrikoksista ilmoitetaan poliisille vain 31 %, koska vahingonteot ovat pieniä, ja tekijöiden kiinnisaamista pidetään epätodennäköisenä. (DFT 2003a)

Vahingontekojen määrä on huolestuttavan suuri, mutta toisin kuin muu rikollisuus, pienenemään päin. Ainakin Iso-Britannian raideliikenteessä on ollut havaittavissa selvä laskeva trendi huippuvuoden 2000 jälkeen. (Rail Safety & Standards Board 2005)

Yleisiä vandalismin muotoja joukkoliikennevälineissä ovat ikkunoiden rikkominen, penkkien vahingoittaminen sekä graffitit. Lisääntyvä joukkoliikenteeseen kohdistuva vandalismin muoto on ikkunoiden raaputtelu: terävillä esineillä piirretään ja kirjoitetaan viestejä ikkunoihin. Vahingot ovat suurimpia niissä joukkoliikennevälineiden osissa, joihin kuljettajan tai henkilökunnan on vaikeinta nähdä. (DFT 2003a) Asemilla ja pysäkeillä vandalismin muotoja ovat lisäksi varustuksen vahingoittaminen ja tuhopoltot. Raideliikenteen osalta riskinä ovat myös raiteille heitetyt tai asetetut vierasesineet. (Rail Safety & Standards Board 2005)

Junaliikenteessä suurin osa, jopa 80 %, vahingonteoista tapahtuukin raiteilla ja ratapihoilla. Vahingontekojen määrä junien kyydissä sekä asemilla on myös merkittävä, ja vain murto-osa sijoittuu muualle kuin edellä mainittuihin paikkoihin. (Rail Safety & Standards Board 2005)

Britanniassa on arvioitu vandalismista koituvan vuosittain lähes 10 miljoonan punnan (n. 14,5 milj.€) kustannukset. Kaikkiaan vahingonteot vaikuttavat joukkoliikenteeseen mm. seuraavilla tavoilla (DFT 2003a):

- graffitien puhdistuksista ja korjauksista aiheutuu kustannuksia
- vahingontekojen estämisestä (suunnittelu, valvonta) aiheutuu kustannuksia
- matkustajat ja henkilökunta saattavat joutua vaaratilanteisiin
- matkustajamäärät vähenevät rikollisuuden takia
- palveluja supistetaan matkustajamäärien vähenemisen takia

Nuoret yhdistetään yleisesti vandalismiin, ja Britanniassa arvioidaankin nuorison olevan vastuussa 90 % vahingonteoista. Tekijöiden ikäpiikki osuu 17 vuoden kohdalle; jo 11 - 16 vuotiaista neljännes ilmoittaa tehneensä ainakin yhden vahingonteon. Tutkimusten mukaan nuoret eivät juuri ymmärrä graffiteista aiheutuvia puhdistus- ja korjauskustannuksia eivätkä niiden vaikutuksia muihin matkustajiin. (DFT 2003a)

Vandalistisen teon motiivina voi olla rahan tai muiden hyödykkeiden saaminen, kosto, viha, ideologia tai "leikki." Useimmiten nuorten vahingonteot ovat "leikkiä"; ideologisen vahingonteon takana voi yhtä hyvin olla aikuinen. Esimerkiksi graffitit voivat olla lasten ja nuorten raapustelemissa nimiä ja viestejä, joiden motiivina on tylsistyminen tai reviiirin merkitseminen. Joidenkin graffitien on tarkoitus ärsyttää. Graffitien käyttämisellä protestoinnin ja mielenosoituksen keinona on pitkä historia, ja tätä käytetään vielä nykyäänkin puolustamaan graffitien vapaata ilmaisua. Rikollisuuden sijasta graffitien katsotaan ilmentävän monimuotoisuutta ja voimattomuutta julkista valtaa ja liike-elämää vastaan. Graffiteja voidaan pitää myös taidemuotona. Joukkoliikenne on jo pitkään ollut suosittu graffitin kohde, sillä näkyvyys on hyvä, ja julkisen paikan luoma jännitys lisää graffitin statusarvoa. (DFT 2003a)

2.3.2 *Vaikutukset turvallisuuden tunteeseen ja rikollisuuteen*

Graffitit ja vandalismi vaikuttavat suuresti ihmisten turvallisuudentunteeseen, sillä ne antavat vaikutelman valvomattomasta ympäristöstä. Vandalismi ei kuitenkaan vaikuta ainoastaan turvattomuuden tunteeseen vaan se myös lisää rikollisuutta. Yhdysvalloissa on tutkittu häiriöiden, rikollisuuden pelon ja rikosten kytkeytymistä toisiinsa, ja päädytty nk. särkyneen ikkunan teoriaan. Teorian mukaan särkyneen ikkunan korjaamatta jättämisestä seuraa pian toinen särkynyt ikkuna, sillä ensimmäinen viestittää, että asiasta ei välitetä. Näin rikollisuuden määrä vaikuttaa kasvavan, jolloin ihmiset vähentävät julkisilla paikoilla liikkumista. Ihmisten läsnäolon vähentyminen lisää rikollisuuden mahdollisuutta vielä entisestään. (DFT 2003a)

3 PÄÄKAUPUNKISEUTU JA JOUKKOLIIKENNEJÄRJESTELMÄ

3.1 Pääkaupunkiseutu

Pääkaupunkiseudun muodostavat Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupungit.



Kuva 3.1. Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen muodostavat pääkaupunkiseudun (YTV/Rauni Kaunisto 2005).

Pääkaupunkiseudulla asuu lähes miljoonaa ihmistä, joista joukkoliikennettä käyttää arkisin noin 400 000 henkeä (YTV 2005). Toimivan joukkoliikennejärjestelmän merkitys on siis suuri.

3.2 Joukkoliikennejärjestelmä

3.2.1 Osapuolet

Pääkaupunkiseudun joukkoliikennejärjestelmä perustuu useaan eri joukkoliikennevälineeseen. Seudulla liikennöidään busseilla, raitiovaunuilla, metroilla sekä lähijunilla. Helsingin sisäisen joukkoliikenteen suunnittelusta ja tilaamisesta on vastuussa Helsingin kaupungin liikennelaitos (HKL). Seudullisesti eli kaupunkien rajat ylittävästä liikenteestä vastaa puolestaan Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta (YTV). Vuoden 2005 alkaen YTV vastaa myös Espoon ja

Vantaan sisäisen joukkoliikenteen suunnittelusta ja hankinnasta. (YTV 2005, HKL 2004)

Liikennöinnistä vastaavat lukuisat eri liikennöitsijät. Helsingin raitiovaunu- ja metroliikennettä operoi HKL (HKL-Raitioliikenne, HKL-Metroliikenne) ja lähijunaliikennettä VR Osakeyhtiö. Bussiliikenne on 1.1.2005. alkaen täysin kilpailutettu, ja merkittävimpiä liikennöitsijöitä ovat Helsingin Bussiliikenne Oy, Suomen Turistiauto Oy, Concordia Bus Finland Oy Ab sekä Connex Oy. (HKL 2004)

Ratahallintokeskus (RHK) on liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla toimiva virasto, joka vastaa rataverkon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä rautatieliikenteen turvallisuudesta. RHK hallinnoi rataverkkoa siihen kuuluvine laitteineen, rakenteineen ja maa-alueineen. (RHK 2005) VR-konserniin kuuluva Oy VR-Rata Ab on puolestaan erikoistunut radanpidon suunnittelu-, rakentamis- ja kunnossapitopalveluihin. (Oy VR-Rata Ab 2005)

Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen ja VR perustivat vuonna 2003 junakalustoyhtiö Junakalusto Oy:n, josta kunnat omistavat 65 % ja VR 35 %. Yhtiön tehtävänä on rahoittaa, hankkia ja hallinnoida YTV-lähijunaliikenteeseen tarvittavia uusia junia. (Helsingin kaupunki 2003)

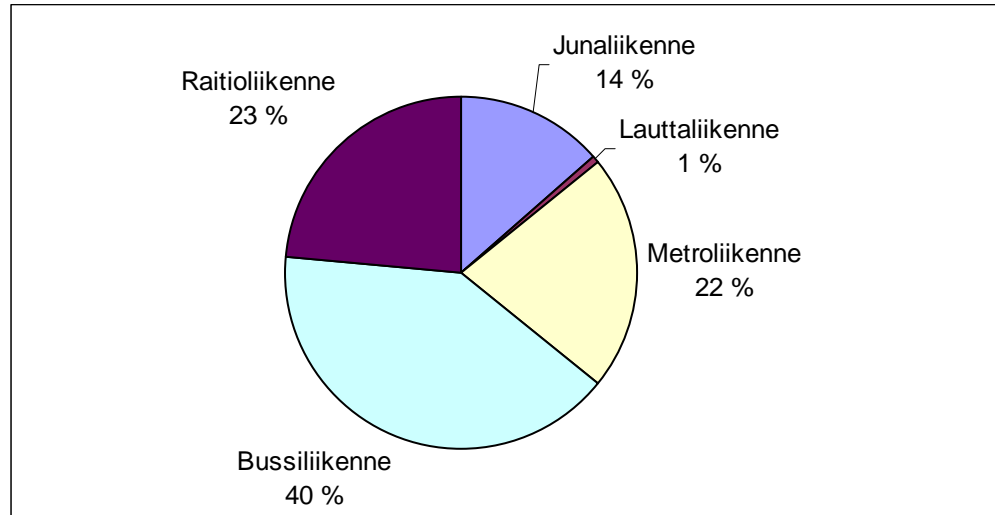
Viranomaistahoista joukkoliikenteeseen ja sen turvallisuuteen liittyvät mm. liikenne- ja viestintäministeriö, sisäasianministeriö (poliisitoimi) sekä väylälaitokset. Maakunnat, lääninhallinto ja alueen kunnat ovat myös tärkeitä osapuolia.

Joukkoliikenteen turvallisuutta ja sen kehittämistä tarkasteltaessa osapuolia ovat edellä mainittujen lisäksi esimerkiksi asukasyhdistykset, kanssamatkustajat ja tiedotusvälineet.

3.2.2 *Kulkumuodot ja matkustajamäärät*

Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä tehdään vuosittain noin 360 miljoonaa matkaa, josta seudullisessa liikenteessä yli 80 miljoonaa matkaa (LVM 2005). Yhteensä tämä tarkoittaa lähes miljoonaa nousua joukkoliikennevälineisiin päivittäin. Joukkoliikenteen osuus seudun sisäisistä moottoriajoneuvomatkoista on noin 40 %. Helsingin keskustaan suuntautuvista työmatkoista peräti 70 % tehdään busseilla, raitiovaunuilla, metroilla ja lähijunilla. (YTV 2003b)

Helsingin sisäisiä joukkoliikennematkoja tehdään vuosittain lähes 250 miljoonaa kappaletta. Kuvassa 3.2. on esitetty matkojen määrän jakautuminen eri liikennemuotojen kesken. (HKL 2002)



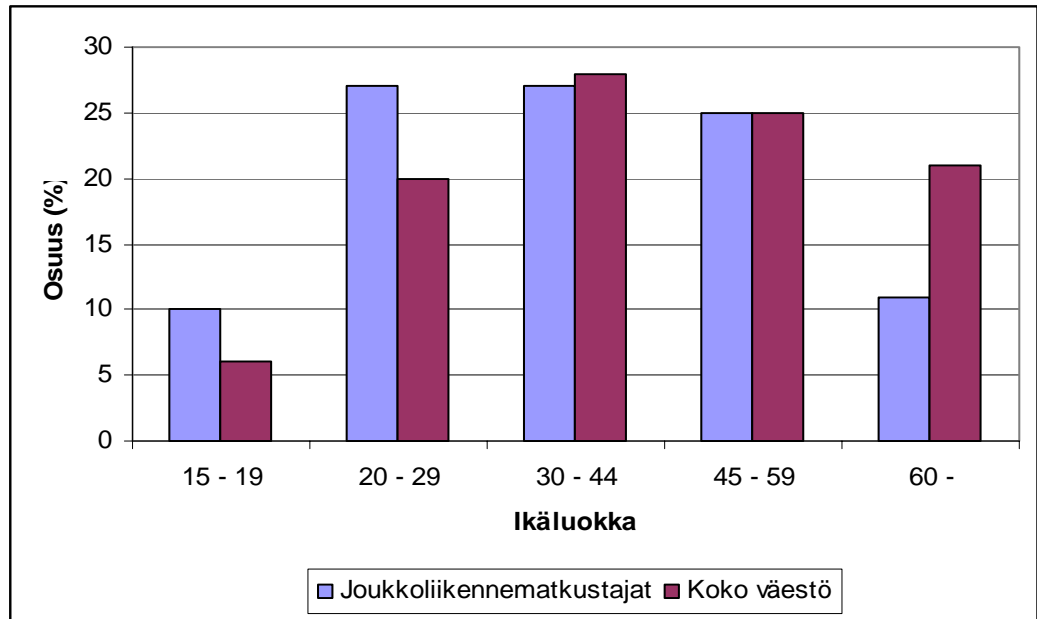
Kuva 3.2. Helsingin sisäisten joukkoliikennematkojen jakautuminen eri liikennemuodoille (HKL 2002).

Bussiliikenteen osuus matkoista on noin 40 %, mikä tarkoittaa liki 100 miljoonaa bussimatkaa vuosittain. Sekä raitiovaunu- että metroliikenteessä vuosittain tehtävien matkojen määrä on 50 – 60 miljoonaa, eli lähes neljännes kaikista Helsingin sisäisistä matkoista. Lähijunaliikenteen matkoja tehdään vuosittain hieman yli 30 miljoonaa, ja lauttaliikenteen matkoja liki 1,5 miljoonaa. (HKL 2002)

3.2.3 *Matkustaja- ja matkaprofiilit*

Helsingissä joukkoliikenteen palveluja käyttävät lähes kaikki kaupungin asukkaat ja vierailijat. Matkustajan ikä, sukupuoli ja sosiaalinen asema vaikuttavat joukkoliikenteellä matkustamisen määrään, kulkuvälineen valintaan ja matkojen suuntautumiseen. (HKL 2002)

Naiset käyttävät joukkoliikennettä selvästi miehiä enemmän. Vuonna 2000 pääkaupunkiseudun joukkoliikennematkustajista 65 % oli naisia ja 35 % miehiä. Kuvassa 3.3. on esitetty joukkoliikennematkustajien ikärakenne Helsingissä vuonna 2000. Kunkin ikäluokan osuutta joukkoliikennematkustajista on verrattu osuuteen koko väestöstä. Erityisesti nuoret ovat aktiivisia joukkoliikenteen käyttäjiä. Myönteinen asenne joukkoliikennettä kohtaan on viime vuosina kasvanut, ja sitä lisää entisestään kestävä kehityksen arvojen vahvistuminen. (HKL 2002)



Kuva 3.3. Helsingin joukkoliikennematkustajien ikäjakauma (HKL 2002).

Helsingissä joukkoliikennematkat suuntautuvat kotoa töihin, työasioille, kouluun ja muille asioille, sekä ristiin näiden välillä. Selkeimmin joukkoliikenteen käyttö painottuu kuitenkin työmatkaliikenteeseen. (HKL 2002) Keskimääräinen joukkoliikennematkan pituus Helsingin seudulla vuonna 2000 oli hieman yli 10 km. Kuvassa 3.4. on esitetty pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen volyymin sijoittuminen liikenneverkolle. Kuvassa on esitetty erikseen raide- ja bussiliikenteen volyymit. (YTV 2003a)



Kuva 3.4. Pääkaupunkiseudun joukkoliikenneverkon matkustajavolyymit aamun huipputuntina. (YTV 2003a)

3.3 Viitekehys joukkoliikenteen turvallisuuteen

3.3.1 *Rikollisuus pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä*

Kansainvälisen mittapuun mukaan suomalaiset kaupungit ovat melko turvallisia. Riski joutua tuntemattoman hyökkääjän tekemän väkivallanteon kohteeksi asuinympäristössä tai joukkoliikenteessä on suhteellisen pieni. Suomalaisten kokema turvattomuuden tunne on kuitenkin voimakas, eikä siten suorassa suhteessa todellisiin riskeihin. (Forsblom 2002)

Julkisessa liikenteessä tapahtuvien onnettomuuksien ja vahingontekojen analysointia vaikeuttaa se, että merkittävä osa etenkin lievemmistä tapauksista jätetään ilmoittamatta henkilökunnalle tai poliisille. Kaikkia tapauksia ei näin ollen pystytä tilastoimaan, mutta ne vaikuttavat ihmisten mielikuviin joukkoliikenteen turvallisuudesta. Syitä ilmoittamatta jättämiseen ovat mm. epävarmuus tekijän kiinnijäämisestä ja siitä, suhtaudutaanko ilmoitukseen vakavasti, ilmoituksen vastaanottajan vaikea tavoitettavuus sekä haluttomuus viivästyttää matkaa. (Forsblom 2002)

Joukkoliikenteessä tapahtuneita rikoksia rekisteröidään eri tahojen järjestelmiin. Poliisin rikosilmoitusjärjestelmään kirjataan tapahtuneet rikokset sekä tapahtumat, joiden epäillään olevan rikoksia. Poliisipartioille jaettavat hälytystehtävät kirjataan puolestaan poliisin hälytystehtävärekisteriin tehtävänimikkeen, tapahtumapaikan ja -ajan mukaisesti. Myös Helsingin kaupungin liikennelaitoksen järjestyksenpitovalvomossa ylläpidetään rekisteröintijärjestelmää (Hyyryläinen & Kandolin 2003). Yksilöivää tilastointia joukkoliikenteen rikollisuudesta ei kuitenkaan suoriteta, joten varsinainen tilastollinen tarkastelu on työlästä, eikä tässä yhteydessä mahdollista.

Suuntaa antavina lukuina voidaan kuitenkin mainita, että liikennelaitoksen järjestyksenpitorekisterin mukaan Helsingin alueella joukkoliikenteeseen liittyviä järjestys- ja häiriötehtäviä on vuositasolla yli 10 000 kpl. Poliisin hälytystehtävärekisteriin joukkoliikennesidonnaisia tapauksia kirjataan pelkästään Itä-Helsingin alueella vuosittain noin 1 000 kpl ja rikosilmoitusjärjestelmään 300 kpl. (Hyyryläinen & Kandolin 2003)

Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä päihtyneet ja häiriköt muodostavat 75 % poliisin hälytystehtävistä. Vahingonteot, pahoinpitelyt, varkaudet ja muut rikokset muodostavat yhdessä loppuosuuden. Kaksi kolmasosaa joukkoliikenteeseen liittyvistä tapauksista sattuu arkipäivänä, ja eniten niitä sattuu ilta-aikaan (klo 17 – 23). (Hyyryläinen & Kandolin 2003)

Vandalismista ja graffiteista aiheutuu Helsingissä vuosittain arviolta yli 500 000 euron kustannukset. (Feltes 2004)

3.3.2 *Lainsäädäntö*

Joukkoliikenteen turvallisuuteen liittyvät useat Suomen lainsäädännön lait ja asetukset. Lainsäädäntö määrittelee toisaalta sallitun ja kielletyn toiminnan rajan ja toisaalta ne keinot, joilla kiellettyyn toimintaan voidaan puuttua. Merkittäviä lakeja ja asetuksia ovat mm.:

- Järjestyslaki 27.6.2003/612
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282
- Valtioneuvoston asetus yksityisistä turvallisuuspalveluista 19.6.2002/534
- Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533
- Hätäkeskuslaki 18.2.2000/157
- Rikoslaki 19.12.1889/39

Järjestyslaissa määritelmän mukaan yleiseksi paikaksi luetaan joukkoliikenteen kulkuneuvo sekä liikenneasema. Näissä kiellettyä järjestyslain mukaan on mm.:

- yleisen järjestyksen häiritseminen tai turvallisuuden vaarantaminen esim. metelöimällä tai uhkaavilla eleillä
- päihdyttävän aineen nauttiminen
- tiettyjen toisen vakavaan vahingoittamiseen tarkoitettujen tai siihen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito
- spraymaalien ja muiden toisen omaisuuden töhrimiseen hyvin soveltuvien maalien tai muiden aineiden hallussapito ilman hyväksyttävää syytä

Em. määräyksiä rikkova syyllistyy järjestyksirikkomukseen, ja on järjestyslain mukaan tuomittava sakkorangaistukseen, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta. Poliisilla on oikeus ottaa laissa määritellyt esineet ja aineet talteen tai hävittää ne, mikäli esineen tai aineen arvo on vähäinen. (2 luvun 3 – 4 §, 3 luvun 10 ja 13 § sekä luku 5)

Järjestyslain kuudennessa luvussa säädetään järjestyksenvalvojan asettamisesta mm. seuraavaa:

- poliisi voi paikan (esim. liikenneasema) tai kulkuneuvon haltijan hakemuksesta antaa luvan asettaa järjestyksenvalvojia ylläpitämään poliisin apuna järjestystä ja turvallisuutta
- järjestyksenvalvojen toimialue on rajattava kiinteistön alueelle taikka kulkuneuvon ja tarvittaessa niiden välittömään läheisyyteen
- ko. järjestyksenvalvontatehtäviin liittyviä toimeksiantoja saa vastaanottaa ja suorittaa ainoastaan vartioimisliike

Tässä mainitulla järjestyksenvalvonnalla tarkoitetaan siis vartioliikkeiden toimintaa. Järjestyksenvalvojan tehtävät ja toimivaltuudet määräytyvät järjestyksenvalvojista annetun lain nojalla (22.4.1999/533). Järjestyksenvalvojan tehtävä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia siinä tilassa tai alueella, jonne hänet on asetettu järjestyksenvalvojaksi. Järjestys-

tä tulee ylläpitää ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin. Toimenpiteet on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi. Tarvittaessa turvallisuutta vaarantavista seikoista on ilmoitettava poliisille sekä pelastusviranomaisille. (2 – 4 §)

Järjestyksenvalvojan toimivaltuuksiin kuuluvat mm. (Laki järjestyksenvalvojista 7 – 9 §, Järjestyslaki 23 §):

- oikeus poistaa toimialueelta henkilö, joka
 - o päihtyneenä häiritsee järjestystä tai muita henkilöitä
 - o häiritsee järjestystä tai vaarantaa turvallisuutta esiintyen uhkaavasti, meluten tai käyttäytyen väkivaltaisesti
- oikeus ottaa henkilö kiinni, jos kiinni ottaminen on välttämätöntä muille henkilöille tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran torjumiseksi
- kiinnioton yhteydessä tarkastaa ja ottaa pois kielletyt esineet ja aineet
- oikeus käyttää tehtävissä sellaisia tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää puolustettavina

Toimivaltuuksiin **eivät** kuitenkaan kuulu (Järjestyslaki 23 §):

- pääsyn estäminen toimialueelleen
- toimialueelta poistaminen siitä syystä, että henkilö huomautuksesta huolimatta jättää noudattamatta järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi annetun käskyn
- oikeus pitää henkilöä säilössä
- oikeus tarkastaa henkilön tavarat perustellusta epäilystä sekä ottaa pois kielletyt esineet ja aineet

Järjestyksenvalvontatehtäviin sovelletaan myös yksityisistä turvallisuuspalveluista annettua lakia, jossa säädetään mm. hyvästä vartioimistavasta, toimeksiantosopimuksista, tapahtumailmoitusten ja toimintaohjeiden laatimisesta, voimankäyttövälineistä ja niiden kantamisesta sekä viranomaisten tietojensaantioikeudesta.

Hätäkeskuslaissa (18.2.2000/157, 4§) määritellään hätäkeskuksen tehtäväksi vastaanottaa hätäilmoituksia ja muita ihmisten, omaisuuden ja ympäristön turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia sekä välittää ne edelleen niille yksiköille, joille tehtävä kuuluu. Yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain soveltamisalaan kuuluvia valvontatehtäviä ja hälytysten välitystehtäviä hätäkeskus saa kuitenkin hoitaa vain, jos tärkeä yleinen etu sitä edellyttää tai tehtävään liittyvät kunnan tai valtion omistamien tai hallitsemien kiinteistöjen kiinteistönvalvonta- tai rikosilmoitinlaitteisiin tai vastaaviin laitteisiin.

4 TURVALLISUUS PÄÄKAUPUNKISEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ

4.1 Empiirisen tutkimuksen suoritus

Empiirinen tutkimus suoritettiin kolmessa osiossa kevään 2005 aikana. Ensimmäinen osio käsitti matkustajakyselyt, joita tehtiin joukkoliikennevälineissä. Matkustajahaastattelut toteutettiin informoituna kyselyinä, jossa haastattelija opasti vastaajia tarvittaessa. Matkustajakyselyssä saatiin yhteensä 1113 kpl vastausta, jotka jakautuivat seuraavasti:

- bussi	286 kpl
- lähijuna	288 kpl
- metro	273 kpl
- raitiovaunu	266 kpl

Empiirisen tutkimuksen toinen osio toteutettiin postikyselyinä, joka kohdistettiin Väestörekisterikeskuksen osoitteiston satunnaisotannan mukaisesti 2 000:lle 15 vuotta täyttäneelle pääkaupunkiseudun asukkaalle. Vastauksia saatiin 543 kpl, eli vastausprosentti oli 27,2.

Empiirisen tutkimuksen kolmas osio kohdistettiin postikyselyinä joukkoliikennevälineiden henkilökunnalle. Postikyselyssä käytetyt osoitteistot saatiin suoraan työnantajilta. Saadut vastausmäärät sekä vastausprosentit olivat liikennevälineittäin:

- bussi	187 kpl / 23,6 %
- lähijuna	104 kpl / 26,2 %
- metro	112 kpl / 35,6 %
- raitiovaunu	116 kpl / 31,9 %

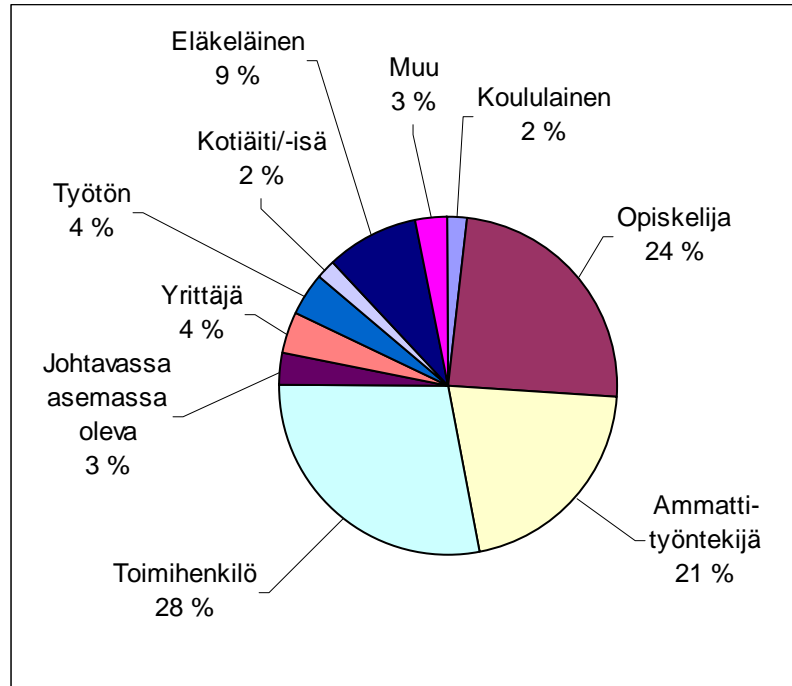
Yhteensä henkilökuntatutkimukseen saatiin vastauksia 519 kpl, ja palautusprosentti oli 27,8 %. Vastausaktiivisuus oli suurin metrossa sekä raitiovaunussa. Kyselyn vastaanottajat olivat pääosin kuljettajia, mutta mukana oli myös tarkastajia, palveluhenkilöstöä sekä siivous- ja vartiohenkilöstöä.

Esimerkit kyselytutkimuksessa käytetyistä lomakkeista ovat raportin liitteinä 1, 2 ja 3.

4.2 Joukkoliikennematkustajat

4.2.1 *Matkustaja- ja matkaprofiili*

Tutkimukseen vastaajien sukupuolijakauma edusti melko hyvin joukkoliikennekäyttäjien keskimääräistä sukupuolijakaumaa. Kaikissa liikennevälineissä vastaajista keskimäärin 69 % oli naisia ja 31 % miehiä. Kuvassa 4.1. on esitetty vastaajien ammatillinen jakauma.

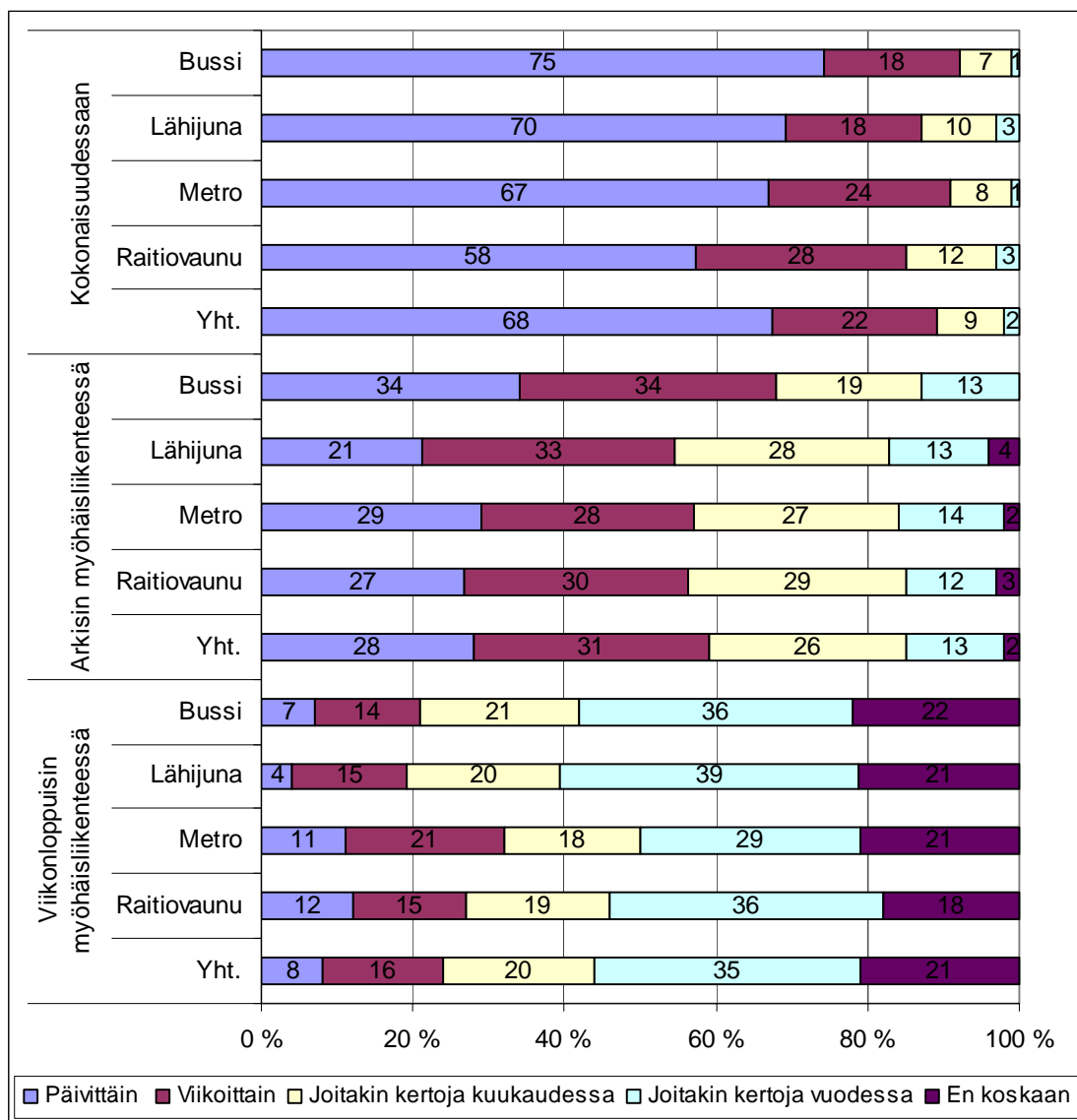


Kuva 4.1. Matkustajakyselyn vastaajien ammatillinen jakauma.

Kuvasta havaitaan, että selvästi eniten matkustajina oli toimihenkilöitä, ammattityöntekijöitä sekä opiskelijoita. Matkustajakyselyyn vastanneista 62 % ilmoitti asuinkunnakseen Helsingin, 18 % Vantaan, 15 % Espoon ja 6 % vaihtoehdon ”muu”.

Kussakin liikennevälineessä kyselyyn vastanneista suurin osa käyttää pääasiallisena kulkuvälineenään päivittäin juuri kyseistä liikennevälinettä. Kulkuvälinekohtaiset tulokset edustavat siis hyvin kyseisen liikennevälineen käyttäjiä. Kaikista vastaajista 6 % kertoi käyttävänsä pääasiallisena kulkuvälineenään henkilöautoa ja 12 % kevyttä liikennettä.

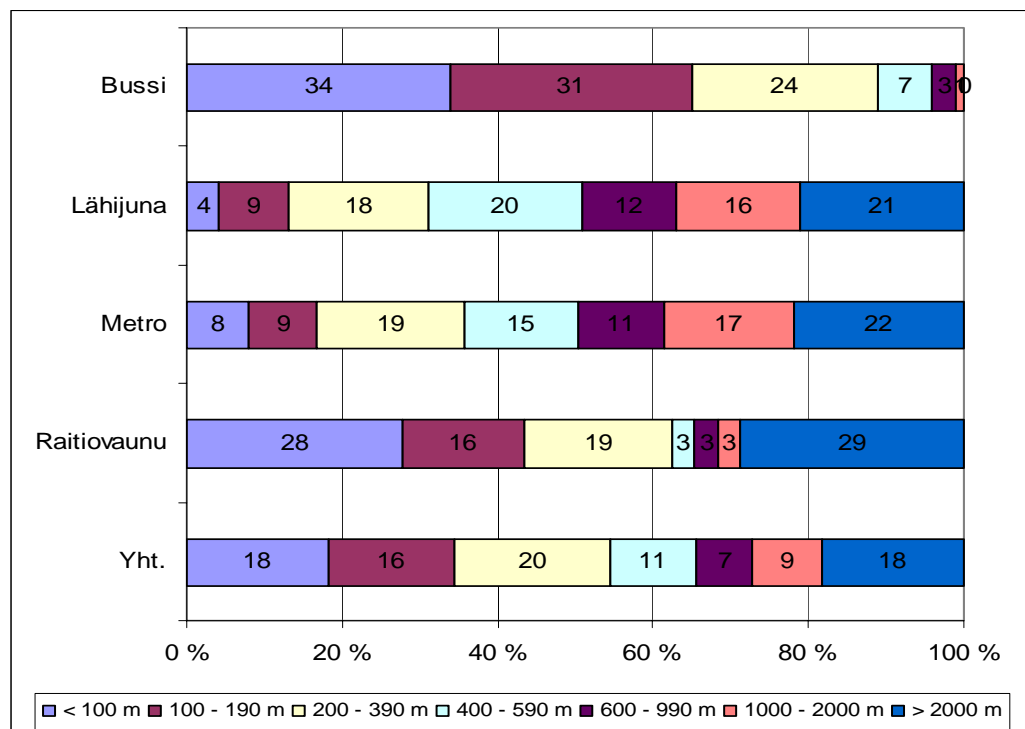
Selkeä enemmistö (liikennevälineestä riippuen 58 – 75 %) kyselyyn vastanneista matkustaa joukkoliikenteessä päivittäin tai lähes päivittäin. Vastaajien matkustustiheys joukkoliikenteen myöhäisvuoroissa vaihtelee liikennevälineittäin. Yleisesti myöhäisliikenteen käyttöä kuitenkin vältetään jossain määrin, sillä viidennes vastaajista ilmoittaa, ettei koskaan käytä viikonlopun myöhäisliikenteen vuoroja. Lisäksi noin kolmannes vastaajista käyttää viikonlopun myöhäisvuoroja vain muutamia kertoja vuodessa. Naiset matkustavat viikonlopun myöhäisliikenteessä merkittävästi miehiä vähemmän. Arjen myöhäisliikennettä käytetään huomattavasti viikonlopun myöhäisliikennettä enemmän. Joukkoliikenteen käyttöä kokonaisuudessaan sekä arjen ja viikonlopun myöhäisliikenteessä havainnollistetaan kuvassa 4.2.



Kuva 4.2. Joukkoliikenteen käyttö arjen ja viikonlopun myöhäisliikenteessä.

Bussimatkustajista 89 % ja raitiovaunumatkustajista 63 % asuu korkeintaan 400 m etäisyydellä pysäkiltä. Lähijuna- ja metromatkustajista sen sijaan liki 40 % asuu yli kilometrin päässä asemasta.

Valtaosa vastaajista kulkee joukkoliikenteen asemalle tai pysäkille jalan. Bussipysäkillä liityntämatkan kävelee jopa 99 % vastaajista; metrossa luku on puolestaan pienin, 68 %. Metron liityntäliikenteessä käytetään selvästi eniten toista joukkoliikennettä, bussia. Bussilla metroasemalle kertoo kulkevansa 28 % vastaajista. Kaikilla joukkoliikennemuodoilla polkupyörän käyttö liityntämatkoilla on erittäin vähäistä, mikä osittain johtunee kyselyn suoritusajankohdasta (huhtikuu). Lähijunaliikenteen liityntämatkoilla 3 % vastaajista käyttää polkupyörää, muilla liikennemuodoilla vastaava luku on vain 0 – 1 %. Myös henkilöauton käyttö liityntämatkoilla on vähäistä.

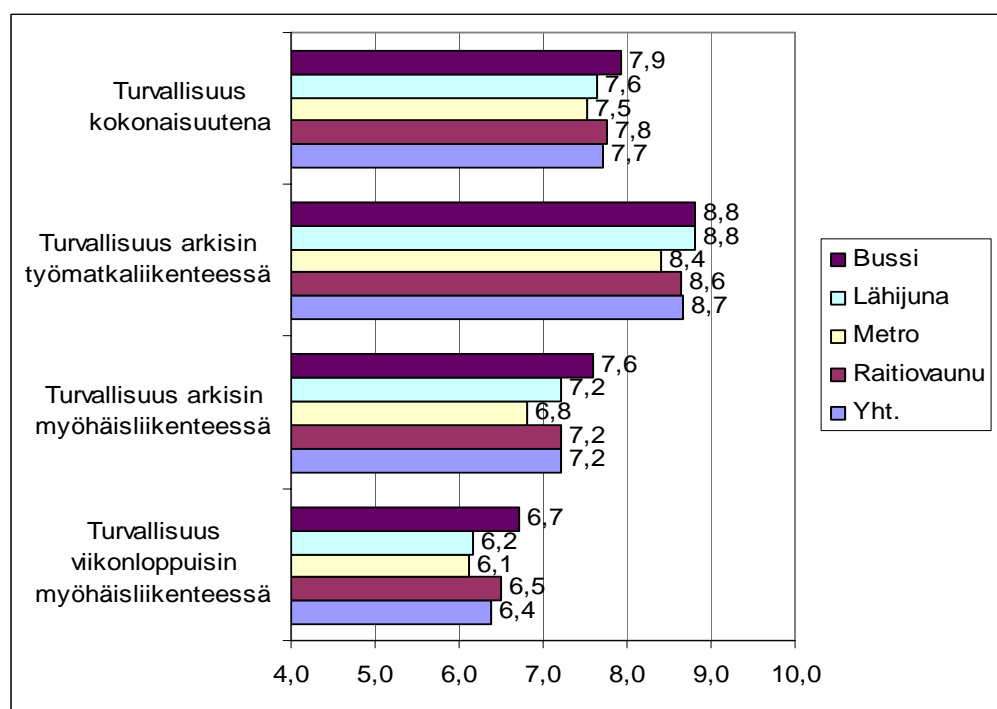


Kuva 4.3. Jakauma vastaajien matkoista kotoa lähimmälle asemalle tai pysäkillä prosentteina.

4.2.2

Turvattomuus joukkoliikenteessä ja elinympäristössä

Matkustajia pyydettiin arvioimaan pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen turvallisuutta kouluarvosanoin kokonaisuutena, arkisin työmatkaliikenteessä, arkisin myöhäisliikenteessä sekä viikonloppuisin myöhäisliikenteessä. Arvosanojen keskiarvot on esitetty kuvassa 4.4.



Kuva 4.4. Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen turvallisuus matkustajien mielestä.

Kuva osoittaa varsin selvästi pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen turvallisuuskuvan kokonaisuudessaan. Arjen työmatkaliikennettä pidetään yleisesti hyvinkin turvallisena kouluarvosanojen keskiarvojen vaihdellessa välillä 8,4 – 8,8. Turvattomuuden tunne lisääntyy kun siirrytään arjen työmatkaliikenteestä arjen myöhäisliikenteeseen (keskiarvot välillä 6,8 – 7,6) ja edelleen siirryttäessä viikonlopun myöhäisliikenteeseen (keskiarvot välillä 6,1 – 6,7).

Naiset kokevat joukkoliikenteen turvallisuuden kauttaaltaan hieman heikommaksi kuin miehet. Vertailu asuinkunnittain kertoo puolestaan, että espoolaiset antavat turvallisuudesta hieman parempia arvosanoja kuin muiden kuntien asukkaat. Ammattiryhmittäin jaoteltuna turvallisimmaksi joukkoliikennenympäristön kokevat nuoret, eli opiskelijat ja koululaiset. Eniten turvattomuutta kokevat johdattavassa asemassa olevat, kotiäidit ja -isät sekä eläkeläiset.

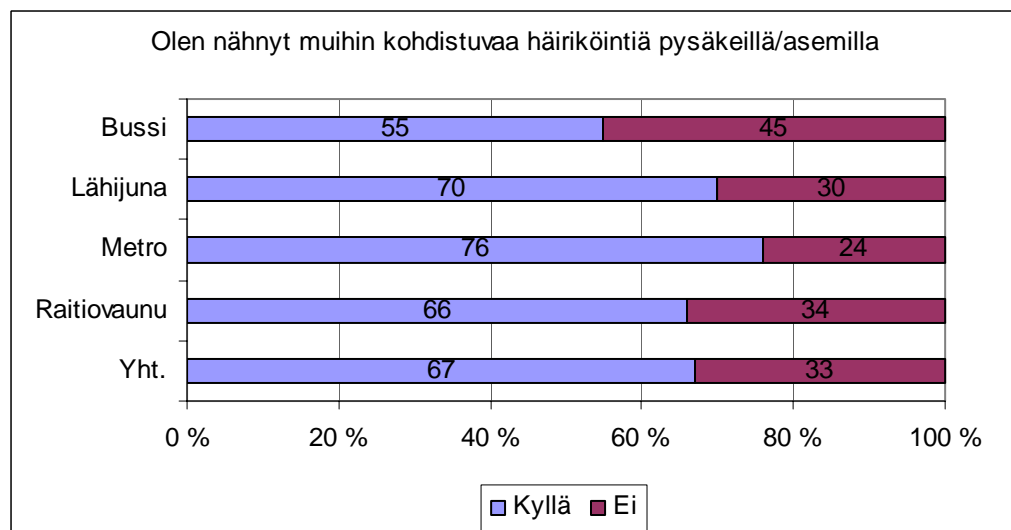
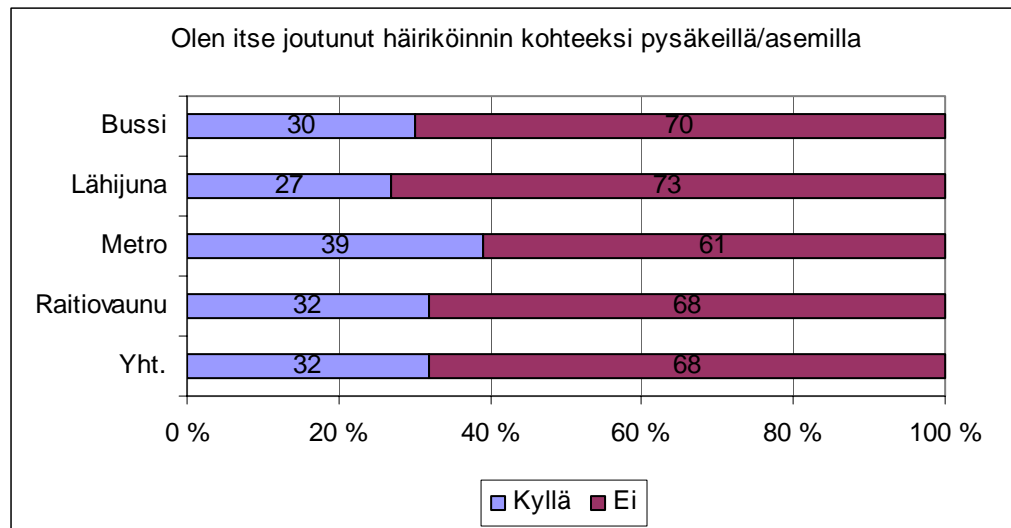
Kokonaisuutena on havaittavissa, että parhaat arvosanat turvallisuudesta saa bussiliikenne ja heikoimmat metroliikenne. Lähijunaliikenne ylittää työmatkaliikenteessä varsin hyviin arvosanoihin, mutta saa vastaavasti huonohkot arviot viikonlopun myöhäisliikenteen turvallisuudesta. Raitiovaunuliikenne edustaa vastausten keskitasoa.

Turvattomuuden kokemiseen joukkoliikenteessä vaikuttaa elinympäristön turvattomuuden kokeminen yleisesti. Kyselyssä selvitettiin, kuinka vakavana ongelmana turvattomuutta pidetään yleisesti elinympäristössä. Vastaajista 14 % piti turvattomuutta erittäin vakavana ja 37 % melko vakavana ongelmana. Vastaavasti 44 % ei pitänyt turvattomuutta kovin vakavana ongelmana, ja 5 %:n mielestä se ei ollut lainkaan ongelma. Turvattomimmaksi lähiympäristönsä kokivat helsinkiläiset ja turvallisimmaksi Espoon asukkaat.

4.2.3

*Omaakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta***Häiriköinti pysäkeillä ja asemilla**

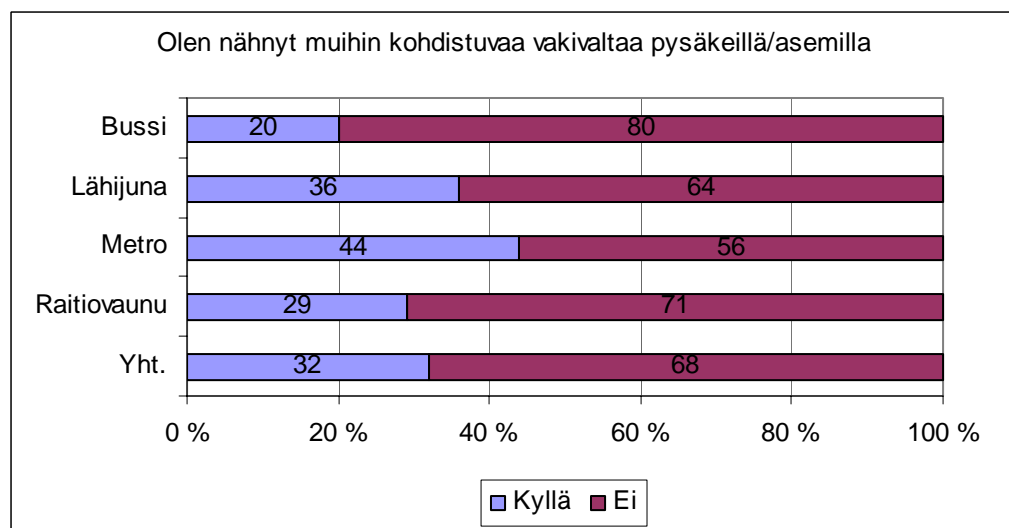
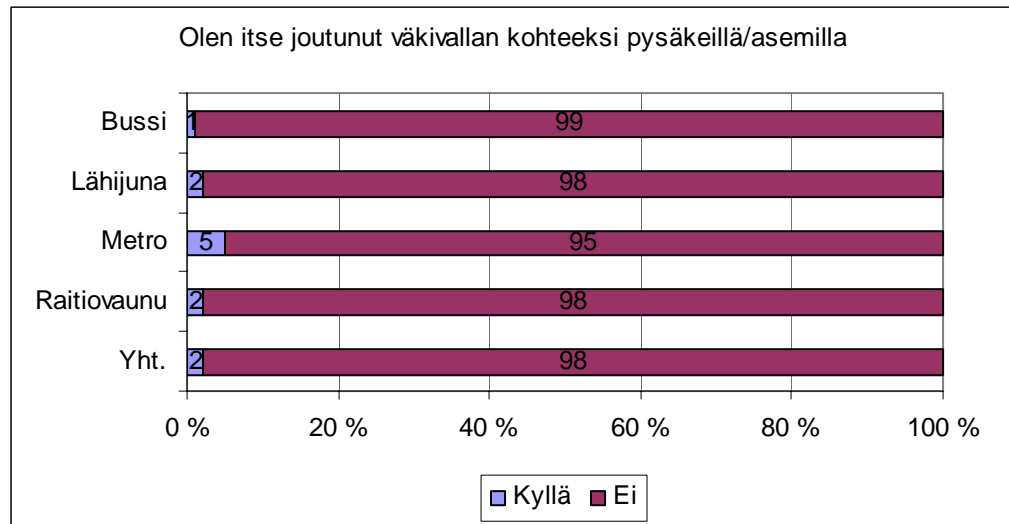
Kolmannes vastaajista oli itse joutunut häiriköinnin kohteeksi ja kaksi kolman-
nosta nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä joukkoliikenteen asemilla tai py-
säkeillä (kuva 4.5). Selkeästi eniten häiriköintiä on nähty ja koettu metro-
asemilla.



Kuva 4.5. Matkustajien omaakohtaiset kokemukset häiriköinnistä joukkoliikenteen asemilla tai pysäkeillä.

Väkivalta pysäkeillä ja asemilla

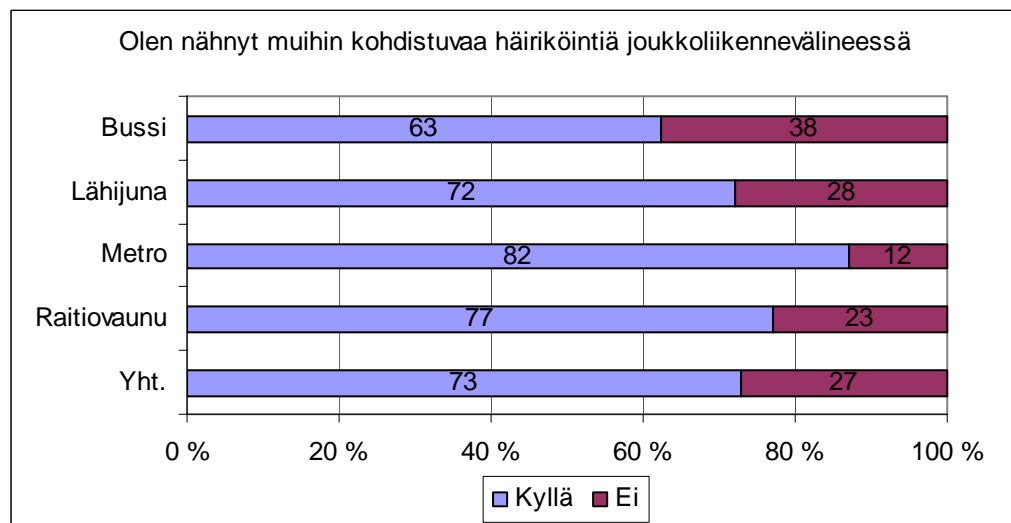
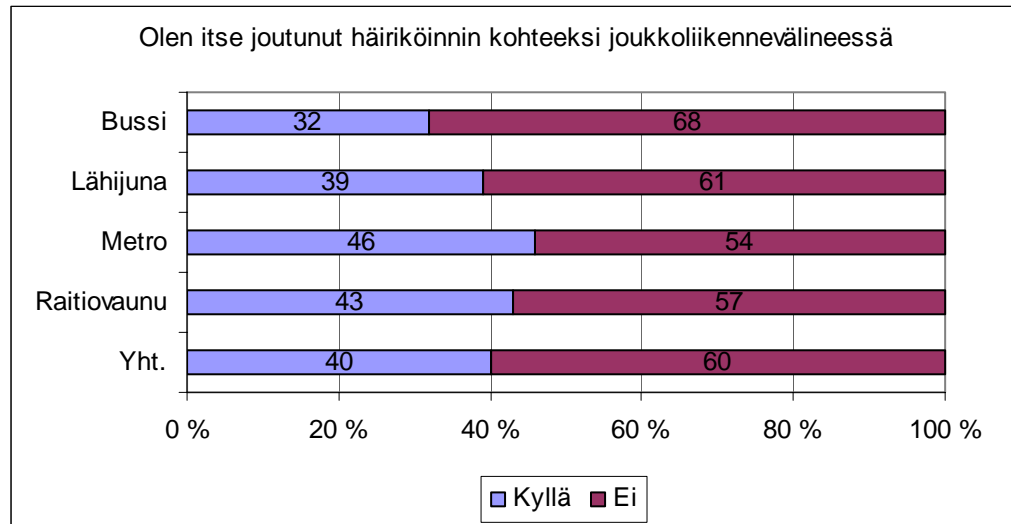
Väkivallan kohteeksi pysäkillä tai asemalla on joutunut noin 2 % matkustajista; muihin kohdistuvaa väkivaltaa on nähnyt kolmannes (kuva 4.6.) Väkivaltaisista tilanteita koetaan ja nähdään eniten metromatkustajien keskuudessa, joista 5 % on joutunut väkivallan kohteeksi asemalla, ja lähes puolet vastaajista on nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa.



Kuva 4.6. Matkustajien omakohtaiset kokemukset väkivallasta joukkoliikenteen asemilla tai pysäkeillä.

Häiriköinti joukkoliikennevälineissä

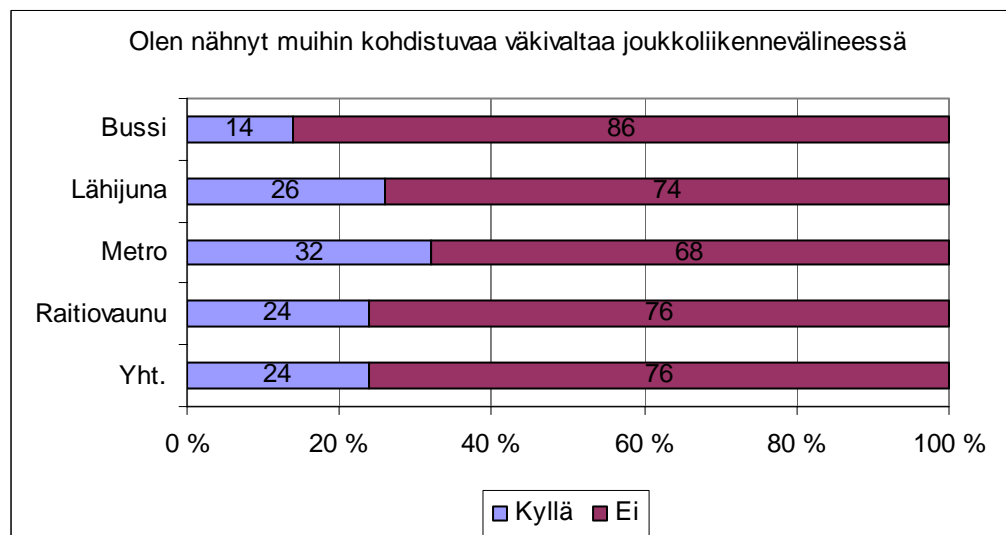
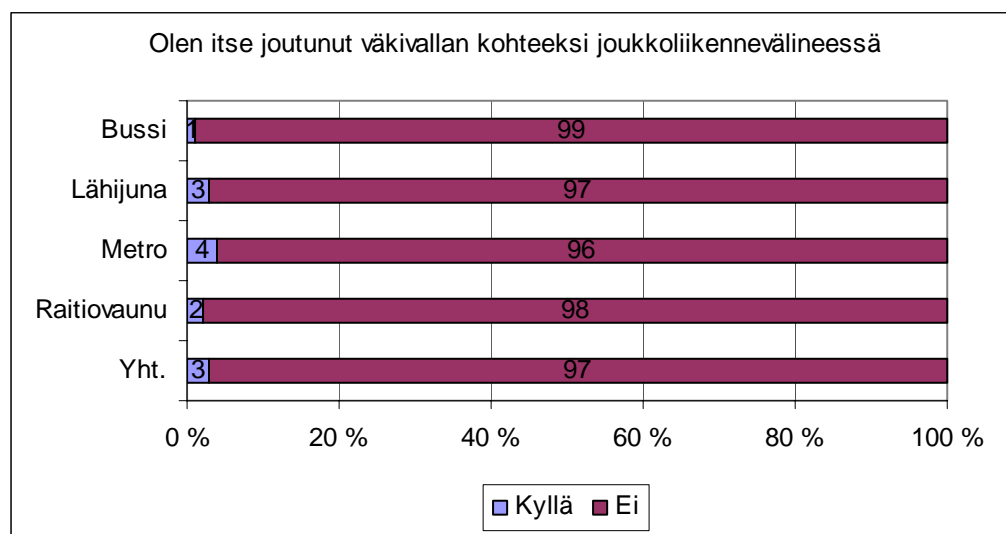
Kaikista vastaajista 40 % on joutunut joukkoliikennevälineessä häiriköinnin kohteeksi, ja lähes 75 % on nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä (kuva 4.7.). Häiriköinnin kokeminen ja näkeminen joukkoliikennevälineissä on hieman yleisempää kuin joukkoliikenteen asemilla ja pysäkeillä.



Kuva 4.7. Matkustajien omakohtaiset kokemukset häiriköinnistä joukkoliikennevälineissä.

Väkivalta joukkoliikennevälineissä

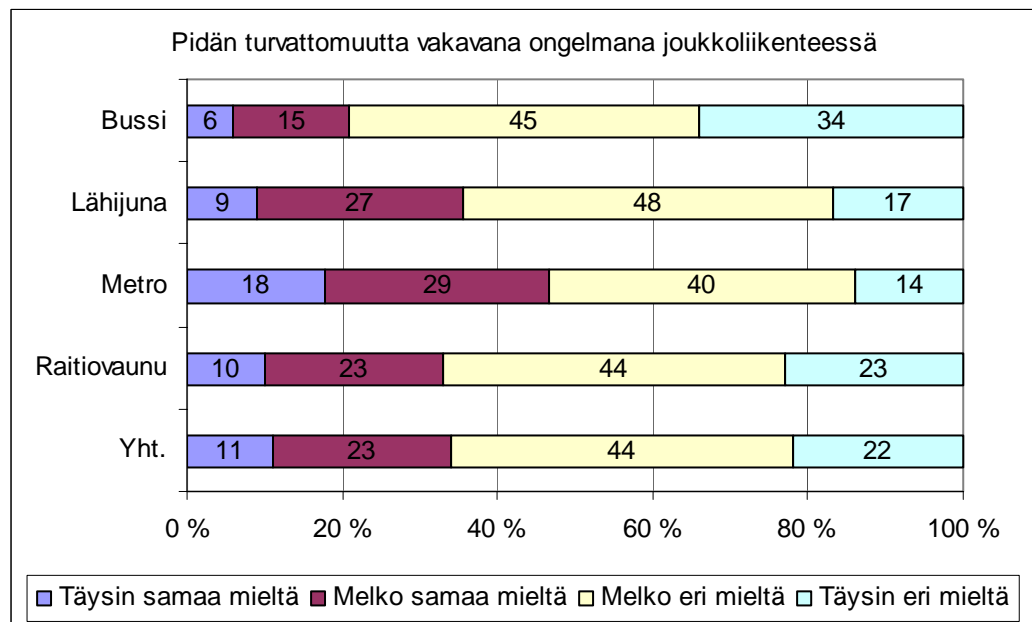
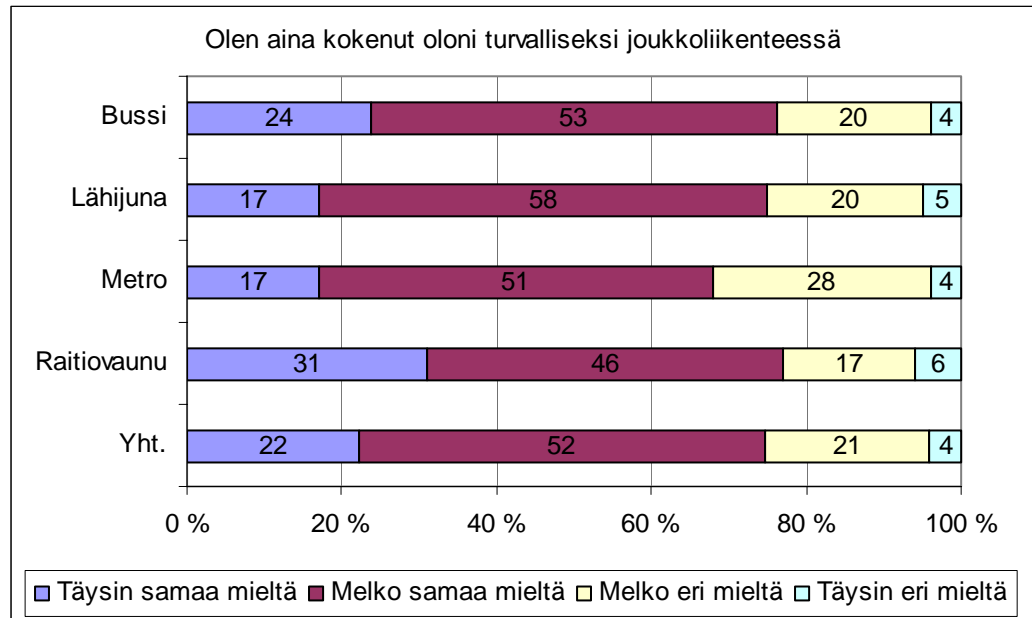
Yhteensä 3 % vastaajista on joutunut itse väkivallan kohteeksi, ja 24 % on nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa joukkoliikennevälineessä (kuva 4.8.). Yleisintä väkivallan kokeminen ja näkeminen on metrossa, jossa väkivaltatilanteen on nähnyt noin kolmannes vastaajista. Muihin kohdistuvan väkivallan näkeminen on kaikkien joukkoliikennevälineiden kyydissä selkeästi harvinaisempaa kuin joukkoliikenteen asemalla tai pysäkillä. Väkivallan kohteeksi joutuminen on suunnilleen yhtä yleistä joukkoliikennevälineissä kuin asemalla tai pysäkillä.



Kuva 4.8. Matkustajien omakohtaiset kokemukset väkivallasta joukkoliikennevälineissä.

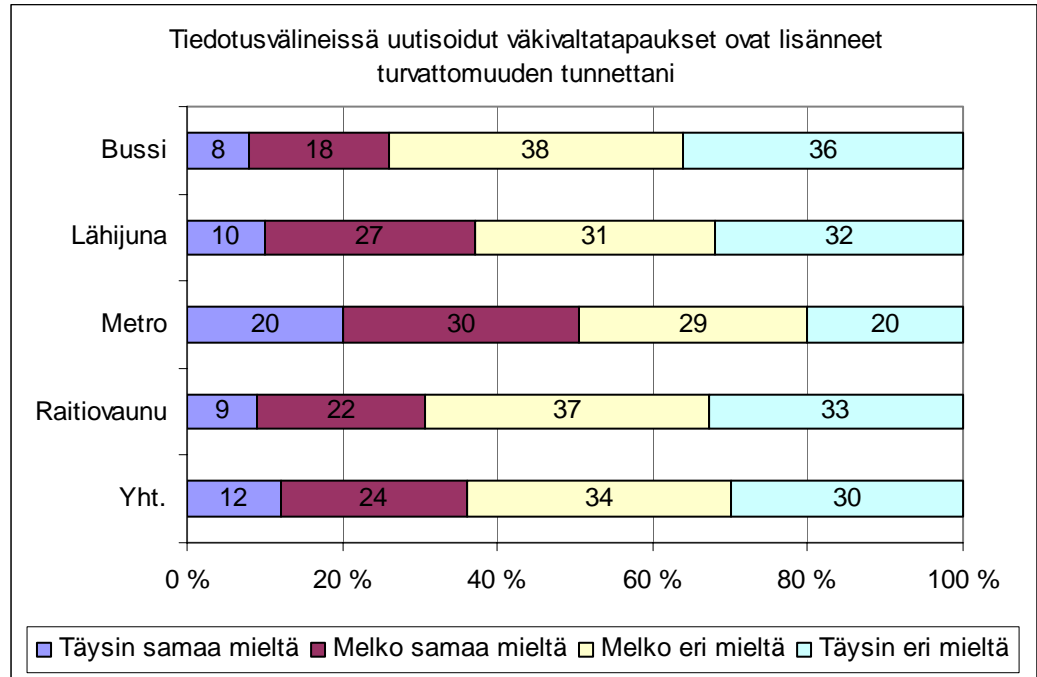
4.2.4 Turvattomuuden kokeminen

Turvattomuuden kokemisen selvittämiseksi matkustajille esitettiin väittämiä, joihin heidän tuli vastata neliportaisella asteikolla sen mukaan, olivatko he samaa vai eri mieltä väittämän kanssa. Väittämät ja vastausten jakaumat on esitetty kuvissa 4.9 – 4.11.



Kuva 4.9. Turvattomuuden kokeminen joukkoliikenteessä – matkustajat.

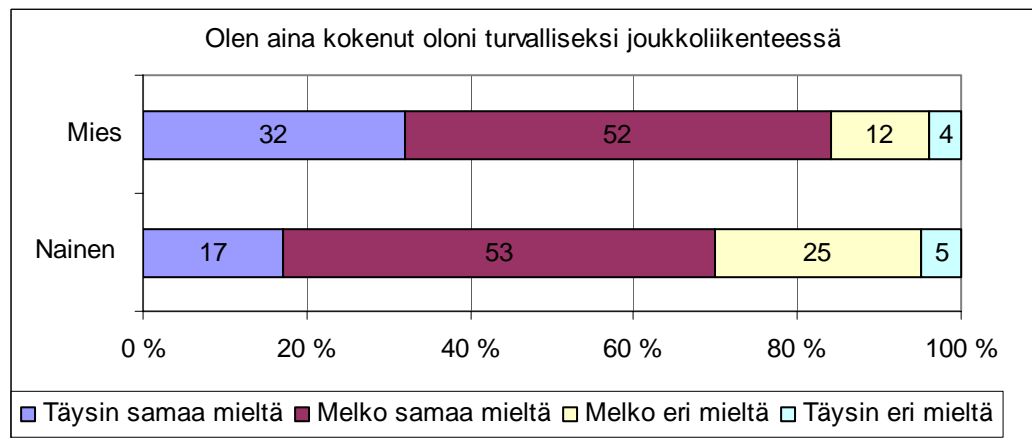
Noin 75 % vastaajista on melko tai täysin samaa mieltä väittämästä ”olen aina tuntenut oloni turvalliseksi joukkoliikenteessä.” Toisaalta kolmannes vastaajista pitää joukkoliikenteen turvattomuutta vakavana ongelmana. Turvattomimmaksi olonsa tuntevat metron matkustajat ja turvallisimmaksi bussin matkustajat.

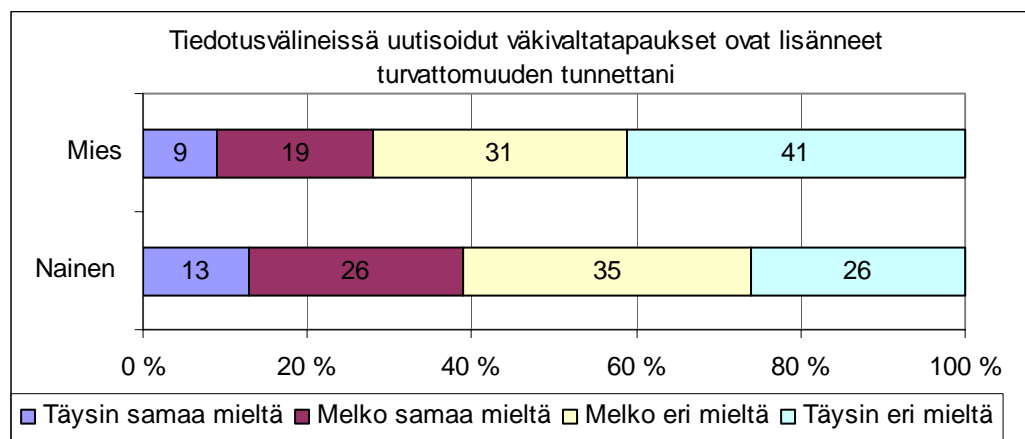


Kuva 4.10. Median vaikutus matkustajien turvattomuuden tunteeseen.

Keskimäärin reilu kolmannes vastaajista oli melko tai täysin samaa mieltä väittämstä ”tiedotusvälineissä uutisoidut väkivaltatapaukset ovat lisänneet turvattomuuden tunnettani.” Metrossa näin kokevien luku oli kuitenkin huomattavasti suurempi, 50 %.

Miehet tuntevat olonsa joukkoliikenteessä merkittävästi naisia turvallisemmaksi (kuva 4.11.). Naiset myös reagoivat voimakkaammin tiedotusvälineissä uutisoi-tuihin väkivaltatapauksiin tuntemalla oman olonsa turvattommaksi.



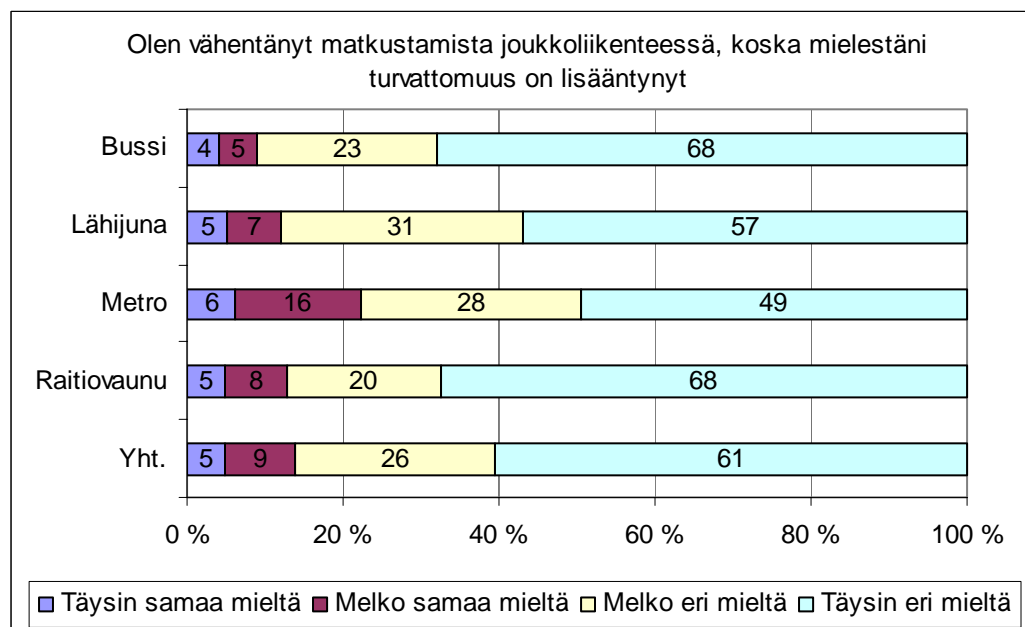


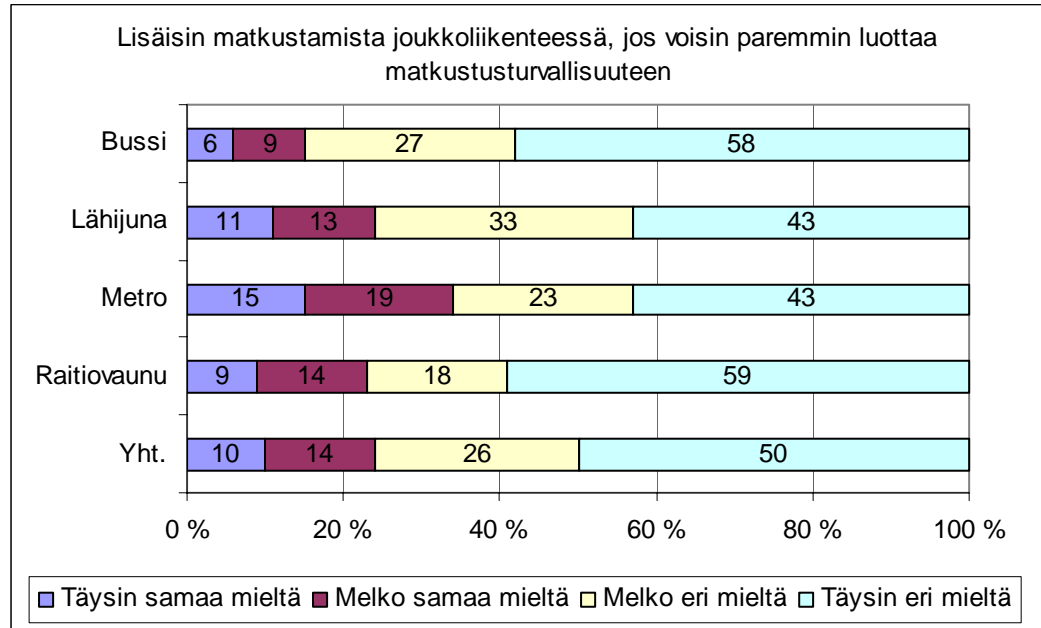
Kuva 4.11. Turvattomuuden kokeminen sukupuolittain.

4.2.5

Turvattomuuden vaikutus matkustuskäyttäytymiseen

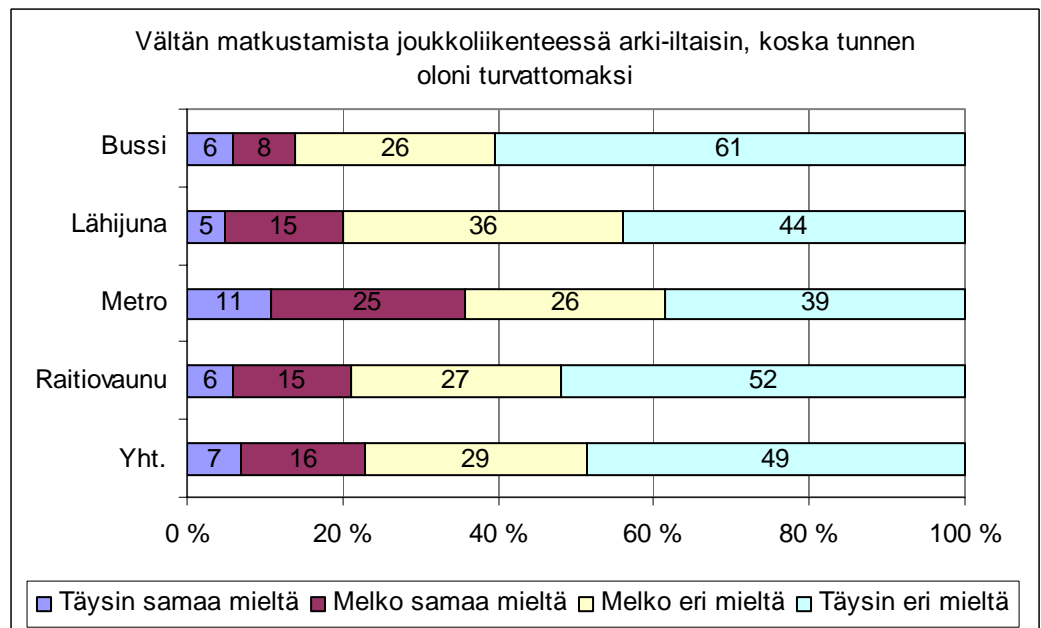
Myös turvattomuuden vaikutusta matkustuskäyttäytymiseen tutkittiin väittämiä avulla (kuvat 4.12. – 4.14). Metron matkustajista yli viidennes ja muiden liikennevälineiden matkustajista noin 10 % on vähentänyt matkustamista joukkoliikenteessä turvattomuuden lisääntymisen vuoksi. Keskimäärin neljäs matkustajista lisäisi joukkoliikenteen käyttöä, mikäli voisi paremmin luottaa matkustusturvallisuuteen. Metron matkustajista näin tekisi yli kolmannes. Kansainvälisten tutkimusten mukaan vajaa viidennes matkustajista matkustaisi joukkoliikenteessä enemmän, mikäli voisi paremmin luottaa turvallisuuteen. Tämä tutkimus mukaillee siis melko hyvin kansainvälistä linjaa.

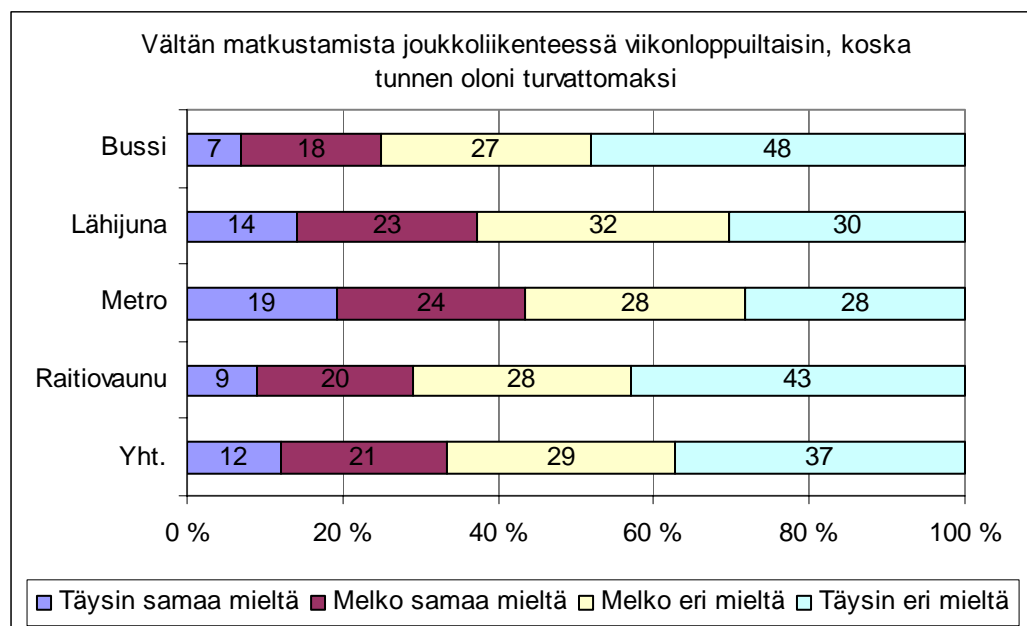




Kuva 4.12. Turvattomuuden vaikutus matkustajien joukkoliikenteen käyttöön.

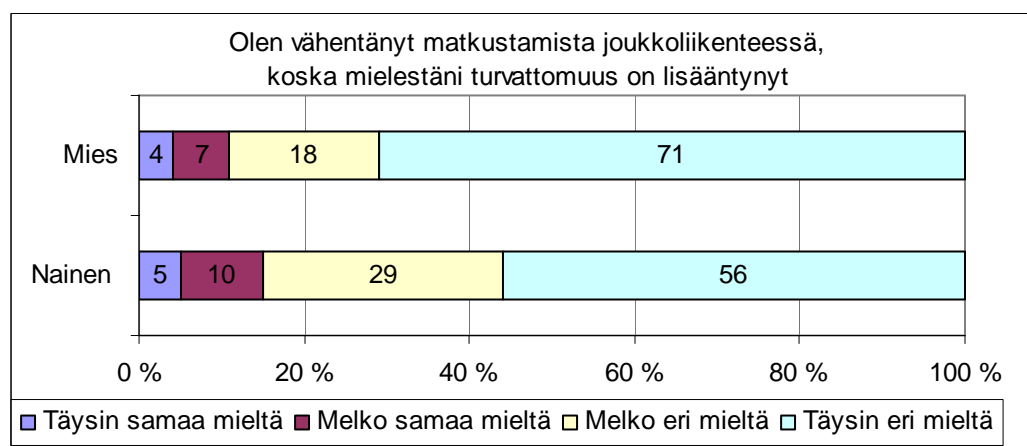
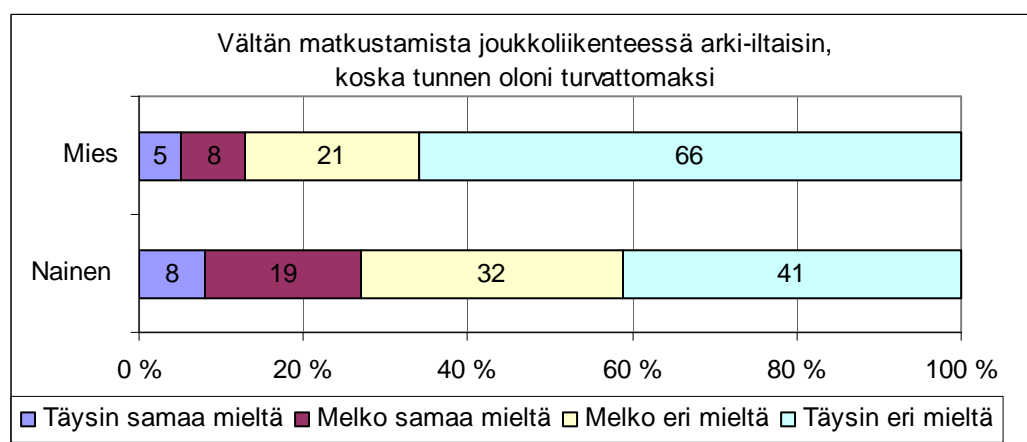
Eräs turvattomuuden keskeisimmistä vaikutuksista matkustuskäyttäytymiseen liittyy matkustusajankohdan valintaan. Kuvassa 4.13 on havainnollistettu turvattomuuden vaikutusta matkapäätöksiin arjen ja viikonlopun myöhäisliikenteessä. Metron matkustajista 36 % välttää matkustamista arki-iltaisina ja 43 % viikonloppuiltoina, koska tuntee olonsa turvattomaksi. Muilla joukkoliikennevälineillä matkustamisen välttäminen on hieman vähäisempää, arki-iltoina 15 – 20 % ja viikonloppuiltoina 25 – 35 %. Jälleen bussi koetaan turvallisimmaksi liikennevälineeksi.





Kuva 4.13. Turvattomuuden vaikutus matkustuskäyttäytymiseen myöhäisliikenteessä.

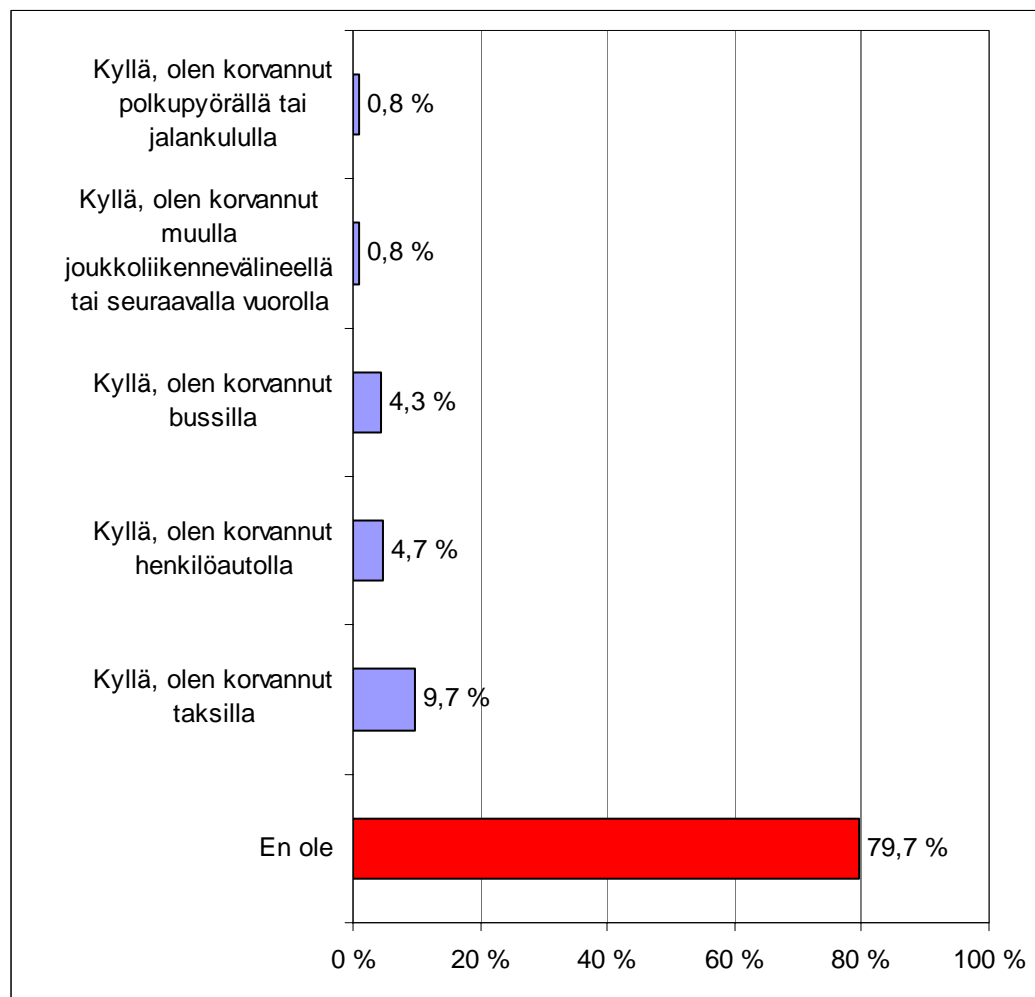
Kuvan 4.14. perusteella voidaan todeta naisten välttävän matkustamista arki-iltojen joukkoliikenteessä miehiä enemmän. Tilanne on sama viikonloppujen myöhäisiltoina. Naiset ovat myös vähentäneet matkustamista joukkoliikenteessä turvattomuuden vuoksi miehiä enemmän.



Kuva 4.14. Turvattomuuden vaikutuksia matkustuskäyttäytymiseen sukupuolittain.

Toinen keskeinen vaikutus matkustuskäyttäytymiseen liittyy kulkuvälinevalintaan. Noin viidennes matkustajista kertoi toisinaan korvanneensa normaalisti käyttämänsä joukkoliikennevälineen jollain muulla kulkuvälineellä turvattomuuden vuoksi. (kuva 4.15.)

Vastaajista 10 % oli korvannut joukkoliikennevälineen taksilla, noin 5 % vastaajista oli vaihtanut henkilöautoon ja noin 4 % vastaajista oli vaihtanut normaalisti käyttämänsä joukkoliikennevälineen bussiin, jota yleisesti pidetään turvallisimpana vaihtoehtona joukkoliikennevälineiden vertailussa.



Kuva 4.15. Vastausjakauma kysymykseen ”Oletko korvannut joukkoliikennevälineen toisella liikennemuodolla turvattomuuden vuoksi?”.

Kokonaisuutena turvattomuuden tai turvattomuuden tunteen lisääntyminen vaikuttaa ainakin jollain tasolla suuren matkustajajoukon valintoihin sekä matkustusmukavuuteen ja -käyttäytymiseen. Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä matkustaa päivittäin noin 600 000 henkilöä, joten turvattomuus vaikuttaa suoraan tai välillisesti arviolta 120 000 – 180 000 henkilön matkustuskäyttäytymiseen.

4.2.6 *Odotukset ja kokemukset joukkoliikenteen turvallisuustasosta*

Tutkimuksessa selvitettiin matkustajien odotuksia ja kokemuksia joukkoliikenteen turvallisuuteen liittyvien tekijöiden suhteen. Näkökulmana oli koko matkaketju, eli käytetyt muuttajat koskivat liityntämatkojen, asema- ja pysäkkiympäristöjen ja joukkoliikennevälineiden sosiaalisen turvallisuuden palvelutasoa.

Odotuksia ja kokemuksia mitattiin hyödyntäen perinteisen asiakastyytyväisyys-tutkimuksen asetelmaa, jossa vastaajat arvioivat neliportaisella asteikolla tekijöiden tärkeyttä (1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = melko tärkeä, 4 = erittäin tärkeä) sekä nykytilaa (1 = erittäin huono, 2 = melko huono, 3 = melko hyvä, 4 = erittäin hyvä). Näiden keskiarvojen erotuksena, eli määrittämällä odotusten ja kokemusten välinen kuilu, saadaan kehittämistarvetta kuvaava luku.

Vastaajia pyydettiin lisäksi avointen kommenttien avulla kuvaamaan tarkemmin mahdollisten ongelmien laatua ja kehittämistoimenpiteiden suuntaamistarvetta. Erityisesti vastaajilta haettiin konkreettisia ajatuksia sekä turvallisuuden kehittämiseksi että turvattomuuden tunteen vähentämiseksi. Raportissa näitä avoimia kommentteja on käsitelty sekä yhteenvedon muodossa että suorina lainauksina, mikä konkretisoi matkustajien tuntemuksia. Suorat lainaukset on esitetty raportissa *kursiivilla*.

Kehittämistarpeita kartoittavan tutkimusosion muuttujien määrittelyssä on hyödynnetty vuonna 2002 lähijunaliikenteessä toteutettua vastaavaa tutkimusta. Tuolloin käytetyt muuttajat määriteltiin laajahkojen asiantuntijahaastattelujen avulla ja muuttujien toimivuus testattiin käytännössä haastattelemalla noin 2 000 lähiliikenteen asiakasta ja henkilökuntaan kuuluvaa. Tutkimusasetelma on pyritty pitämään mahdollisimman muuttumattomana tulosten vertailtavuuden varmistamiseksi.

Kehittämistarpeiden osalta tulokset on käsitelty joukkoliikennevälineittäin. Alaluvuissa on esitetty kunkin turvallisuustekijän tärkeys, nykytila sekä kehittämistarve taulukkomuodossa. Taulukoihin on merkitty tärkeyden osalta raja-arvon 3,5 ylittävät tekijät sekä kehittämistarpeen osalta ne tekijät, joiden tärkeyden ja nykytilan välinen erotus on vähintään 1,0.

Bussi

Bussimatkustajat kokevat tärkeäksi joukkoliikenteen liityntämatkan turvallisuuden. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteydet sekä toimivat liityntäyhteydet muihin joukkoliikennevälineisiin luovat matkaketjuun turvallisuuden tunnetta. Tärkeänä pidetään myös, että bussin saapuminen on helppo huomata ja kaluston ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti.

Nykytilan arvioinnissa parhaat arvostamat saavat kävely- ja pyörätieyhteydet sekä niiden valaistus, bussinovien avautuminen ja sulkeutuminen turvallisesti ja bussien sisätilojen siisteys. Heikoin nykytila on valvontaan liittyvillä osatekijöillä.

Myös suurimmat kehittämistarpeet liittyvät valvonnan kehittämiseen pysäkeillä ja busseissa, erityisesti viikonlopun myöhäisliikenteessä. Lisäksi kehittämistä matkustajien mielestä vaativat mm. polkupyörien säilytyspaikat sekä häiriötilan-

teista tiedottaminen. Matkustajien arviot bussiliikenteen turvallisuuden osatekijöiden tärkeydestä ja nykytilasta on esitetty taulukossa 4.1.

Taulukko 4.1. Bussiliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila matkustajien mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat bussipysäkeille ja bussipysäkeiltä			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet pysäkeille	3,7	3,2	0,5
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,7	2,9	0,8
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	3,5	3,0	0,5
Bussipysäkkien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Pysäkit ympäristöineen ovat siistejä	3,3	2,5	0,8
5. Pysäkit ympäristöineen ovat valoisia	3,5	2,8	0,7
6. Pysäkkien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,4	2,3	0,1
7. Pysäkeillä on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,6	2,8	0,8
8. Pysäkeillä on kameravalvonta	2,3	1,9	0,4
9. Vartioliikkeen turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita arki-iltoina	2,5	1,9	0,6
10. Turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita viikonloppuiltoina	3,0	1,9	1,1
11. Alkoholin käyttöön pysäkeillä puututaan tiukemmin	2,8	2,0	0,8
Bussien turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Bussien sisätilat ovat siistit	3,6	2,9	0,7
13. Bussit ovat ulkoisesti siistejä	3,1	2,8	0,3
14. Bussien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,7	3,0	0,7
15. Busseissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,6	3,1	0,5
16. Bussihenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,2	2,8	0,4
17. Busseissa on kameravalvontalaitteistot	2,4	1,9	0,5
18. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät busseissa arki-iltoina	2,2	1,8	0,4
19. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät busseissa viikonloppuiltoina	2,7	1,7	1,0
20. Alkoholin käyttöön busseissa puututaan tiukemmin	3,0	2,1	0,9
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat pysäkin lähellä	2,6	2,3	0,3
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat pysäkin lähellä	3,1	1,9	1,2
23. Kadun ylitys pysäkkien yhteydessä on järjestetty turvallisesti	3,6	2,7	0,9
24. Bussien saapuminen on helppo huomata	3,7	2,8	0,9
25. Häiriötilanteista kuulutetaan busseissa	3,4	2,1	1,3
26. Pysäkeillä ja busseissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	2,8	1,6	1,2

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
2 = ei kovin tärkeä
3 = melko tärkeä
4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
2 = melko huono
3 = melko hyvä
4 = erittäin hyvä

Matkustajien avoimia kommentteja bussiliikenteestä:

- *Lisää vartiointia, jotta pysäkit eivät olisi nuorison hengauspaikkoja.*
- *Kuljettaja voisi ilmoittaa uhkaavista tekijöistä etukäteen siten, että vartiopartio voisi nousta seuraavalta pysäkiltä kyytiin.*
- *Ihmiset käyttäisivät enemmän bussia, jos pyörän voisi huoletta jättää pysäkille. Pyörille omat säilytyspaikat ja kunnolliset lukitustelineet.*
- *Viivästyksistä tai bussin vioista voisi kertoa heti, että pääsisi jatkamaan nopeammalla kulkuvälineellä matkaa.*

Lähijuna

Lähijunaliikenteen matkustajat arvioivat tärkeimmiksi tekijöiksi asemien ja junien siisteyden ja valoisuuden sekä liityntäyhteyksien toimivuuden ja turvallisuuden. Erityisen tärkeänä koettiin häiriötilanteista informoiminen, jota pidettiin yleisesti erittäin tärkeänä ja nykytilanteen osalta vain kohtuullisesti hoidettuna. Tärkeimpien tekijöiden joukossa oli myös vartiomiesten partiointi asemilla ja junissa etenkin viikonloppuisin, joka nousi myös kehittämistarpeen osalta keskeiseksi palvelutasotekijäksi.

Nykytilanteen osalta parhaimmat arviot annettiin hyvälle liityntäyhteyksille, junien siisteydelle ja turvalliselle ovimekanismille. Junan saapumisen huomaaminen koettiin nykytilanteessa helpoksi, ja radan ylitys/alitus hyvin järjestetyksi. Heikoimman nykytila-arvosanan sai alkoholin käyttöön puuttuminen asemilla.

Lähijunamatkustajien tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nousikin vartiointin lisäksi tiukempi alkoholin käyttöön puuttuminen sekä asemilla että junissa. Lisäksi kehittämistä vaatisi asemien ja niiden lähiympäristön siisteys sekä pyöräpysäköinti. Pyöräpysäköinnin turvallisuuden parantamiseksi ehdotettiin avoimissa kommentteissa valvonnan ulottamista myös pysäköintialueelle laajemminkin. Lähijunaliikenteeseen halutaan myös metroasemilta tuttu Help-nappi, joka on integroitu kameravalvonnan kanssa ja jonka avulla voidaan tarvittaessa kutsua apua paikalle.

Matkustajien avoimia kommentteja lähijunaliikenteestä:

- *Alkoholin käyttö asemilla suurimpia turvattomuuden aiheuttajia. Käyttökielto ja poliisi-/vartijavalvonta.*
- *Alkoholin käyttökielto. Kukaan ei puutu asiaan tällä hetkellä*
- *Häiriköt saatava nopeasti kuriin ja poistettava junista.*
- *Asemat ovat poikkeuksetta rumia, tylyjä ja epäsiistejä (roskaa, lasinsiruja, oksennusta, eritteitä).*
- *Polkupyörille ympäri vuorokauden valoisa ja turvakameran valvoma paikka.*
- *Kuulutuksia on liian vähän, ja ne kuuluvat huonosti.*

Kokonaisuudessaan eri turvallisuustekijöiden tärkeydet, nykytilat sekä kehittämistarpeet on esitetty taulukossa 4.2.

Taulukko 4.2. Lähijunaliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila matkustajien mielipiteen mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat asemilla ja asemilta			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteydet asemille	3,6	3,3	0,3
2. Hyvät liityntäyhteydet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,6	3,1	0,5
3. Kävely- ja pyörätieyhteydet on valaistu	3,6	3,0	0,6
4. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat siistejä	3,4	2,3	1,1
5. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat valoisia	3,6	2,7	0,9
6. Asemien ali- ja ylikulkukäytäviä valvotaan kameroilla	3,2	2,3	0,9
Asemien turvallisuus ja viihtyisyys			
7. Asemat ympäristöineen ovat siistejä	3,6	2,4	1,2
8. Asemat ympäristöineen ovat valoisia	3,6	2,8	0,8
9. Asemien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,5	2,1	0,4
10. Asemilla on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,6	2,7	0,9
11. Asemilla on kameravalvonta	3,2	2,5	0,7
12. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla arki-iltoina	3,3	2,3	1,0
13. Turvamiehet tarkkailevat asemia viikonloppuiltoina	3,7	2,3	1,4
14. Alkoholin käyttöön asemilla puututaan tiukemmin	3,4	1,9	1,5
Lähijunien turvallisuus ja viihtyisyys			
15. Junien sisätilat ovat siistit	3,6	2,9	0,7
16. Junat ovat ulkoisesti siistejä	3,1	3,0	0,1
17. Junien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,7	3,3	0,4
18. Junissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,7	3,1	0,6
19. Junahenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,5	2,8	0,7
20. Junahenkilökunta kiertää kaikissa osastoissa	3,4	2,5	0,9
21. Junissa on kameravalvontalaitteistot	3,0	2,4	0,6
22. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa arki-iltoina	2,9	2,1	0,8
23. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa viikonloppuiltoina	3,4	2,1	1,3
24. Alkoholin käyttöön junissa puututaan tiukemmin	3,4	2,2	1,2
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
25. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemien lähellä	3,1	2,5	0,6
26. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemien lähellä	3,5	2,1	1,4
27. Radan ylitys on järjestetty turvallisesti	3,7	3,1	0,6
28. Junien saapuminen on helppo huomata	3,7	3,2	0,5
29. Häiriötilanteista kuulutetaan junissa	3,8	2,4	1,4
30. Asemilla ja junissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,4	1,9	1,5

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Metro

Tärkeimpinä osatekijöinä metron matkustajat pitävät asemien ja metron vartiointia viikonloppuisin, kameravalvontaa sekä puuttumista alkoholin käyttöön. Myös liityntäyhteyksiä, ovien turvallisia sulkeutumismekanismeja, asemien ja junien siisteyttä ja liikkumisen turvallisuutta pidetään tärkeänä.

Nykytilanteen parhaiksi osatekijöiksi koetaan liityntäyhteydet sekä junakaluston ulkoinen siisteys ja turvallisuus. Heikoimpia osatekijöitä ovat puolestaan kameravalvonta metrojunissa, junahenkilökunnan tavoitettavuus sekä alkoholin käyttöön puuttuminen sekä asemilla että erityisesti junissa. Myös polkupyörien säilytyspaikkojen turvallisuus asemien läheisyydessä koettiin huonohkosti järjestetyksi.

Metroa arvioidaan matkustajien keskuudessa kaikkein kriittisimmin sosiaalisen turvallisuuden näkökulmasta katsottuna, mikä näkyy tässä työssä varsin runsaina ja merkittävyydeltään suurina kehittämistarpeina.

Metroliikenteen suurimmat kehittämistarpeet liittyvät vartiointiin sekä alkoholin käyttöön puuttumiseen. Vartiomiesten osalta tarve on suurin viikonloppuiltaisina, joskin myös arki-iltojen osalta kehittämistarve on kohtuullisen suuri. Alkoholin käyttöön puuttumisen kehittämistarve on niin ikään varsin suuri, joka johtuu sekä asian koetusta tärkeydestä että etenkin nykytilanteen huonoudesta. Avoimien kommenttien perusteella toimenpiteinä tulisi olla häiritsevästi juopuneiden poistaminen ja alkoholijuomien nauttimisen estäminen. Minimissään alkoholin käyttöön puuttuminen tarkoittaa tiedottamista alkoholin käyttökiellosta että mahdollisista rangaistuksista.

Myös metroasemien siisteyttä toivotaan parannettavan. Junien turvallisuuteen liittyviä kehittämisen tarpeessa olevia kohteita ovat henkilökunnan tavoitettavuus matkan aikana sekä kameravalvonta. Help-nappi, häiriötilanteista kuuluttaminen sekä pyöräpysäköinti ovat myös tekijöitä, joiden kehittämistarve vaikuttaa tutkimuksen perusteella merkittävältä.

Matkustajien avoimia kommentteja metroliikenteestä:

- *Viikonloppuisin joudun todella usein ahdistavan huutelun yms. kohteeksi, syypäinä päihtyneet. Hakeudun vartijoiden läheisyyteen.*
- *Pitäisi olla ehdoton alkoholin käyttökielto todellisen rangaistuksen uhalla, jolloin matkustuskulttuuri ja kunnioitus kasvaisivat.*
- *Onko junissa kamerat? Pitäisi olla, ja niistä ruudut vartijoille. Voisi myös ehkäistä häiriötilanteita.*
- *Jotain henkilökuntaa tai vartijoita olisi hyvä olla aina tavoitettavissa.*
- *Pyöriin kohdistuvaa vandalismia lienee vaikea asemilla estää muuten kuin rakentamalla pyöräkohtaiset, lukittavat kaapit.*
- *Selkeät ohjeet hätätilanteen varalle. Olen nähnyt asemilla hätäpuhelimien, mutta metrossa en tiedä, miten hälyttää apua.*

Metromatkustajien näkemykset turvallisuustekijöistä on esitetty taulukossa 4.3.

Taulukko 4.3. Metroliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila matkustajien arvion mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat asemilla ja asemilta			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet asemille	3,5	3,3	0,2
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,7	3,3	0,4
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	3,5	3,1	0,4
Asemien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Asemat ympäristöineen ovat siistejä	3,5	2,5	1,0
5. Asemat ympäristöineen ovat valoisia	3,6	3,0	0,6
6. Asemien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,7	2,4	0,3
7. Asemilla on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,6	3,0	0,6
8. Asemilla on kameravalvonta	3,6	2,9	0,7
9. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla arki-iltoina	3,6	2,7	0,9
10. Turvamiehet tarkkailevat asemia viikonloppuiltoina	3,8	2,6	1,2
11. Alkoholin käyttöön asemilla puututaan tiukemmin	3,6	2,3	1,3
Lähijunien turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Junien sisätilat ovat siistit	3,6	2,7	0,9
13. Junat ovat ulkoisesti siistejä	3,2	3,3	-
14. Junien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,8	3,3	0,5
15. Junissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,7	3,3	0,4
16. Junahenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,2	2,1	1,1
17. Junissa on kameravalvontalaitteistot	3,4	2,0	1,4
18. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa arki-iltoina	3,5	2,4	1,1
19. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa viikonloppuiltoina	3,8	2,4	1,4
20. Alkoholin käyttöön junissa puututaan tiukemmin	3,5	2,1	1,4
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemien lähellä	2,9	2,5	0,4
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemien lähellä	3,4	2,2	1,2
23. Junien saapuminen on helppo huomata	3,4	3,4	0,0
24. Häiriötilanteista kuulutetaan junissa	3,8	2,7	1,1
25. Pysäkeillä ja junissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,7	2,4	1,3

A. Tärkeys

- 1 = ei lainkaan tärkeä
- 2 = ei kovin tärkeä
- 3 = melko tärkeä
- 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

- 1 = erittäin huono
- 2 = melko huono
- 3 = melko hyvä
- 4 = erittäin hyvä

Raitiovaunu

Raitiovaunuliikenteessä matkustajat kokevat tärkeimmiksi liityntäyhteydet, pysäkeillä ja raitiovaunuissa liikkumisen turvallisuuden sekä häiriötilanteista kuulluttamisen. Myös siisteyttä ja turvallista radanylitysmahdollisuutta pidetään erittäin tärkeinä. Suhtautumisessa vartioliikkeen turvamiesten partiointiin raitiovaunumatkustajat ovat samoilla linjoilla kuin bussien matkustajatkin eli asiaa ei pidetä erityisen tärkeänä, toisin kuin metron ja lähijunan matkustajien keskuudessa. Turvamiesten partiointia pidetään kuitenkin melko tärkeänä viikonloppuilla, jota tukee myös avoimissa kommentteissa annettu runsas palaute turvamiesten tarpeesta ja roolista etenkin muita matkustajia häiritsevien juopuneiden poistamiseksi raitiovaunuista.

Osatekijöistä parhaat nykytila-arviot matkustajilta saavat liityntäyhteydet, raitiovaunuissa liikkumisen turvallisuus sekä liikennevälineen saapumisen helppo havaitseminen. Heikoimmiksi tekijöiksi arvioidaan muiden joukkoliikennevälineiden tapaan vartiointi sekä alkoholin käyttöön puuttuminen. Alkoholin käyttöön puuttuminen nousi esille varsin paljon myös matkustajien avoimissa kommentteissa, joissa asiaan halutaan selkeää muutosta nykyiseen ”sallivaan” linjaan. Asia on usein myös suorassa yhteydessä raitiovaunujen sisätilojen siisteyden kanssa, joka niin ikään sai runsaasti palautetta avoimien kommenttien muodossa eli normaalien roskien lisäksi matkustajien riesana on lasinsiruja, tupakantumpeja, kaatuneita juomia ja eritasoisia eritteitä. Näistä normaalin roskaisuuden osalta asiantilaa ehdotettiin parannettavaksi uusilla roska-astioilla ja erityisesti nykyisten roska-astioiden aktiivisemmalla tyhjentämisellä.

Merkittävimmät kehittämiskohteet raitiovaunussa liittyvät vartiointin lisäämiseen viikonloppuisin sekä alkoholin käyttöön puuttumiseen. Samaa linjaa muiden liikennevälineiden kanssa edustavat myös häiriötilanteissa kuuluttaminen ja help-nappi. Myös sisätilojen siisteyden parantaminen nousi kehittämiskohteena melko korkealle, jota tuki varsin runsas palaute avoimissa kommentteissa.

Matkustajien avoimia kommentteja raitiovaunuliikenteestä:

- *Pysäkkejä valvottava paremmin. Näin häiriköt eivät ehkä pääsisi sisälle kulkuneuvoihin.*
- *Ratikoissa matkustaa aika paljon humalaisia laitapuolenkulkijoita. Siihen pitäisi puuttua.*
- *Selkeät (alkoholin) kieltomerkit pysäkeille ja vaunuihin, ongelma-aikoina vartijoita valvomaan.*
- *Avunsaannin helppous ja nopeus, henkilökunnan valppaus ja taidot. Tarvittaessa turvamiehet.*

Turvallisuustekijöiden tärkeyttä ja nykytilaa raitiovaunuliikenteessä on tarkasteltu taulukossa 4.4.

Taulukko 4.4. Raitiovaunuliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila matkustajien mielipiteen mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat raitiovaunupysäkeille ja -pysäkeiltä			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteydet pysäkeille	3,5	3,3	0,2
2. Hyvät liityntäyhteydet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,7	3,2	0,5
3. Kävely- ja pyörätieyhteydet on valaistu	3,5	3,0	0,5
Raitiovaunupysäkkien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Pysäkit ympäristöineen ovat siistejä	3,4	2,6	0,8
5. Pysäkit ympäristöineen ovat valoisia	3,5	2,9	0,6
6. Pysäkkien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,6	2,3	0,3
7. Pysäkeillä on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,6	2,8	0,8
8. Pysäkeillä on kameravalvonta	2,6	2,1	0,5
9. Vartioliikkeen turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita arki-iltoina	2,9	2,1	0,8
10. Turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita viikonloppuiltoina	3,2	2,0	1,2
11. Alkoholin käyttöön pysäkeillä puututaan tiukemmin	3,1	2,0	1,1
Raitiovaunujen turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Raitiovaunujen sisätilat ovat siistit	3,6	2,7	0,9
13. Raitiovaunut ovat ulkoisesti siistejä	3,2	3,0	0,2
14. Raitiovaunujen ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,7	3,0	0,7
15. Raitiovaunuissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,7	3,0	0,7
16. Raitiovaunuhenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,3	2,7	0,6
17. Raitiovaunuissa on kameravalvontalaitteistot	2,8	2,1	0,7
18. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät raitiovaunuissa arki-iltoina	2,9	2,1	0,8
19. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät raitiovaunuissa viikonloppuiltoina	3,3	2,1	1,2
20. Alkoholin käyttöön raitiovaunuissa puututaan tiukemmin	3,3	2,0	1,3
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat pysäkin lähellä	2,3	2,3	0,0
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat pysäkin lähellä	2,9	2,1	0,8
23. Radan ylitys pysäkkien yhteydessä on järjestetty turvallisiksi	3,6	2,8	0,8
24. Raitiovaunujen saapuminen on helppo huomata	3,5	3,2	0,3
25. Häiriötilanteista kuulutetaan raitiovaunuissa	3,7	2,5	1,2
26. Pysäkeillä ja raitiovaunuissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,3	1,8	1,5

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Kysyttäessä erikseen ihmisvoimin toteutettavan valvonnan lisäämistarpeesta, niin lähes 80 % kaikkien liikennemuotojen matkustajista toivoo henkilötyönä toteutetun valvonnan lisäämistä joukkoliikenteessä. Bussimatkustajista henkilövalvonnan lisäämisen tarpeelliseksi näkee noin 60 %, ja muiden liikennemuotojen matkustajista noin 80 – 90 %. Noin kaksi kolmannesta vastaajista toivoo vartiointipalvelujen lisäämistä, kolmannes näkee tarpeelliseksi pikeminkin joukkoliikenteen oman henkilökunnan lisäämisen.

4.3 Kotitalouskysely

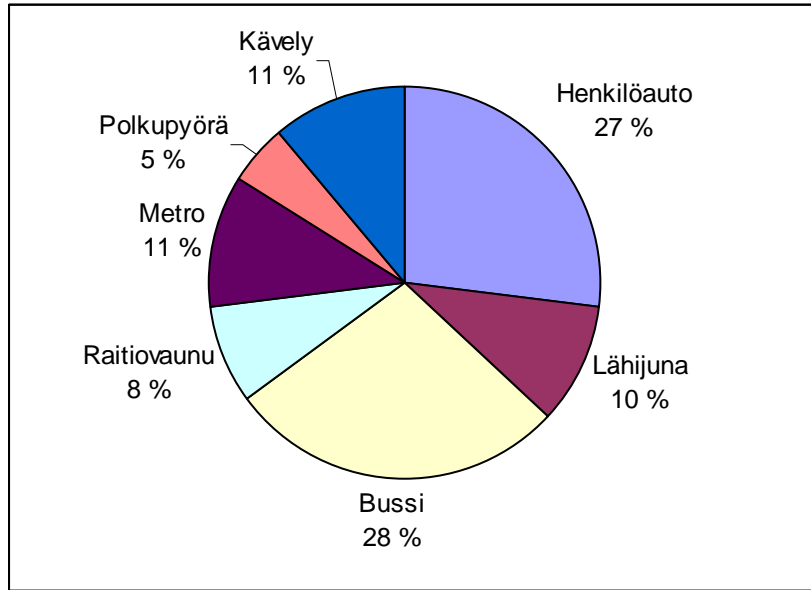
Kotitalouskyselyllä kartoitettiin pääkaupunkiseudun keskivertoasukkaan näkemyksiä joukkoliikenteen sosiaalisen turvallisuuden tilasta ja mahdollisen turvatomuuden vaikutuksesta matkustuskäyttäytymiseen yleisesti pääkaupunkiseudun asukkaiden keskuudessa. Kotitalouskysely toteutettiin postikyselynä Väestötietokeskuksen osoitteistosta poimitun satunnaisotannan pohjalta.

Kotitalouskyselyn perimmäisenä tarkoituksena oli toimia vertailuryhmänä matkustajakyselylle sekä tuottaa tietoa turvattomuuden tunteen vaikutuksista myös joukkoliikennettä vähemmän käyttävien henkilöiden osalta. Toisaalta kotitalouskyselyllä koitettiin tavoittaa myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät syystä tai toisesta lainkaan käytä joukkoliikennettä ja arvioida turvallisuuden mahdollista osuutta joukkoliikenteen käyttämättömyyteen.

4.3.1 *Vastaajien taustatiedot ja matkustuskäyttäytyminen*

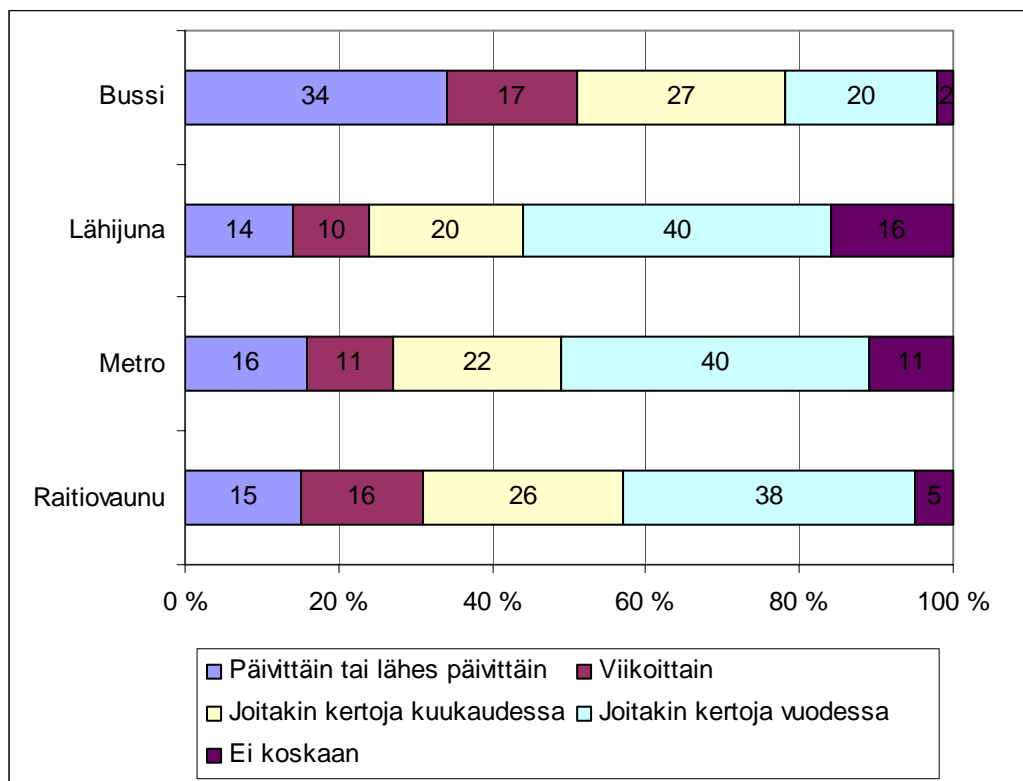
Kotitalouskyselyn vastaajista noin kolmasosa oli miehiä ja kaksi kolmannesta naisia. Otos ei näiltä osin vastaa pääkaupunkiseudun väestöjakaumaa, vaan on selkeästi painottunut naisvoittoisesti. Toisaalta otos vastaa nyt paremmin joukkoliikenteen matkustajaprofiilin mukaista sukupuolijakaumaa eli vertailu kotitalousvastausten ja joukkoliikennematkustajien kanssa on helpommin tehtävissä kun ei tarvitse pohtia sukupuolijakauman vaikutusta esim. yleiseen turvallisuuden tunteeseen. Ammattiryhmittäin jaoteltuna merkittävimmät vastaajaryhmät olivat toimihenkilöt (30 %), eläkeläiset (21 %), ammattityöntekijät (17 %) sekä opiskelijat (10 %). Keskeisimpänä erona matkustajakyselyyn on eläkeläisten suhteellisesti suurempi osuus otoksessa, eli kotitalouskyselyssä eläkeläisten osuus oli kaksinkertainen matkustajakyselyyn verrattuna.

Kotitalouskyselyn vastaajista yli neljännes käyttää päivittäisillä matkoilla pääsääntöisesti henkilöautoa. Joukkoliikennettä pääsääntöisesti käyttäviä on yhteensä 57 % ja kevyttä liikennettä käyttäviä 16 % vastaajista (kuva 4.16). Suuntaa antavana vertailukohtana todettakoon, että pääkaupunkiseudun kulkumuotojakauman mukaan henkilöautolla tehdään 44 % päivittäisistä matkoista, kävellen tai polkupyörällä 30 % ja joukkoliikenteessä 27 %. (YTV 2003 b) Poikkeama saattaa merkitä, että kyselyyn ovat vastanneet aktiivisimmin joukkoliikenteestä kiinnostuneet, eli nykyiset ja kenties myös potentiaaliset käyttäjät.



Kuva 4.16. Kotitalouskyselyn vastaajat päivittäisen pääsääntöisen kulkuvälineen mukaan jaoteltuna.

Kotitalouskyselyn vastaajat käyttävät joukkoliikennevälineistä eniten bussia: päivittäin tai lähes päivittäin bussia käyttää 34 % vastaajista (kuva 4.17). Noin 40 % vastaajista kertoo käyttävänsä kaikkia muita liikennevälineitä (metro, lähijuna, raitiovaunu) vain muutaman kerran vuodessa. Lähijunaa ei käytä koskaan 16 %, eikä metroa 10 % vastaajista.



Kuva 4.17. Joukkoliikenteen käyttö kotitalouksissa.

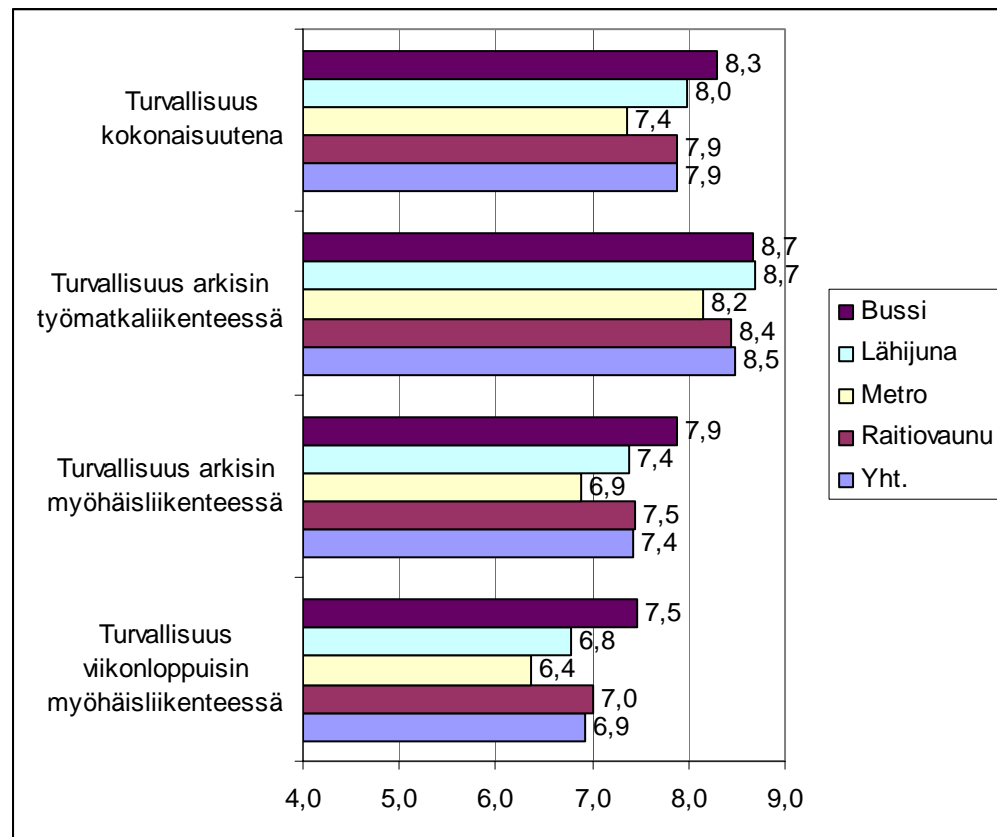
Kyselyn perusteella keskivertoasukas pääkaupunkisedulla käyttää joukkoliikenteen myöhäisvuoroja erittäin vähän. Yli puolet vastaajista kertoo, ettei käytä lähijunaa, metroa tai raitiovaunua myöhäisliikenteessä lainkaan. Yhdessä muutamia kertoja vuodessa matkustavien kanssa osuus vastaajista on noin 80 – 90 %. Bussin osalta vastaava luku on myös yli 70 %. Osittain vähäinen käyttö johtunee siitä, että merkittävällä osalla pääkaupunkiseudun asiakkaita ei ole reaalista mahdollisuutta, eikä toisaalta myöskään tarvetta, käyttää ko. kulkuvälineitä.

Aktiivikäyttäjien matkat ajoittuvat suurimmaksi osaksi arjen työmatkaliikenteeseen. Satunnaiskäyttäjät puolestaan matkustavat viikonlopun myöhäisliikenteessä suhteellisesti paljon aktiivikäyttäjää enemmän.

4.3.2

Turvattomuus joukkoliikenteessä ja elinympäristössä

Kuten matkustajakyselyn vastaajat, myös pääkaupunkiseudun asukkaat yleisesti pitävät turvallisimpana liikennevälineenä bussia ja vähiten turvallisena metroa. Tosin metronkin osalta tulee huomata, että arjen työmatkaliikenne, joka kattaa suurimman osan metron käytöstä, saa osakseen varsin hyvän arvosanan. Kokonaisuutena ja varsin odotetusti parhaat arvosanat saa arjen työmatkaliikenne ja heikoimmat viikonlopun myöhäisliikenne (kuva 4.18)

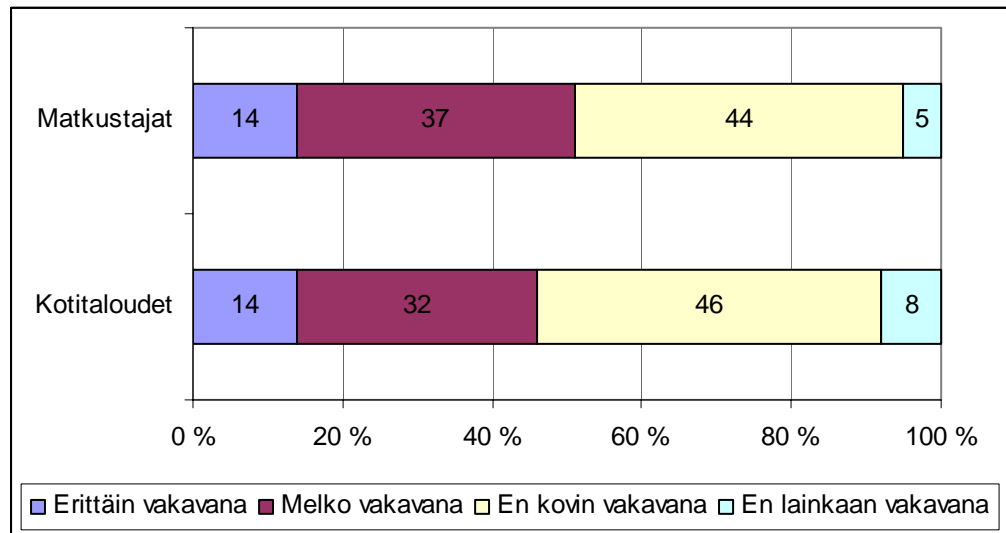


Kuva 4.18. Kotitalouskyselyyn vastanneiden kouluarvosanat joukkoliikenteen turvallisuudelle.

Vastauksia tarkasteltiin myös suhteessa vastaajien matkustustiheyteen. Vähintään viikoittain joukkoliikenteessä matkustavat aktiivikäyttäjät antoivat bussi- ja lähijunaliikenteelle kauttaaltaan hieman paremmat arvostukset kuin harvemmin matkustavat satunnaiskäyttäjät. Metron ja raitiovaunun osalta arvostuksissa ei ollut eroa. Sellaisten vastaajien, jotka eivät käytä joukkoliikennettä lainkaan, osuus oli niin pieni, että vastausten tilastollinen tarkastelu ei ole luotettava.

Pääkaupunkiseudun asukkaiden joukkoliikenteen turvallisuudelle antamat arvostukset ovat yleisesti hieman parempia kuin matkustajakyselyyn vastaavat. Ainoastaan metroa pidetään kotitalouksissa turvattomampana kuin matkustajien mielestä. Koska kotitalouskyselyyn vastanneiden joukossa oli runsaasti myös joukkoliikennettä vähän tai ei lainkaan käyttäviä, voidaan todeta, että mielikuva joukkoliikennevälineiden turvallisuudesta on parempi, kun vastaajalla ei ole omakohtaisia kokemuksia turvattomuudesta. Ainoastaan metron maine on huonompi kuin käyttäjien kokemukset, mihin lienee vaikuttanut paljon julkisuutta saanut kirvesurma metrossa keväällä 2004. Vertailussa trendiksi havaitaan myös ei-käyttäjien arjen työmatkaliikenteen turvallisuuden aliarviointi. Tässä osiossa kaikki liikennevälineet saivat kotitalouskyselyssä heikommät arvostukset kuin matkustajakyselyssä.

Kotitalouskyselyyn vastanneet suhtautuivat lähiympäristönsä turvattomuuteen lähes samoin kuin matkustajakyselyyn vastanneet (kuva 4.19). Matkustajat pitävät lähiympäristön turvattomuutta hieman vakavampana kuin keskivertosaasukkaat. Ero on kuitenkin melko pieni (5 %).



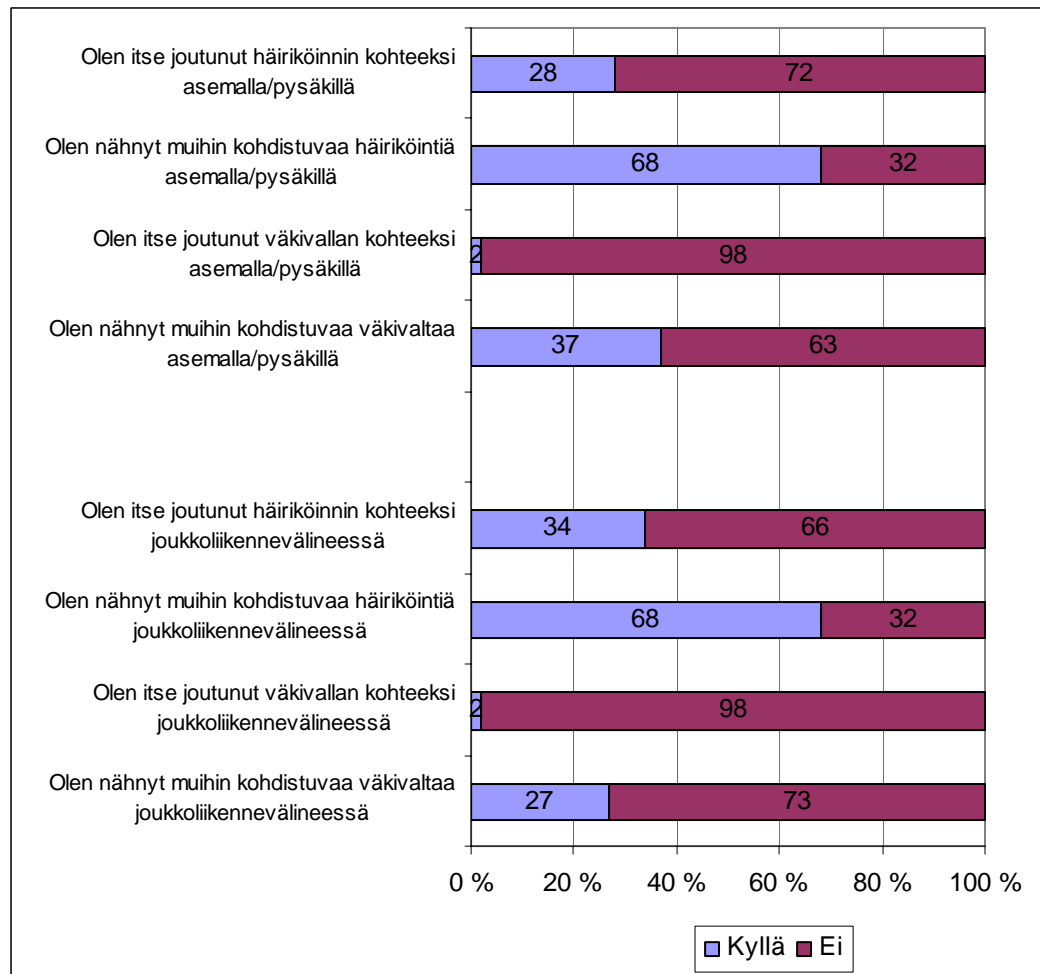
Kuva 4.19. Matkustajien ja kotitalouksien vastausten jakautuminen kysymykseen ”Kuinka vakavana ongelmana pidät yleisesti turvattomuutta lähiympäristössäsi?”.

4.3.3

Omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta

Kotitalouskyselyssä kokemukset häiriköinnistä ja väkivallasta ovat samankaltaiset joukkoliikenteen asemilla/pysäkeillä ja joukkoliikennevälineissä (kuva 4.20). Häiriköinnin kohteeksi on joutunut noin kolmasosa vastaajista ja muihin kohdis-

tuvaa häiriköintiä on nähnyt kaksi kolmannesta vastaajista. Väkivallan kohteeksi on puolestaan joutunut 2 % vastaajista ja muihin kohdistuvaa väkivaltaa on nähnyt noin kolmannes. Merkittävin eroavaisuus on, että muihin kohdistuvaa väkivaltaa on nähnyt joukkoliikennevälineissä 27 % vastaajista, kun asemilla ja pysäkeillä sitä on nähnyt 37 %. Ero saattaa kuitenkin selittyä sillä, että ne kotitalouskyselyn vastaajat, jotka eivät varsinaisesti käytä joukkoliikennettä, ovat kenties nähneet häiriköintiä ja väkivaltaa asemilla/pysäkeillä, mutta eivät joukkoliikennevälineissä.

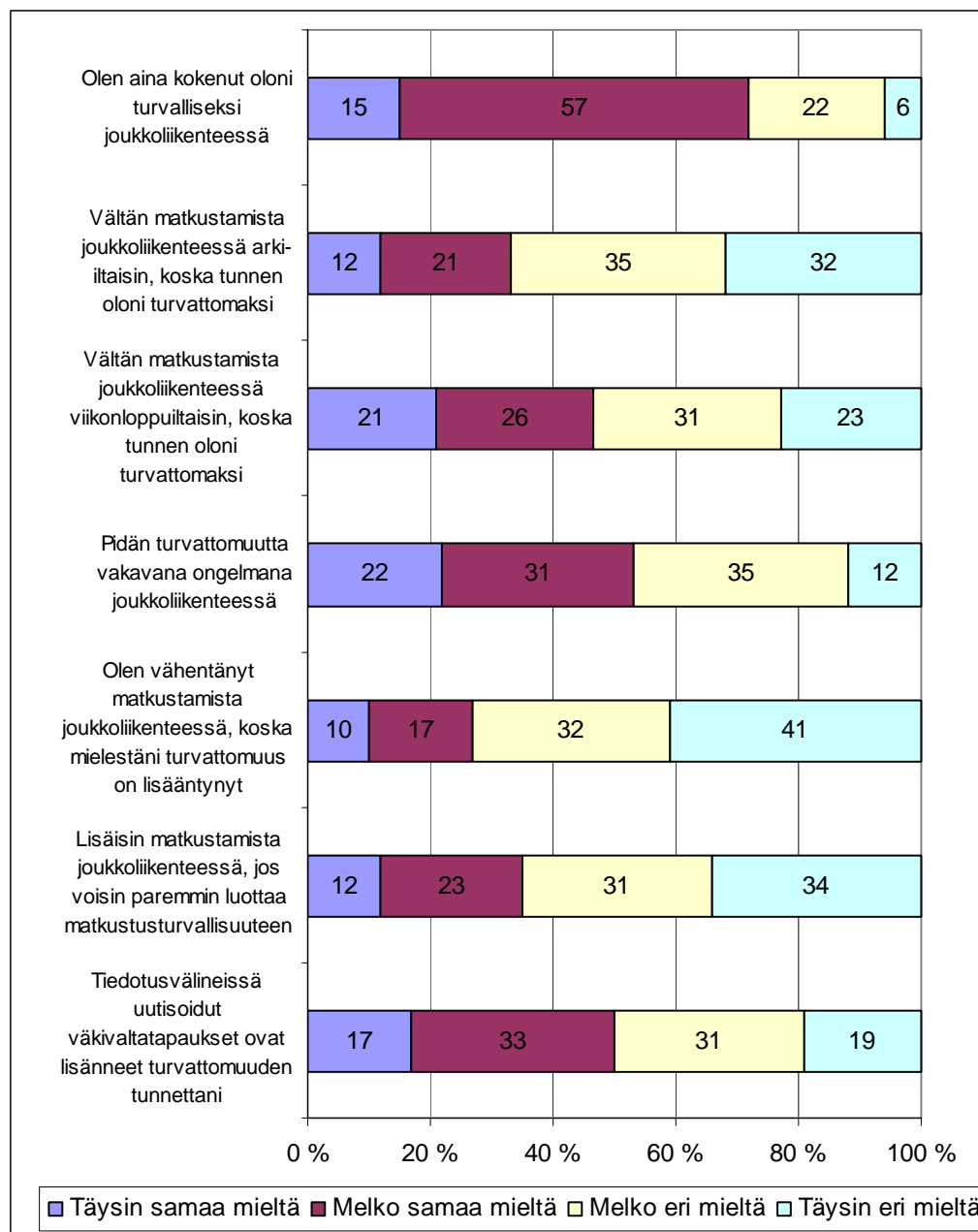


Kuva 4.20. Kotitalouskyselyyn vastanneiden omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta.

Keskivertoasukkaiden ja matkustajakyselyn vastaukset ovat hyvin samansuuntaisia, mutta kotitalouksien vastauksissa turvattomuus koetaan hieman suurempana ongelmana. Vastaava suuntaus näkyy myös satunnais- ja aktiivikäyttäjien välillä eli satunnaiskäyttäjillä on merkittävästi vähemmän omakohtaisia kokemuksia häiriköinnistä ja väkivallasta joukkoliikenteessä kuin aktiivikäyttäjillä.

4.3.4 Turvattomuuden kokeminen ja sen vaikutus matkustuskäyttäytymiseen

Pääkaupunkiseudun asukkaiden suhtautumista joukkoliikenteen turvattomuuteen sekä sen vaikutusta matkustuskäyttäytymiseen tutkittiin seitsemän väittämän avulla, kuten matkustajakyselyssäkin. Väittämiin vastattiin asteikolla 1 – 4 (täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, melko eri mieltä, täysin eri mieltä). Kotitalouksien vastaukset on esitetty kuvassa 4.21.



Kuva 4.21. Kotitalouskyselyn vastausjakaumat joukkoliikenteen turvattomuuteen liittyvissä väittämässä.

Merkittävimmin samaa mieltä oltiin väittämästä ”olen aina kokenut oloni turvalliseksi joukkoliikenteessä”, josta 72 % vastaajista ilmoitti olevansa täysin tai melko samaa mieltä. Toisaalta 53 % vastaajista piti turvattomuutta vakavana ongelmana joukkoliikenteessä.

Vastaajista 33 % kertoo välttävänsä matkustamista arki-iltaisin ja 47 % viikonloppu-iltaisin. Vastaavat prosentit matkustajakyselyssä olivat huomattavasti pienemmät: 23 % ja 33 %. Kotitalouskyselyyn vastanneista 27 % on vähentänyt matkustamista turvattomuuden vuoksi, matkustajakyselyn vastaajista vain 14 %. Vastaavasti 35 % kotitalousvastaajista ilmoittaa, että voisi lisätä matkustamista, jos voisi paremmin luottaa matkustusturvallisuuteen. Näiden vastaajien osuus matkustajakyselyssä oli selvästi pienempi eli 24 %. Jopa puolet vastaajista kertoo kotitalouskyselyssä, että tiedotusvälineiden väkivaltatapaukset ovat lisänneet turvattomuuden tunnetta. Kysymyssarjan tuloksista voidaankin päätellä, että kotitalouskyselyyn vastasi lukuisia potentiaalisia joukkoliikennematkustajia, jotka tällä hetkellä kokevat liikkumisen joukkoliikennevälineillä liian turvattomaksi.

4.3.5 *Odotukset ja kokemukset joukkoliikenteen turvallisuustasosta*

Vastaajia pyydettiin arvioimaan erilaisten turvallisuustekijöiden tärkeyttä ja nykytilaa. Vastaajat arvioivat joukkoliikennettä kokonaisuutena erottelematta eri liikennemuotoja. Vastaukset on esitetty taulukossa 4.5.

Seudun asukkaat kokivat tärkeimmiksi turvallisuuden ja viihtyisyyden osatekijöiksi sujuvat ja turvalliset liityntäväylät ja -yhteydet sekä joukkoliikennevälineiden ja -asemien siisteyden ja liikkumisen turvallisuuden. Myös asemaympäristöjen vartiointi etenkin viikonloppuisin sekä radan tai kadun ylittämisen turvallisuus pysäkin yhteydessä koettiin tärkeäksi tekijäksi, samoin häiriötilanteista kuuluttaminen.

Nykytilanteesta parhaat arvonsanat saivat kevyen liikenteen yhteydet ja niiden valaistus, ovien turvallinen toiminta ja joukkoliikennevälineissä liikkumisen turvallisuus sekä joukkoliikennevälineen havaitsemisen helppous. Nykytilaltaan heikoimmaksi keskivertoasukas arvioi alkoholin käyttöön puutumisen sekä asemilla että joukkoliikennevälineissä. Yleisesti ottaen nykytilannetta arvioitiin kohtalaiseksi.

Merkittävimpiä kehittämiskohteita kotitalousvastaajien mielestä ovat vartiointi erityisesti viikonloppu-iltaisin sekä alkoholin käyttöön puuttuminen. Myös häiriötilanteista kuuluttamista sekä Help-nappi -tyyppistä apuvälinettä tulisi vastaajien mielestä kehittää. Yksittäiseksi kehittämiskohteeksi nousi myös pyöräpysäköinti.

Kotitalousvastaajien avoimia kommentteja joukkoliikenteestä:

- *Oikeat ihmiset tuntuvat kameraa turvallisemmilta.*
- *Vartijoiden olisi hyvä olla näkyvillä. Tällä hetkellä ei asemilla uskalla kulkea lasten kanssa viikonloppuisin.*
- *Vartijoiden rooli voisi olla monipuolisempi. Heidän tulisi kyetä kommunikimaan ja neuvomaan.*
- *Polkupyörää, eikä kohta edes lukittua autoa, uskalla jättää kuin hetkeksi, sillä jos sitä ei ole varastettu, niin ainakin jotain on rikottu.*
- *Lisäinfoa matkustajille sekä joukkoliikennevälineeseen että pysäkille tai asemalle!*

Taulukko 4.5. Kotitalouskyselyn näkemykset joukkoliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeydestä ja nykytilasta.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat asemilla ja asemilta			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteydet asemille	3,6	3,2	0,4
2. Kävely- ja pyörätieyhteydet on valaistu	3,7	3,0	0,7
3. Vaihtaminen joukkoliikennevälineestä toiseen on sujuvaa	3,7	2,9	0,8
Asemien ja pysäkkien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Asemat ja pysäkit ympäristöineen ovat siistejä	3,4	2,4	1,0
5. Asemat ja pysäkit ympäristöineen ovat valoisia	3,7	2,9	0,8
6. Asemien ja pysäkkien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,4	2,2	0,2
7. Asemilla ja pysäkeillä on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,7	2,7	1,0
8. Asemilla ja pysäkeillä on kameravalvonta	3,4	2,4	1,0
9. Turvamiehet kiertävät asemilla ja pysäkkialueilla arki-iltoina	3,3	2,2	1,1
10. Turvamiehet kiertävät asemilla ja pysäkkialueilla viikonloppuiltoina	3,7	2,3	1,4
11. Alkoholin käyttöön asemilla ja pysäkeillä puututaan tiukemmin	3,5	2,0	1,5
Joukkoliikennevälineiden turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Joukkoliikennevälineiden sisätilat ovat siistejä	3,6	2,7	0,9
13. Joukkoliikennevälineet ovat ulkoisesti siistejä	3,1	2,9	0,2
14. Joukkoliikennevälineiden ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,8	3,1	0,7
15. Joukkoliikennevälineissä on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,7	3,0	0,7
16. Joukkoliikennehenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,3	2,6	0,7
17. Joukkoliikennevälineissä on kameravalvontalaitteistot	3,1	2,2	0,9
18. Turvamiehet kiertävät joukkoliikennevälineissä arki-iltoina	3,0	2,2	0,8
19. Turvamiehet kiertävät joukkoliikennevälineissä viikonloppuiltoina	3,5	2,2	1,3
20. Alkoholin käyttöön joukkoliikennevälineissä puututaan tiukemmin	3,5	2,1	1,4
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemien yhteydessä	3,1	2,5	0,6
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemien yhteydessä	3,4	2,3	1,1
23. Radan/kadun ylittäminen on järjestetty turvallisesti	3,7	2,9	0,8
24. Joukkoliikennevälineiden saapuminen on helppo huomata	3,6	3,1	0,5
25. Häiriötilanteista kuulutetaan liikennevälineissä ja asemilla	3,7	2,4	1,3
26. Asemilla ja joukkoliikennevälineissä on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,5	1,9	1,6

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

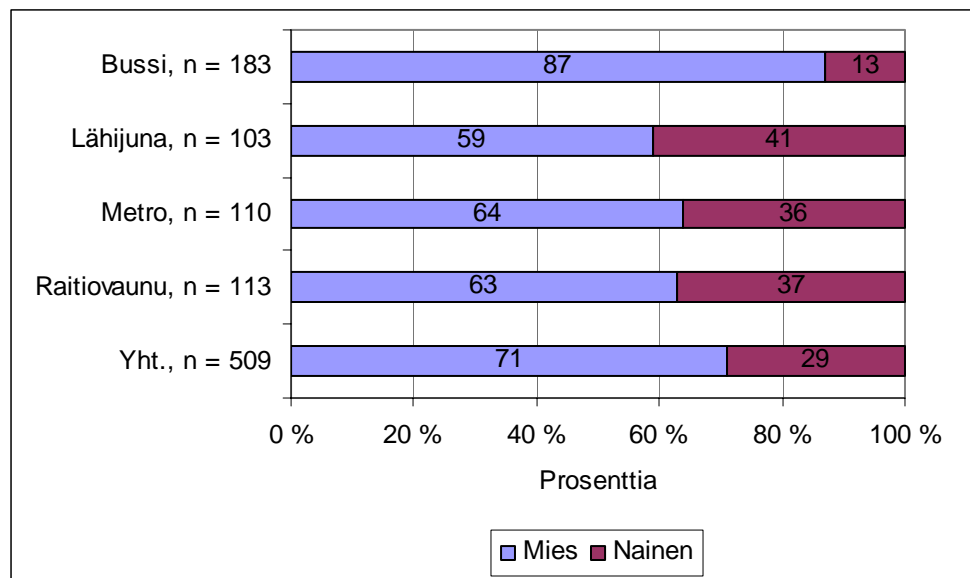
1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Vastaukset aktiivi- ja satunnaiskäyttäjiä vertailtaessa ovat pääpiirteittäin samantyyppiset. Aktiivikäyttäjät tuntevat kuitenkin arvostavan joukkoliikennevälineiden siisteyttä ja teknistä turvallisuutta satunnaiskäyttäjiä enemmän. Satunnaismatkustajat puolestaan pitävät henkilöautojen turvallisia pysäköintipaikkoja asemien ja pysäkkien yhteydessä selvästi tärkeämpänä kuin aktiivikäyttäjät. Liityntäpysäköinnin kehittäminen saattaisikin olla eräs keino satunnaiskäyttäjien aktivoimiseen. Aktiivi- ja satunnaiskäyttäjien nykytila-arviot ovat hyvin samankaltaisia keskenään.

4.4 Joukkoliikenteen henkilökunta

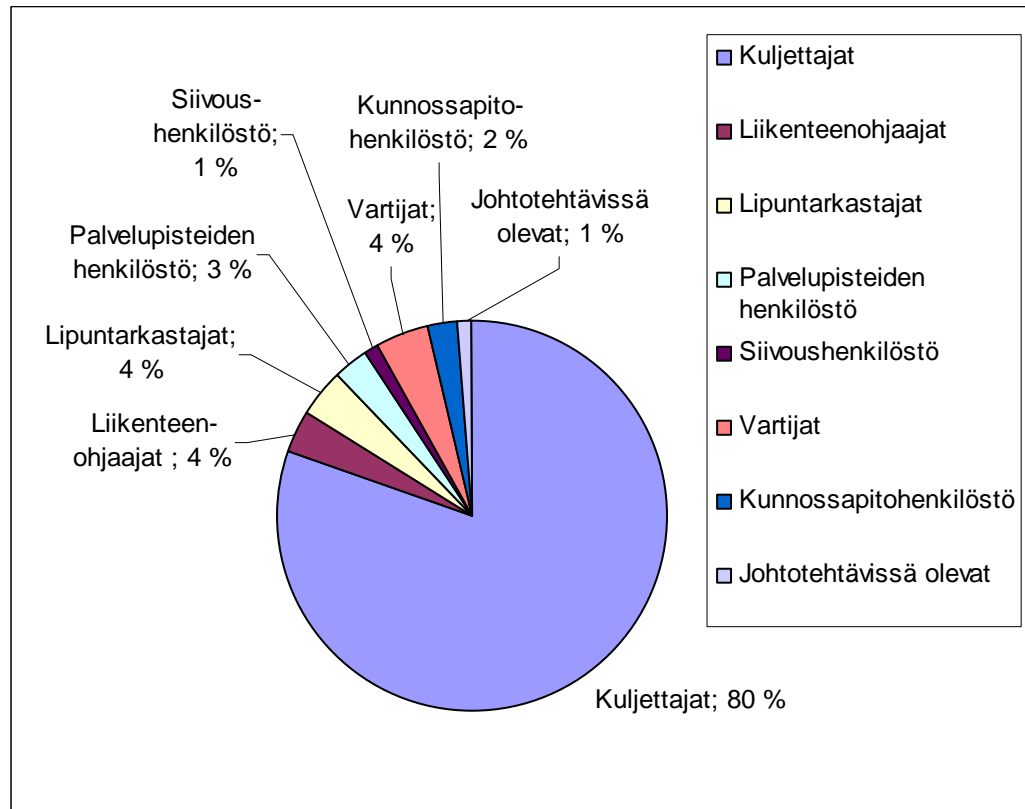
4.4.1 Vastaajien taustatiedot

Henkilöstökyselyyn vastanneiden määrät liikennevälineittäin sekä vastaajien sukupuolijakaumat nähdään kuvassa 4.22. Metrossa ja raitiovaunussa miesten ja naisten suhde on noin 2:1. Lähijunahenkilökunnan osalta naisia on vastaajista peräti 41 %, bussissa vain 13 %.



Kuva 4.22. Henkilöstökyselyyn vastaajat päivittäisen pääsääntöisen kulkuvälineen mukaan jaoteltuna.

Eniten vastauksia kokonaisuudessaan saatiin bussinkuljettajilta. Kuljettajien lisäksi kyselyyn osallistui palveluhenkilöstön (lähijuna, metro), sekä siivous- ja vartiohenkilöstön (metro) edustajia. Henkilökuntakyselyyn vastanneiden jakautuminen henkilöstöryhmittäin on esitetty kuvassa 4.23.



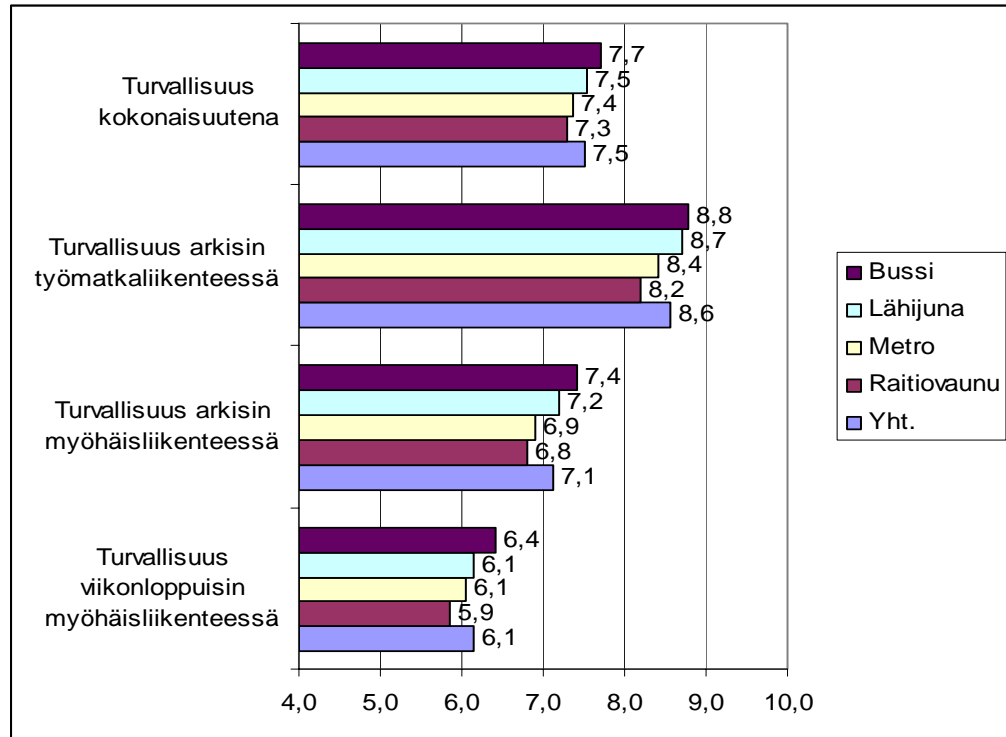
Kuva 4.23. Henkilöstökyselyn vastaajien jakautumien henkilöstöryhmittäin.

Edellä esitetyn tarkan henkilöstöjakauman lisäksi vastaajat luokiteltiin neljään ryhmään perusteena työn tyyppi ja sen sijoittuminen sekä asiakaskohtaamismäärä. Ryhmään ”matkustamohenkilökunta” kuuluvat bussin- ja raitiovaununkuljettajat, lipuntarkastajat, konduktöörit ja muu lähijunissa työskentelevä henkilökunta sekä vartijat. Näillä henkilöstöryhmillä on jatkuva kontakti asiakasiin ja siten suurin riski joutua välikohtauksen uhriksi tai silminnäkijäksi. Toisen ryhmän muodostavat metrojen ja lähijunien ”junankuljettajat”, jotka bussi- ja raitiovaununkuljettajista poiketen ovat eristettyinä junan ohjaamoon. Muut kaksi henkilöstöryhmää ovat ”asemahenkilökunta” ja ”toimistohenkilökunta.” Näihin neljään ryhmään henkilöstö jakautuu seuraavasti:

- matkustamohenkilökunta 77 %
- junankuljettajat 10 %
- asemahenkilökunta 10 %
- toimistohenkilökunta 3 %

4.4.2 Turvattomuus työympäristössä

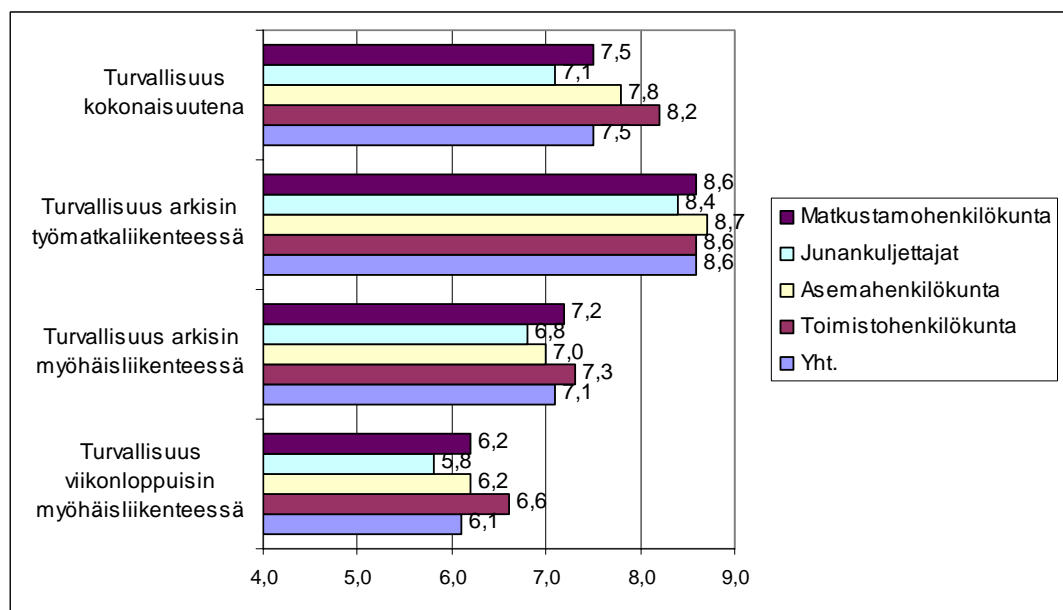
Kuten matkustaja- ja kotitalouskyselyn vastaajat, myös henkilökunta kokee arjen työmatkaliikenteen turvallisimmaksi. Heikoimman kouluarvosanan joukko- liikenteen turvallisuudesta saa odotetusti viikonlopun myöhäisliikenne (kuva 4.24).



Kuva 4.24. Joukkoliikenteen turvallisuus kouluarvosanoin henkilökunnan arvion mukaan.

Henkilökunta pitää matkustajista ja kotitalouksista poiketen turvattomimpana joukkoliikennevälineenä raitiovaunua. Yleisesti ottaen arvosanat ovat hieman matkustajakyselyä alhaisemmat.

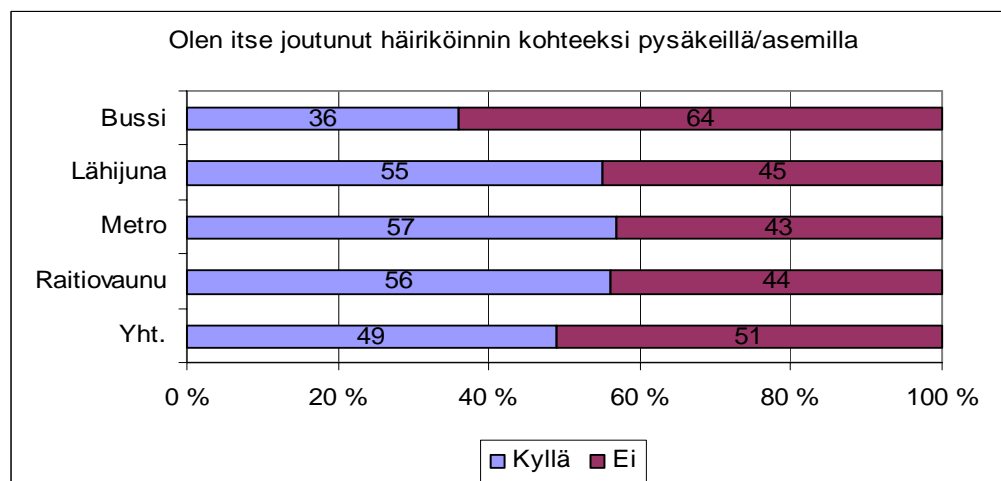
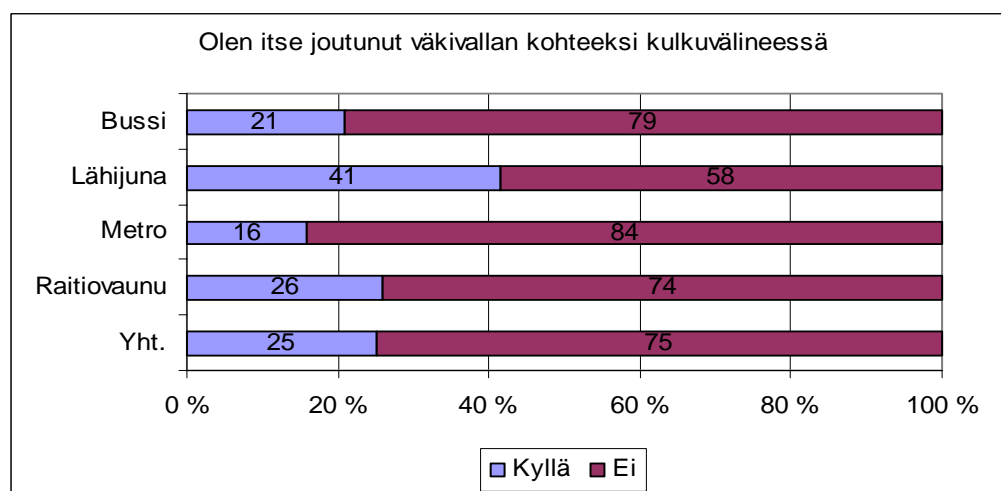
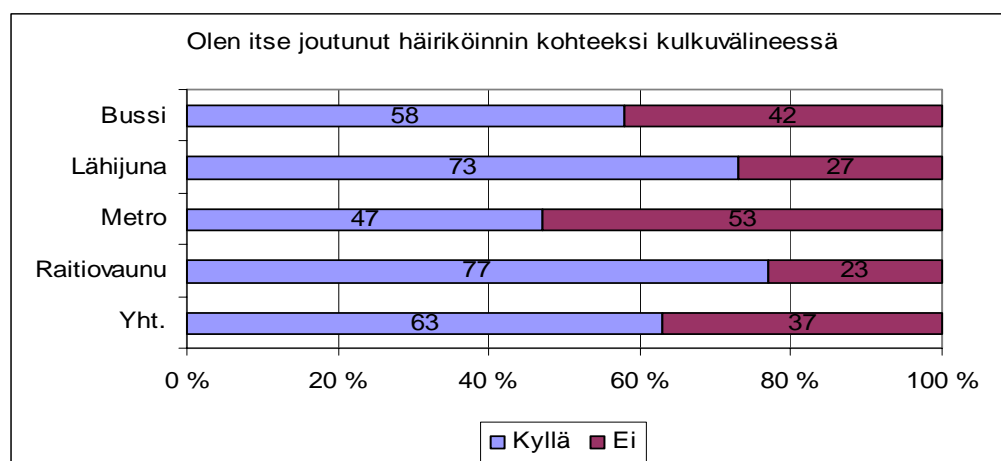
Henkilöstöryhmistä selkeästi parhaat arvosanat joukkoliikenteen turvallisuudelle antaa toimistohenkilökunta ja heikoimmat junankuljettajien ryhmä. Matkustamo- ja asemahenkilökunnan arvosanat ovat keskenään samaa luokkaa (kuva 4.25).

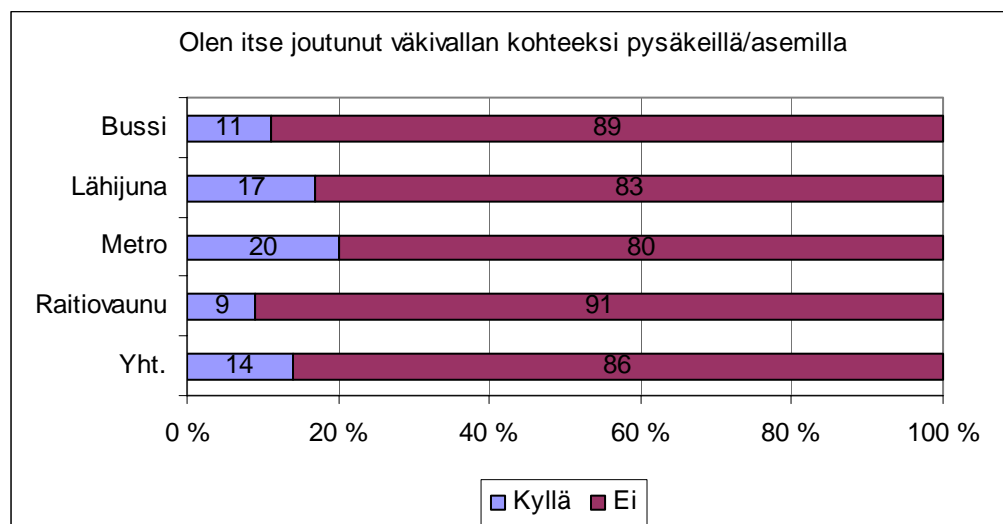


Kuva 4.25. Joukkoliikenteen turvallisuus kouluarvosanoin henkilökuntaryhmittäin tarkasteltuna.

4.4.3 Omakohtaiset kokemukset joukkoliikenteen turvattomuudesta

Henkilökunta kokee häiriköintiä ja väkivaltaa useammin liikennevälineessä kuin joukkoliikenteen asemalla tai pysäkillä, sillä suuri osa joukkoliikenteen työntekijöistä työskentelee itse liikennevälineissä. Jopa 63 % vastaajista on joutunut häiriköinnin ja 25 % väkivallan kohteeksi liikennevälineen kyydissä. Pysäkeillä ja asemilla häiriköintiä on kokenut 49 % ja väkivaltaa 14 % vastaajista (kuva 4.26).





Kuva 4.26. Henkilökunnan kokemuksia häiriköinnistä ja väkivallasta joukkoliikenteessä.

Muihin kohdistuvan häiriköinnin ja väkivallan näkeminen on kyselyn mukaan asemilla ja pysäkeillä hieman yleisempää kuin liikennevälineissä. Keskimäärin 85 % henkilökunnasta on nähnyt joukkoliikenteessä muihin kohdistuvaa häiriköintiä ja noin 60 % väkivaltaa. Välikohtaukseen joutuminen tai sellaisen todistaminen on henkilökunnalla huomattavasti yleisempää kuin matkustajilla.

Liikennevälineittäin tarkasteltuna eniten välikohtauksia sattuu lähijunissa ja raitiovaunuissa. Metron selvästi vähäisemmät kokemukset johtunevat osittain siitä, että metrohenkilökunnalla (esim. metrojunan kuljettajat) on vähäisempi kontakti asiakkaiden kanssa. Samoin metron osalta on otettava huomioon, että sen myöhäisliikenne loppuu sekä arkisin että viikonloppuisin klo 24.00 mennessä eli varsinainen ”pahin” myöhäisliikenne ei koske metroa. Vähiten häiriköintiä ja väkivaltaa henkilökunta näkee bussissa. Asemista ja pysäkeistä riskialtimpia vaikuttaisivat olevan metro- ja lähijuna-asetat sekä raitiovaunupysäkit. Ainoastaan bussipysäkeillä välikohtauksia todetaan huomattavasti muita liikennemuotoja vähemmän.

Henkilöstöryhmistä selkeästi eniten omakohtaisia kokemuksia on odotetusti matkustamohenkilökunnalla ja vähiten toimistohenkilökunnalla. Matkustamohenkilökunnasta häiriköinnin kohteeksi on joukkoliikennevälineessä joutunut 71 % ja väkivallan kohteeksi peräti 32 % vastaajista.

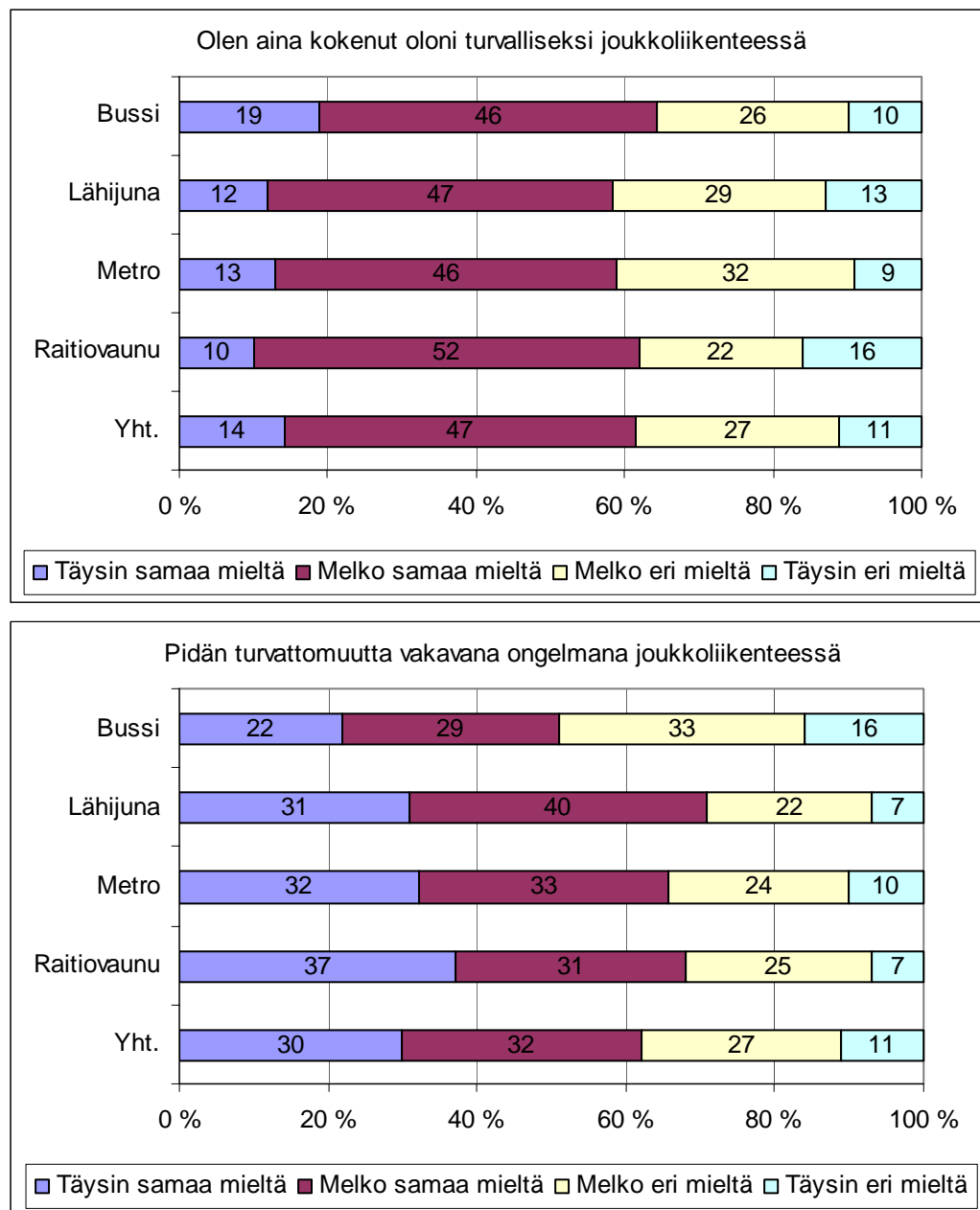
4.4.4

Turvattomuuden kokeminen

Turvattomuuden kokemista ja sen vaikutusta työntekijöiden käyttäytymiseen tarkasteltiin erilaisten väittämien avulla. Väittämiin vastattiin neliportaisella asteikolla (1. täysin samaa mieltä, 2. melko samaa mieltä, 3. melko eri mieltä, 4. täysin eri mieltä).

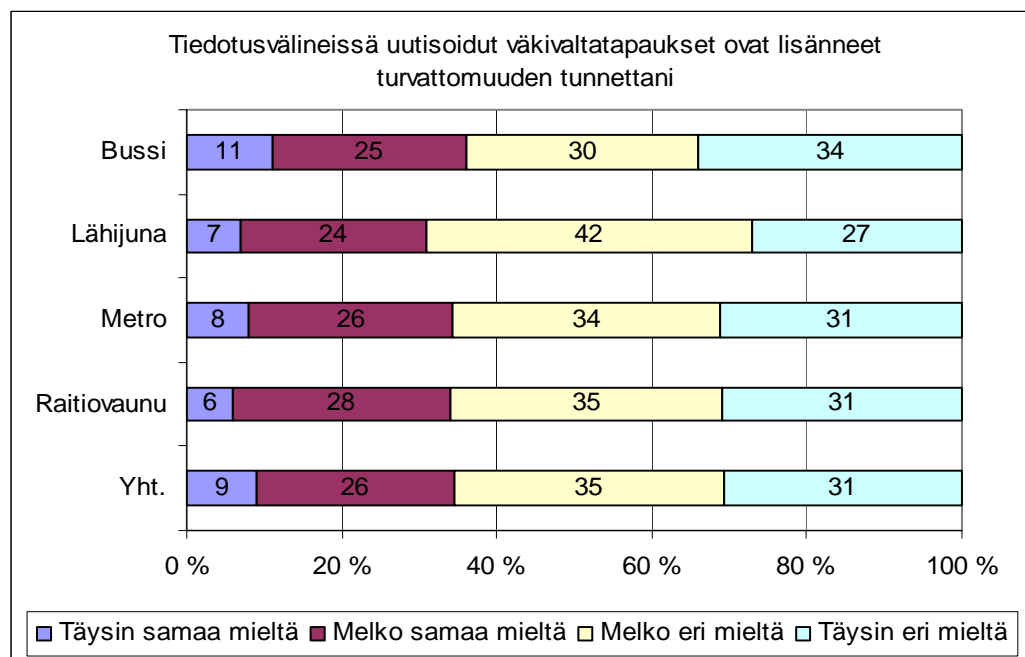
Väittämään ”olen aina kokenut oloni turvalliseksi joukkoliikenteessä” vastattiin samankaltaisesti eri liikennemuotojen kesken. Kaikista vastaajista noin 60 % oli väittämästä melko tai täysin samaa mieltä. Toisaalta joukkoliikenteen turvatto-

muuden melko vakavaksi ongelmaksi (melko tai täysin samaa mieltä väittämistä) koki keskimäärin lähes kaksi kolmännestä vastaajista (kuva 4.27).



Kuva 4.27. Henkilöstön näkemys joukkoliikenteen turvattomuudesta.

Tiedotusvälineissä uutisoitujen väkivaltatapausten vaikutus turvattomuuden kokemiseen on samankaltainen kaikilla liikennemuodoilla. Kaikista vastaajista reilu kolmannes arvioi tiedotusvälineiden uutisoinnin lisänneen turvattomuuden tunnetta (kuva 4.28). Vastaukset ovat samankaltaisia matkustajakyselyn tulosten kanssa, tosin ilman siinä esiintynyttä liikennemuotojen välistä vaihtelua.

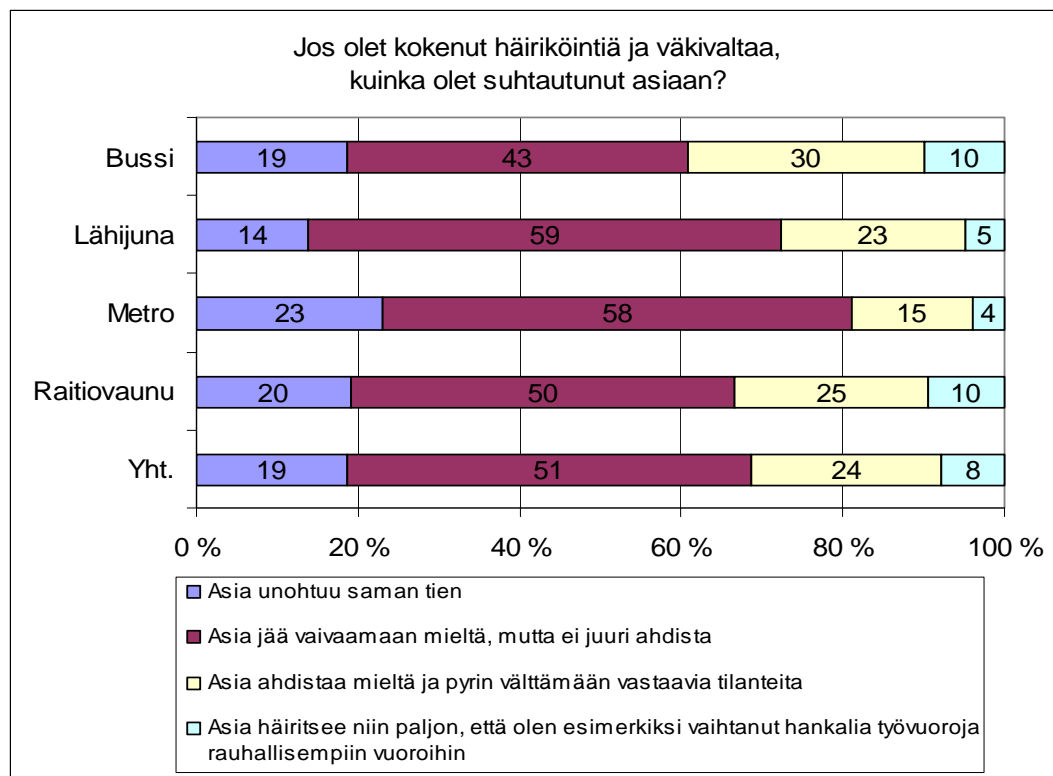


Kuva 4.28. Median vaikutus henkilöstön turvattomuudentunteeseen.

4.4.5 Turvattomuuden vaikutus työskentelyyn

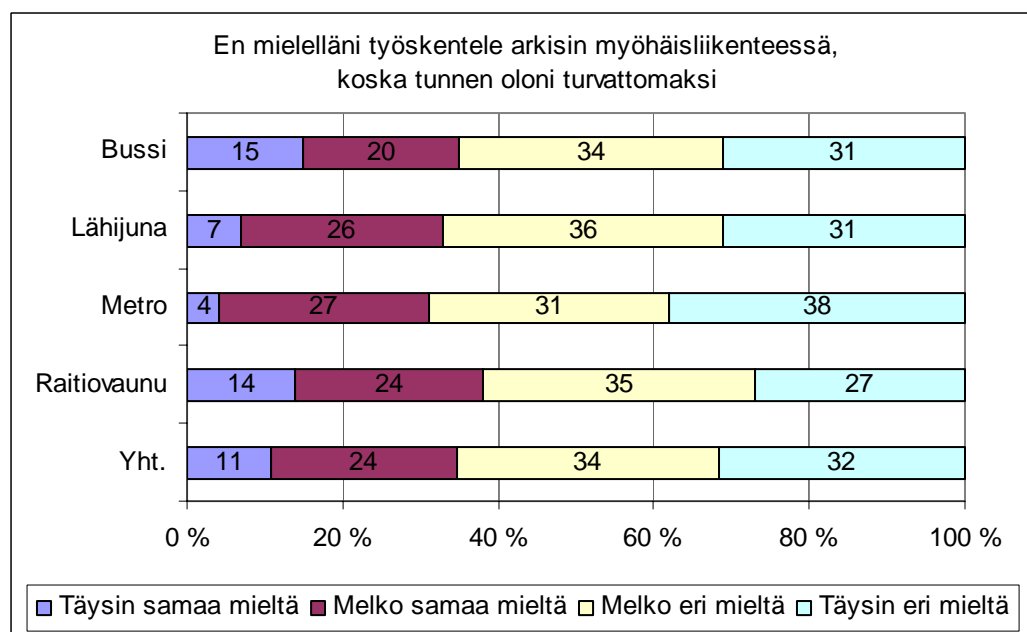
Henkilökunnasta lähes 10 % arvioi, että häiriköinnin ja väkivallan kokeminen työssä vaivaa merkittävästi ja on aiheuttanut toimenpiteitä, kuten työvuorojen vaihdoksia (kuva 4.29). Lisäksi neljännes vastaajista kuvailee asian ahdistavan ja kertoo pyrkivänsä välttämään riskitilanteita. Hieman yli puolet vastaajista kertoi asian vaivaavan mieltä aiheuttamatta kuitenkaan ahdistusta. Loput 20 % vastaajista kertoi, ettei häiriköinnin ja väkivallan kokeminen vaivaa lainkaan, vaan unohtuu saman tien.

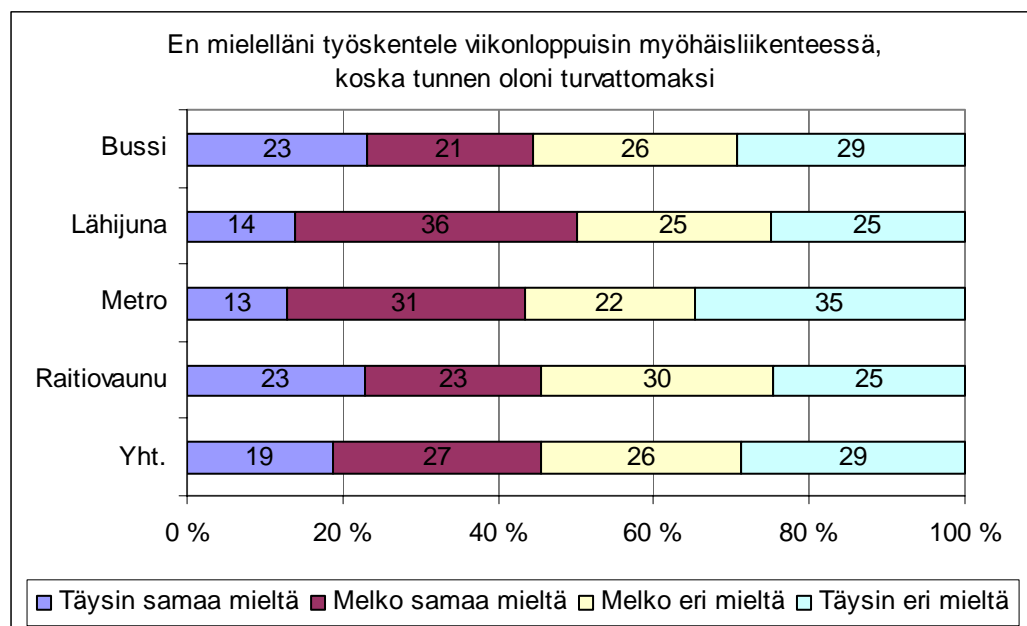
Vähiten häiritseväksi häiriköinnin ja mahdollisen väkivallan kokee metron henkilökunta. Sen sijaan matkustajien keskuudessa turvallisimmaksi arvioidun bussin henkilökunta suhtautuu välikohtauksiin kaikkein vakavimmin.



Kuva 4.29. Henkilöstön suhtautuminen häiriköintiin ja väkivaltaan työssä.

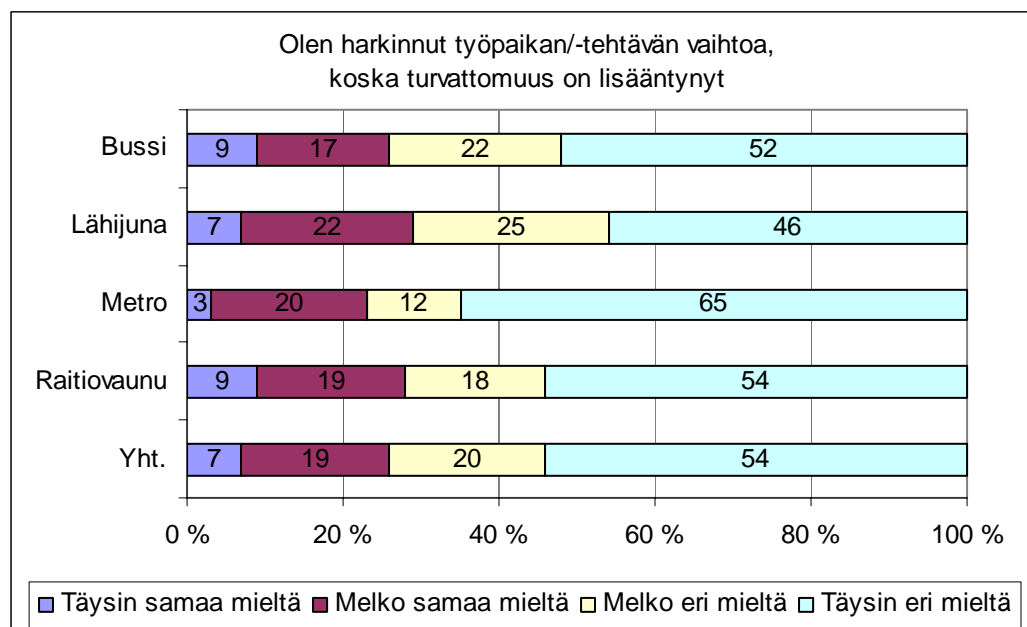
Myös turvattomuuden vaikutusta työskentelyyn tarkasteltiin väittämien avulla. (kuva 4.30) Turvattomuuden vuoksi arjen myöhäisliikenteessä työskentelyn epämieluisaksi kokee keskimäärin 35 % vastaajista. Arkena epämieluisinta työskentely on raitiovaunuliikenteessä, jossa lähes 40 % vastaajista on väittämästä melko tai täysin samaa mieltä. Viikonlopun myöhäisliikenteessä epämieluisimmaksi koetaan lähijuna, jonka henkilökunnasta 50 % on väittämästä samaa mieltä.





Kuva 4.30. Turvattomuuden vaikutus henkilöstön työhön suhtautumiseen.

Kuvassa 4.31. on esitetty vastausten jakautuminen väittämään ”Olen harkinnut työpaikan/-tehtävän vaihtoa, koska turvattomuus on lisääntynyt”. Eniten väittämästä samaa mieltä oli lähijunahenkilökunta, josta jopa 29 % on harkinnut työpaikan tai -tehtävän vaihtoa. Vähiten vaihtoa on harkinnut metrohenkilökunta, josta 23 % on väittämästä melko tai täysin samaa mieltä.



Kuva 4.31. Turvattomuuden vaikutus henkilöstön haluun vaihtaa työpaikkaa tai -tehtäviä.

4.4.6 Odotukset ja kokemukset joukkoliikenteen turvallisuustasosta

Bussi

Bussihenkilökunta vastasi hyvin samankaltaisesti kuin bussimatkustajat kysyttäessä eri turvallisuustekijöiden tärkeyttä ja nykytilaa (taulukko 4.6). Henkilökunnan näkökulmasta kertoi mm. pysäkin ja sen ympäristön valoisuuden nouseminen erittäin tärkeäksi tekijäksi ja merkittäväksi kehittämiskohteeksi. Pysäkin valoisuus onkin kuljettajan kannalta oleellinen tekijä turvallisessa liikennöinnissä, jossa pysäkkipysähdyksiä on toistuvasti. Muita tärkeinä pidettyjä osatekijöitä olivat liityntäyhteydet sekä pysäkkien ja kulkuneuvojen tekninen turvallisuus.

Nykytilaltaan parhaiksi osatekijöiksi henkilökunta arvioi liityntäyhteydet (kevyt liikenne sekä muu joukkoliikenne), busseissa liikkumisen turvallisuuden sekä henkilökunnan tavoitettavuuden matkan aikana. Heikoimmaksi nykytilaltaan arvioitiin vartiointi ja kameravalvonta busseissa sisällä, joiden osalta tärkeämpänä pidettiin turvamiesten vartiointityötä viikonlopun myöhäisliikenteessä. Yleisesti henkilökunnan arviot nykytilasta ovat kriittisempiä kuin matkustajien.

Merkittävimpiä kehittämistarpeita henkilökunnan mielestä ovat jo mainitun pysäkkivalaistuksen lisäksi matkustajakyselyn tapaan turvamiesten suorittaman vartioinnin lisääminen sekä tiukempi puuttuminen alkoholin käyttöön. Sen sijaan toisin kuin matkustajat, henkilökunta toivoi vahvasti busseihin Helpnappien lisäksi myös kameravalvontaa. Henkilökunnan avoimissa kommentteissa korostui myös matkustajien ohjeistus sekä pysäkkikäyttäytymisen että matkustuskäyttäytymisen suhteen. Matkustajille kaivataan siis helppoja ja yksityiskohdaisia ohjeita sujuvan, turvallisen ja kanssamatkustajia huomioon ottavan matkustamisen varmistamiseksi.

Henkilökunnan avoimia kommentteja bussiliikenteestä:

- *Kaikkien pysäkkien valaistus kuntoon siten, että kuski näkee asiakkaat pysäkillä. Toisaalta ei liian häikäiseviä valoja, vaikeuttaa havaitsemista.*
- *Vartijoille kokonaisvastuu. Nyt vain työntävät häiriköt oman vastuualueensa ulkopuolelle*
- *2-3 vartioliikkeen autopartiota pe-la -öinä pitäisi olla nopeasti saatavilla poistamaan häiriköt*
- *Ehdoton alkoholikielto. Kenen muun työpaikalle voi mennä ryyppäämään?*
- *Vapaammat kädet ja lisää henkistä tukea kuljettajille puuttua asiaan.*
- *Kameravalvonta voisi olla kuten takseissa: tallentava ja purettava*
- *Julkinen juopottelu kiellettävä ankarasti joka paikassa ja kieltoa on myös valvottava sanktioiden uhallla. Tämän hetkinen tilanne busseissa on katastrofaalinen.*
- *Viime vuosina pysäkkikatokset on uusimisen yhteydessä sijoitettu liian lähelle ajoradan reunaa. Lisäksi pysäkkien pituus ja muotoilu ei sovi nykyisten bussien pituuksille (akseliväli). Bussi ei ole banaanin muotoinen.*
- *Pysäkkikäyttäytymiseen ohjeet, joissa kerrataan: 1. Halutessasi bussiin näytä merkkiä kädellä. 2. Älä seiso 30 cm lähempänä kanttikiven reunaa. 3. Matkalippu valmiiksi pysäkillä, ei autossa. 4. Älä juokse pysäkillä.*

Taulukko 4.6. Bussiliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila henkilökunnan mielipiteen mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat bussipysäkeille ja bussipysäkeiltä			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet pysäkeille	3,5	3,0	0,5
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,6	3,0	0,6
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	3,6	2,8	0,8
Bussipysäkkien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Pysäkit ympäristöineen ovat siistejä	3,4	2,4	1,0
5. Pysäkit ympäristöineen ovat valoisia	3,6	2,5	1,1
6. Pysäkkien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,2	2,4	-
7. Pysäkeillä on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,7	2,3	1,4
8. Pysäkeillä on kameravalvonta	2,5	1,7	0,8
9. Vartioliikkeen turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita arki-iltoina	2,7	1,8	0,9
10. Turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita viikonloppuiltoina	3,2	1,8	1,4
11. Alkoholin käyttöön pysäkeillä puututaan tiukemmin	3,3	1,7	1,6
Bussien turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Bussien sisätilat ovat siistit	3,6	2,3	1,3
13. Bussit ovat ulkoisesti siistejä	3,5	2,5	1,0
14. Bussien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,8	2,8	1,0
15. Busseissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,7	3,0	0,7
16. Bussihenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,5	3,2	0,3
17. Busseissa on kameravalvontalaitteistot	2,8	1,5	1,3
18. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät busseissa arki-iltoina	2,7	1,5	1,2
19. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät busseissa viikonloppuiltoina	3,2	1,5	1,7
20. Alkoholin käyttöön busseissa puututaan tiukemmin	3,5	2,0	1,5
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat pysäkin lähellä	2,9	2,2	0,7
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat pysäkin lähellä	3,3	2,1	1,2
23. Kadun ylitys pysäkkien yhteydessä on järjestetty turvallisesti	3,7	2,5	1,2
24. Bussien saapuminen on helppo huomata	3,7	2,9	0,8
25. Häiriötilanteista kuulutetaan busseissa	3,2	2,2	1,0
26. Pysäkeillä ja busseissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,1	1,8	1,3

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Lähijuna

Lähijunahenkilökunnan keskuudessa kaikista tärkeimmäksi yksittäiseksi turvallisuustekijäksi nousee asemien vartiointi viikonloppuiltoina, jota käytännössä piti erittäin tärkeänä kaikki lähijunaliikenteen henkilökuntaan kuuluvat. Myös asemien kameravalvontaa pidetään erittäin tärkeänä. Valvontaan ja turvamiesten vartiointiin liittyvät asiat korostuvat erityisesti viikonlopun myöhäisvuoroissa, joiden levottomuus näkyy myös varsin hyvin henkilökunnan avoimissa palautteissa. Keskimäärin lähijunaliikenteen henkilökunta pitää sosiaaliseen turvattuuteen liittyviä tekijöitä tärkeämpinä kuin muiden joukkoliikennevälineiden henkilökunnan edustajat.

Nykytilan osalta huonoksi koetaan alkoholin käyttöön puuttumisen vähyys asemilla ja junissa sekä junien kameravalvonta ja vartiointi. Asemien vartioinnin nykytila koettiin merkittävästi paremmaksi kuin junien vartioinnin taso. Tekijöistä mm. kävely- ja pyörätieyhteyksien sekä junien teknisen turvallisuuden nykytilaa arvioidaan varsin hyväksi.

Useista merkittävistä kehittämistarpeista tärkeimmät ovat alkoholin käyttöön puuttuminen junissa ja asemilla, vartiointi junissa viikonloppuiltoina sekä junien kameravalvonta. Avoimien kommenttien perusteelle henkilökunta pitää turvattomuutta merkittävänä ongelmana, joka vaatii kokonaisvaltaista ratkaisua. Ongelman ratkaisu vaatii sekä henkilökunnan ohjausta ja koulutusta, matkustajien ohjeistusta ja riittävää valvontaa sekä kaikkien esille nousseiden heikkojen lenkkien tunnistamista ja korjaamista yhteistyössä henkilökunnan ja työnantajan edustajien kesken.

Henkilökunnan avoimia kommentteja lähijunaliikenteestä:

- *Alkoholin täyskielto ja kahden kuukauden pullot ja juopot pois -kampanja juniin ja asemille.*
- *Konduktöörin yksin paha puuttua, koska pullot laitetaan siksi aikaa piiloon, tai sitten haistatellaan ja uhkaillaan.*
- *Viikonloppuisin konduktööreistä ja vartijoista koostuva partio kiertämään, tarkastamaan lippuja ja poistamaan liputtomat.*
- *Toimiva seuranta- ja tallennuslaitteisto pitäisi olla joka junassa. Erittäin tärkeä turvallisuustekijä.*
- *Ei fyysistä kosketusta viime vuosina. Sitäkin enemmän uhkaavia tilanteita, uhkailuja, uhoa. Velvollisuus ylläpitää järjestystä ja matkustusmukavuutta, mutta häiriköiden oikeudet kumoavat meidän oikeudet.*
- *Valaistus kuntoon. Ei riitä, että valaisintolppia on, niitä pitää myös huoltaa. Viikonloppuisin Helsingin asemalle ei pitäisi olla asiaa ilman matkailippua. Hengailijat pois notkumasta. Vartijat näkyville.*
- *Kunnolliset, toimivat kamerat. Radio kuskin ja konduktöörin välille.*
- *Toimivaa kameravalvontaa lisää. Wc-tilojen tarpeellisuutta lähijunissa tulisi vakavasti harkita. Ne keräävät ongelmia, tupakointia, töhryjä, huu-meiden käyttöä jne.*
- *Varhainen puuttuminen tilanteisiin ennen kuin ongelmia edes syntyy. Henkilökunta koko ajan osastossa eikä istumassa ohjaamossa.*

Taulukko 4.7. Lähijunaliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila henkilökunnan mielipiteen mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat asemilla ja asemilta			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet asemille	3,5	3,2	0,3
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,5	2,9	0,6
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	3,7	2,9	0,8
4. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat siistejä	3,5	2,2	1,3
5. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat valoisia	3,8	2,7	1,1
6. Asemien ali- ja ylikulkukäytäviä valvotaan kameroilla	3,7	2,6	1,1
Asemien turvallisuus ja viihtyisyys			
7. Asemat ympäristöineen ovat siistejä	3,6	2,4	1,2
8. Asemat ympäristöineen ovat valoisia	3,6	2,8	0,8
9. Asemien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,3	2,4	-
10. Asemilla on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,8	2,5	1,3
11. Asemilla on kameravalvonta	3,8	2,8	1,0
12. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla arki-iltoina	3,7	2,3	1,4
13. Turvamiehet tarkkailevat asemia viikonloppuiltoina	3,9	2,4	1,5
14. Alkoholin käyttöön asemilla puututaan tiukemmin	3,7	1,7	2,0
Lähijunien turvallisuus ja viihtyisyys			
15. Junien sisätilat ovat siistit	3,6	2,5	1,1
16. Junat ovat ulkoisesti siistejä	3,5	2,6	0,9
17. Junien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,8	3,2	0,6
18. Junissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,8	3,1	0,7
19. Junahenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,7	3,0	0,7
20. Junahenkilökunta kiertää kaikissa osastoissa	3,6	2,8	0,8
21. Junissa on kameravalvontalaitteistot	3,5	1,8	1,7
22. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa arki-iltoina	3,3	2,0	1,3
23. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa viikonloppuiltoina	3,8	1,9	1,9
24. Alkoholin käyttöön junissa puututaan tiukemmin	3,7	1,9	1,8
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
25. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemien lähellä	3,4	2,6	0,8
26. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemien lähellä	3,6	2,3	1,3
27. Radan ylittäminen on järjestetty turvallisesti	3,8	3,0	0,8
28. Junien saapuminen on helppo huomata	3,6	3,3	0,3
29. Häiriötilanteista kuulutetaan junissa	3,6	2,9	0,7
30. Pysäkeillä ja junissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,4	2,6	0,8

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Metro

Metrossa korostuvat tärkeyden osalta melko lailla samat tekijät kuin lähijunaliikenteessäkin. Kaikista tärkeimmäksi nousee vartiointi metrojunissa ja -asemilla viikonloppuisin. Asemilla vartiointi koetaan tärkeäksi myös arki-iltoina. Lisäksi asemien kameravalvonta koetaan tärkeäksi tekijäksi. Annettujen tärkeysarvioiden perusteella voidaan hyvin nähdä sosiaalisen turvallisuuden olevan varsin keskeisellä sijalla metroliiikenteen matkustajien ja henkilökunnan keskuudessa.

Nykytilanteen osalta parhaat arvosanat metrohenkilökunnalta saavat liityntäyhdytydet, asemien kameravalvonta ja metrojunien tekninen turvallisuus. Alkoholin käyttöön puuttumisen nykytila sen sijaan koetaan melko huonoksi ja kameravalvonta junissa erittäin huonoksi, koska sitä ei metrosta löydy toisin kuin uudesta lähijunakalustosta.

Myös metrohenkilökunnan vastauksissa erittäin tärkeänä kehittämiskohteena erottuu kameravalvonta metroissa. Suuri kehittämistarve on henkilökunnan mielestä myös vartioinnissa ja alkoholin käyttöön puuttumisessa. Lähijunan tapaan eron matkustajakyselyyn tekevät help-nappi sekä häiriötilanteista kuuluttaminen junissa. Matkustajat kokivat näiden kehittämisen erittäin tärkeäksi, henkilökunta ei erityisen merkittäväksi. Tulokset on esitetty taulukossa 4.8.

Henkilökunnan avoimissa terveisissä korostuu erityisesti viikonlopun myöhäisliikenteen levottomuus, joka vaatii toimenpiteitä sekä asemilla että itse metrojunissa. Häiriköintiin puuttumiseen kaivataan järjestelmällisyyttä ja ryhdikkyyttä sekä myös rakenteellisia muutoksia, kuten sisään tuloportteja asiattomien karsimiseksi asemilta.

Henkilökunnan avoimia kommentteja metroliiikenteestä:

- *Kameravalvonta kaikkiin vaunuihin. Valvontamonitorit ohjaamoon ja järjestyksenpitovalvomoon.*
- *Järjestyksenpidon olisi hyvä olla ryhdikkäämpää, jolloin myös kuljettajan tai oman henkilökunnan olisi helpompi puuttua*
- *Enemmän vartijoita, mieluummin pareittain. Sellaisia, jotka uskaltavat ja viitsivät puuttua asioihin.*
- *Ehdottomasti portit käyttöön sisään tuloauloihin. Vähentäisi liputta matkustamisen lisäksi myös muuta häiriköintiä varsinkin jos porteilla olisi aina henkilökuntaa.*
- *Valaistus kirkaammaksi joka asemalla. Karkkiautomaatit ym. viihdykkeet pois laituritasolta. Lisää rahaa vartijoiden palkkaamiseen. Metroon ehdottomasti portit, jotka estävät asiattomien pääsyn laiturille. Esim. Pietarissa hyvät portit, Sörnäisten portti on pelkkä vitsi.*
- *HKL voisi hakea asemille ja juniin järjestyksenvalvojalupaa jolloin häiriökäyttäytymiseen ja juopotteluun voitaisiin puuttua helpommin ja tehokkaammin. Kustannukset eivät siitä paljon nouse.*
- *Vartijoiden puuttuttava matkustajien huonoon käytökseen heti eikä katsoa läpi sormien. Juopottelu ja rähinäkäytös kuriin jotta kunnolliset matkustajat saisivat matkustaa rauhassa ja uskaltavat käyttää metroa viikonloppuisinkin. Junat pitäisi ajaa aina kääntöraiteen kautta asemilla niin, että kuljettajallakin olisi turvallisempaa kävellä toiseen päähän ajamaan. Junien parempi siivous.*

Taulukko 4.8. Metroliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila henkilökunnan mielipiteen mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat asemilla ja asemilta			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet asemille	3,3	3,2	0,1
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,6	3,2	0,4
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	3,4	3,0	0,4
Asemien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Asemat ympäristöineen ovat siistejä	3,6	2,3	1,3
5. Asemat ympäristöineen ovat valoisia	3,7	2,8	0,9
6. Asemien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,4	2,5	-
7. Asemilla on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,8	3,0	0,8
8. Asemilla on kameravalvonta	3,8	3,1	0,7
9. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla arki-iltoina	3,8	2,4	1,4
10. Turvamiehet tarkkailevat asemia viikonloppuiltoina	3,9	2,6	1,3
11. Alkoholin käyttöön pysäkeillä puututaan tiukemmin	3,7	1,9	1,8
Metrojunien turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Junien sisätilat ovat siistit	3,6	2,5	1,1
13. Junat ovat ulkoisesti siistejä	3,4	3,8	-
14. Junien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,7	3,4	0,3
15. Junissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,7	3,5	0,2
16. Junahenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,5	2,8	0,7
17. Junissa on kameravalvontalaitteistot	3,4	1,3	2,1
18. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa arki-iltoina	3,7	2,4	1,3
19. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa viikonloppuiltoina	3,9	2,2	1,7
20. Alkoholin käyttöön junissa puututaan tiukemmin	3,6	1,8	1,8
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemien lähellä	3,3	2,5	0,8
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemien lähellä	3,4	2,0	1,4
23. Junien saapuminen on helppo huomata	3,5	3,3	0,2
24. Häiriötilanteista kuulutetaan junissa	3,7	2,9	0,8
25. Pysäkeillä ja busseissa on HELP-nappi, jolla voi kutsua apua	3,5	2,5	1,0

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Raitiovaunu

Muiden liikennevälineiden lailla myös raitiovaunun osalta henkilökunta kokee turvallisuustekijät keskimäärin tärkeämmäksi kuin matkustajat (taulukko 4.9). Kaikista tärkeimmäksi turvallisuustekijäksi raitiovaunuliikenteen henkilökunta kohottaa vartioinnin lisäämisen liikennevälineissä viikonloppuiltais.

Myös raitiovaunussa liityntäyhteydet, raitiovaunujen tekninen turvallisuus sekä henkilökunnan tavoitettavuus koetaan nykytilanteessa hyvätaoisiksi. Raitiovaunujen teknisiin ominaisuuksiin liittyvinä ehdotuksina on avoimissa kommentteissa tuotu esille kuljettajan suojaaminen esim. pleksin avulla (vanhemman kaluston osalta), ovien lukitus siten, ettei niitä saa auki omin käsin sekä uudemman kaluston taka-osan näkymän parantaminen esim. kameran avulla. Heikkotasoisimpia osatekijöitä ovat alkoholin käyttöön puuttuminen sekä kameravalvonta niin pysäkeillä kuin raitiovaunuissa.

Kehittämistarpeiden osalta on havaittavissa, että raitiovaunuhenkilökunta kokee huomattavasti matkustajia ja myös muiden liikennevälineiden henkilökuntaa tärkeämmäksi alkoholin käyttöön puuttumisen. Alkoholin käyttö niin pysäkeillä kuin raitiovaunun kyydissä tuntuu huolestuttavan henkilökuntaa ylivoimaisesti eniten. Nykyisellään alkoholin käyttöön ei juurikaan puututa. Kameravalvontalaitteistoa halutaan kehitettävän myös raitiovaunuihin sekä raitiovaunupysäkeille.

Henkilökunnan avoimia kommentteja raitiovaunuliikenteestä:

- *Juoppojen herättely ja poistaminen on suuri riski. Avun saanti päättäreille hidasta ja hankalaa.*
- *Pysäkeillä oleva kameravalvonta hillitsisi häiriköintiä, mahdolliset ilkivalan tekijät paremmin kiinni.*
- *Kameravalvonta kaikkiin vaunuihin. Tiedottaminen niiden olemassaolosta rauhoittaisi välivaltaa ja töhrimistä.*
- *Pysäkin täytyy olla suora. Esim. linjan 8 päätepysäkki on ympyrä. Ei näe oven toimintaa, ei juoksijoita, ei mitään. Käpylän pysäkki on esimerkki huonosta pysäkistä.*
- *Matkustamosta vaahtosammutin ohjaamon puolelle koska tositilanteessa siihen ei kukaan matkustaja varmasti koske. Eräs kuljettaja saanut vaahtot silmiinsä kun kielsi matkustajaa tulemasta tupakan kanssa kyytiin.*
- *Ainut todella turvallinen vaunu kuljettajan kannalta on matalalattia. Täysin suljettu, lukollinen ohjaamo, tilava. Valitettavasti matalalattioita ei ole yövaunuissa. Ilmeisesti siksi, että niitä sotkettaisiin liikaa. Siellä ne olisivat todella tarpeen.*
- *Erilaisia toimenpiteitä voisi vakinaistaa, että kaikki muuttuisi tiettyihin tilanteisiin samalla tavalla jotta matkustajat tietäisivät, että asioihin puututaan ja vieläpä samalla tavalla.*

Taulukko 4.9. Raitiovaunuliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeys ja nykytila henkilökunnan mielipiteen mukaan.

	Tärkeys	Nykytila	Kehittämistarve
Matkat raitiovaunupysäkeille ja -pysäkeiltä			
1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet pysäkeille	3,4	3,0	0,4
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	3,6	3,1	0,5
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	3,6	3,0	0,6
Raitiovaunupysäkkien turvallisuus ja viihtyisyys			
4. Pysäkit ympäristöineen ovat siistejä	3,5	2,2	1,3
5. Pysäkit ympäristöineen ovat valoisia	3,7	2,8	0,9
6. Pysäkkien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide)	2,2	2,4	-
7. Pysäkeillä on turvallista liikkua (liukkaus jne.)	3,8	2,6	1,2
8. Pysäkeillä on kameravalvonta	3,0	1,7	1,3
9. Vartioliikkeen turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita arki-iltoina	3,5	2,3	1,2
10. Turvamiehet tarkkailevat pysäkkialueita viikonloppuiltoina	3,8	2,3	1,5
11. Alkoholin käyttöön pysäkeillä puututaan tiukemmin	3,7	1,4	2,3
Raitiovaunujen turvallisuus ja viihtyisyys			
12. Raitiovaunujen sisätilat ovat siistit	3,6	2,2	1,4
13. Raitiovaunut ovat ulkoisesti siistejä	3,5	2,9	0,6
14. Raitiovaunujen ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	3,7	3,2	0,5
15. Raitiovaunuissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat, turvatangot)	3,8	3,1	0,7
16. Raitiovaunuhenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	3,5	3,4	0,1
17. Raitiovaunuissa on kameravalvontalaitteistot	3,3	1,6	1,7
18. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät raitiovaunuissa arki-iltoina	3,5	2,3	1,2
19. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät raitiovaunuissa viikonloppuiltoina	3,9	2,4	1,5
20. Alkoholin käyttöön raitiovaunuissa puututaan tiukemmin	3,7	1,5	2,2
Muu turvallisuus ja viihtyisyys			
21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat pysäkin lähellä	2,4	2,3	0,1
22. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat pysäkin lähellä	2,8	2,1	0,7
23. Radan ylitys pysäkkien yhteydessä on järjestetty turvallisesti	3,7	2,8	0,9
24. Raitiovaunujen saapuminen on helppo huomata	3,7	3,1	0,6
25. Häiriötilanteista kuulutetaan raitiovaunuissa	3,4	2,6	0,8
26. Raitiovaunuissa ja busseissa on help-nappi, jolla voi kutsua apua	3,0	1,8	1,2

A. Tärkeys

- 1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

- 1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

5 TOIMENPITEET TURVATTOMUUDEN VÄHENTÄMISEKSI - PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ

5.1 Lähtökohtia

Rikoksen tai häiriköinnin kohteeksi joutuminen tai tällaisista tapauksista kuuleminen saa ihmiset pelkäämään joukkoliikenteessä matkustamista. Toimenpiteet järjestyshäiriöiden ja rikollisuuden vähentämiseksi ovat siksi välttämättömiä. Pelon tunteet eivät kuitenkaan aina ole suhteessa todellisiin riskeihin. Matkustajat pelkäävät, vaikka rikoksen riski olisi hyvin pieni. Siksi on erittäin tärkeää, että toimenpiteitä tehdään paitsi rikollisuuden vähentämiseksi myös turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. (Crime Reduction Centre 2005)

Kokemukset osoittavat, että turvallisuussuunnittelu on yksilöllistä ja tilanteesta riippuvaista. Parannustoimenpiteitä suunniteltaessa on turvallisuustilanne analysoitava yleisellä ja subjektiivisella tasolla. Kehittämisen kannalta erityisen tärkeää on eri osapuolten vastuiden määrittäminen. Joissakin tilanteissa vastuu on operaattorin, joissakin viranomaisten ja toimielinten. Yleensä vaaditaan eri osapuolten yhteistyötä. (Feltes 2004)

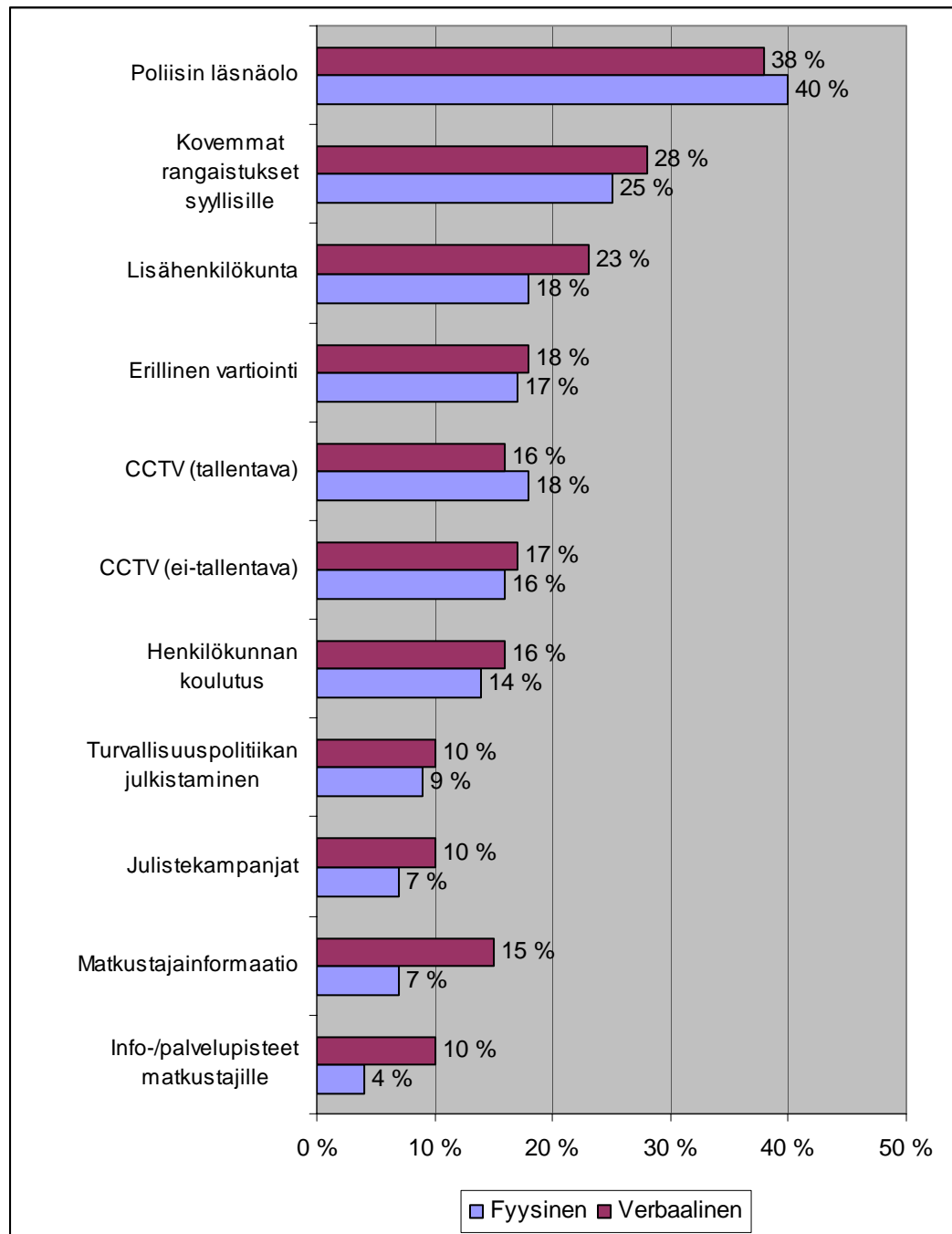
Turvallisuuden parantamista ja turvattomuuden tunteen vähentämistä joukkoliikenteessä voidaan lähestyä monin eri tavoin. Taulukossa 5.1. on esitetty mahdollisuuksia turvallisuuden parantamiseksi. Suurelta osin mainitut toimenpiteet ovat liikenneoperaattoreiden vastuulla.

Taulukko 5.1. Mahdollisuuksia turvallisuuden parantamiseksi joukkoliikenteessä. (Rail Safety & Standards Board 2002).

Turvallisuuspolitiikka ja menettelytavat	Selkeä asenne ja missio turvallisuuden parantamiseksi. Riskianalyysistä sekä tutkimusdatan keräämistä ja analysointia. Turvallisuuspolitiikan implementointi.
Teknologia	Välineet, kuten matkapuhelimet ja CCTV-kamerat mahdollistavat paremman tiedonkulun ja osaltaan turvallisuuden edistämisen.
Henkilökunta	Henkilökunnan rekrytointi-/valintaprosessi. Henkilökunnan koulutus mm. konfliktitilanteiden varalta.
Henkilökunnan tuki	Erikoistiimit, turvallisuushenkilökunta (vartijat), poliisivoimat.
Välikohtausten jälki-puinti	Työntekijästä huolehtiminen välikohtauksen jälkeen auttaa töihin palaamista ja tarjoaa mahdollisuuden oppia kokemuksesta.
Pelotteet, ennaltaehkäisevät toimenpiteet	Uhka oikeustoimista. Uhka henkilökohtaisesta epämukavuudesta/häpeästä. Riskitekijöiden vähentäminen (esim. alkoholi/baarit).
Palvelutason parantaminen	Palvelun laadun parantaminen sekä reagointi standardit alittavaan palveluun.

Kuvassa 5.1. on puolestaan esitetty henkilökunnan arvioita erilaisten toimenpiteiden vaikutuksesta välikohtausten syntymiseen. Prosenttiluvulla ilmaistaan toimenpiteen vaikuttavuus erikseen fyysisen ja verbaalisen väkivallan osalta.

Tehokkaimmat toimenpiteet liittyvät lisähenkilövalvontaan sekä suurempaan rangaistuksen uhkaan.



Kuva 5.1. Henkilökunnan arvioita erilaisten toimenpiteiden vaikutuksesta välikohtauksen syntymiseen. (Rail Safety & Standards Board 2002).

Euroopassa ja muualla maailmassa on käynnistetty ja toteutettu erilaisia hankkeita turvallisuuden parantamiseksi. Erityisen aktiivista aihepiiriä tutkimus on Isossa-Britanniassa, jossa rikollisuus joukkoliikenteessä on eräs merkittävimmistä Department for Transport:in tutkimusalueista. Isossa-Britanniassa, kuten muuallakin maailmassa, kokemuksia ja tutkimustietoa on eniten raideliikenteen osalta. Ulkomaisia projekteja tarkastelemalla saadaan kuva erilaisista mahdoli-

suuksista ja parhaista ulkomaisista käytännöistä. Pohdinnan arvoista on, voisiko tapauksia soveltaa myös Suomeen.

5.2 Joukkoliikenteen asemat ja pysäkit

Käsite CPTED (Crime prevention through environmental design) käsittelee rikollisuuden ja turvattomuuden tunteen vähentämistä katu ympäristön sekä mm. joukkoliikennepysäkkien ja -asemien suunnittelulla. Konsepti perustuu ajatukseen, että fyysistä ympäristöä voidaan manipuloida suunnittelu- ja hallintatoimenpiteillä siten, että se vähentää mahdollisuuksia rikolliseen toimintaan. (Cozens et al. 2003)

Tutkimukset Isossa-Britanniassa osoittavat, että joukkoliikennematkustajat tuntevat olonsa turvattomimmaksi odottaessaan asemilla ja pysäkeillä. Britanniassa käynnistettiin vuonna 1998 hanke nimeltä Secure Station Scheme, Secure Station on Englannin, Walesin ja Skotlannin laajuinen akreditointijärjestelmä, joka asettaa standardit hyvälle käytännöille raideliikenteen asemien, henkilöstön ja matkustajien turvallisuussuunnittelussa. Järjestelmä myöntää sertifikaatteja asemille, jotka täyttävät asetetut kriteerit. Sertifikaattia haettaessa on todistettava, että kyseisellä asemalla rikollisuusongelmia on käsitelty tehokkaasti edellisten 12 kuukauden aikana. Aseman suunnittelun pitää olla moderni ja noudattaa standardeja, joilla rikollisuutta pyritään vähentämään ja turvallisuuden tunnetta lisäämään. Aseman johdon tulee mahdollistaa henkilökunnan rooli rikosten estäjänä ja hillitsijänä. Lisäksi asemien pitää pystyä todistamaan, että matkustajat todella tuntevat olonsa turvalliseksi kyseisellä asemalla. (DFT 2004b, DFT 2005a)

Washington D.C.:ssä turvallisuus oli yksi määräävimpiä tekijöitä metroa suunniteltaessa 1970-luvulla. Rikollisuutta ehkäiseviä elementtejä suunnittelussa olivat mm. (La Vigne 1997):

- korkeat ja avonaiset tilat sekä väljät laiturit
- pitkät, suorat liukuportaat hämärien välitasanteiden välttämiseksi
- ylityspaikkojen suosiminen pimeiden tunneleiden sijaan laiturien välillä liikuttaessa
- rauhoittava ja varjopaikkoja vähentävä valaistus
- helposti puhdistettavat pinnat asemilla ja junissa graffitien estämiseksi
- CCTV-kamerat laitureilla ja sisäänkäynneillä
- hätäpuhelimet asemilla
- elektronisella matkalipulla avautuvat portit
- wc-tilojen puuttuminen prostituution ja huumekaupan estämiseksi
- selkeät opasteet
- mainonnan kieltäminen töhrimisen estämiseksi

Metrojärjestelmän turvallisuutta selvittäneessä tutkimuksessa (La Vigne 1997) todettiin, että rikollisuus Washington D.C.:n metrossa on merkittävästi vähäisempää kuin vertailujärjestelmissä. Rikollisuusaste oli myös huomattavasti alhaisempi kuin ympäröivässä yhteiskunnassa.

Park Lanen bussiasemalla Sunderlandissa, Britanniassa on otettu käyttöön laaja CCTV-kameravalvonta. Aseman kattavaan valvontajärjestelmään kuuluu 17 kiinteää valvontakameraa. Asemahenkilöstö tai vartioliikkeen työntekijät tarkkailevat kameroita ajoittain, ja kamerat nauhoittavat terävää värikuva vuorokauden ympäri. Poliisilla on oikeus nauhoihin, ja niitä käytetäänkin usein välikohtausten selvittämiseen ja tekijöiden tunnistamiseen lähiympäristössä. Henkilökunta on koulutettu käymään nauhat läpi säännöllisesti, vaikka välikohtauksia ei sattuisikaan. Näin kameroiden hyödyt pystytään maksimoimaan. Aseman valvontajärjestelmä on myös yhteydessä poliisin valvontajärjestelmään alueella. (DFT 2002)

Britanniasta löytyy esimerkkejä myös bussipysäkkien kehittämisestä. Warringtonin kaupungin alueella uusittiin noin vuoden aikana kaikki kaupunkialueen 260 pysäkkiä. Matkustajien toivomuksesta matkustajainformaation määrää pysäkillä lisättiin (kartat, linjastot, palvelut), ja lisäksi käytössä on päivystävä neuvontapuhelin. Pysäkeille pyritään saamaan mahdollisimman nopeasti myös reaaliaikainen matkustajainformaatiojärjestelmä. Vaikka turvallisuustekijät eivät olleet syynä pysäkkien uusimiseen, ne huomattiin nopeasti merkittäviksi elementeiksi suunnittelussa. Lasipaneelit varmistavat kaksisuuntaisen näkyvyyden pysäkkikatoksessa, ja näkyvyyttä parannetaan valaistuksella. Koko pysäkkiympäristö on maisemoitu ja erityishuomiota on kiinnitetty esteettömyyteen. Kaupungin keskusta, mukaan lukien ydinkeskustan bussipysäkit, on varustettu nauhoittavalla CCTV-kameravalvonnalla. (DFT 2002)

Birminghamissa Britanniassa Lea Hall -asemaa kehitettäessä haluttiin ottaa huomioon tavallisten ihmisten näkemykset. Korjaukset ja uudistukset perustuvat pitkälti asukkaiden, erityisesti nuorten, ehdotuksiin. Osallistumisen huomattiin lisäävän aseman arvostusta merkittävästi. Remontin jälkeen vandalismin määrä laski rajusti ja aseman käyttö lisääntyi 26 %. (Jussiant 2004)

Uusista teknologisista sovelluksista saattaa olla apua asemien turvallisuuden parantamisessa. Walesissa turvallisuuden ja sen parantamistoimenpiteiden kokeamista tutkittiin virtuaalitodellisuuden avulla. Lähes 50 koehenkilöä testasi simulointiohjelmalla kuuden aseman otosta, jolla pyrittiin kuvaamaan kokoa asemaverkoston vaihtelevuutta. Koehenkilöt kävelivät virtuaalisesti asemalle ja sen läpi, tunnistivat turvattomuutta synnyttäviä elementtejä ja kommentoivat erilaisien parannusten vaikutusta omiin tuntemuksiinsa. Menetelmää pidetään innovatiivisena ja arvokkaana työkaluna useille asiaan liittyville tahoille. (Cozens et al. 2004)

Suunnittelullisten toimenpiteiden lisäksi turvattomuuden tunnetta voidaan merkittävästi vähentää lisäämällä henkilökunnan läsnäoloa. Birkenheadin bussiasema Merseysidessä Isossa-Britannissa on valmistunut vuonna 1996. Aseman ja sen toimintojen suunnittelussa on panostettu erityisesti turvallisuustekijöihin. Myös henkilöstötoimintoja harjoitetaan esimerkillisesti, sillä asemalla on joko

omaa henkilöstöä tai palkattuja vartijoita ympäri vuorokauden, silloinkin kun bussit eivät kulje. Oman henkilökunnan tehtäviin kuuluu partioida asemalla, tarjota matkustusinformaatiota sekä hoitaa muita asiakaspalvelutehtäviä. Partioiva henkilökunta on varustettu värikkäillä liiveillä, radiopuhelimilla ja hätähälyttimillä, mikä saa kyselyjen mukaan myös matkustajat tuntemaan olonsa turvallisemmaksi. Henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti reagoimaan häiriötilanteisiin paremmin. Ilta- ja yöaikaan Birkenheadin asemalla partioi lisäksi vartioliikkeen henkilökuntaa, jonka tehtävänä ovat säännölliset kierrokset asemalla sekä turvakameroiden tarkkailu. Vartioliikkeiden henkilöstön laatu on aiemmin ollut ongelma, mutta Birkenheadissa uusiin sopimuksiin on sisällytetty laadunvalvonta. Myös vartioliikkeiden henkilöstölle tarjotaan koulutusta, ja palkat ovat keskimääräistä korkeampia työvoiman pysyvyyden varmistamiseksi. (DFT 2002)

5.3 Joukkoliikennevälineet

Isossa-Britanniassa aloitettiin vuonna 2001 Operation Safer Travel West Midlandin poliisin, bussioperaattoreiden ja henkilöliikenteestä vastaavan Centron yhteistyönä. Hankkeen tavoitteena on tunnistaa, vähentää ja estää rikollisuutta ja epäsosiaalista käyttäytymistä busseissa. Häiriötilanteiden ilmoittamista on pyritty lisäämään mahdollisuudella ilmoittaa välikohtauksista välittömästi bussissa sijaitsevan radion välityksellä. Viestit äänitetään, ja myöhemmin kuljettajalta vaaditaan täydellinen raportti. Ilmoittamisen kannustimena on sääntö, jonka mukaan aiheutuneita vahinkoja ei voida korjata ennen kuin tapaus on virallisesti ilmoitettu. Häiriöiden estämiseksi ongelmareittien busseihin on asennettu CCTV-kamerat. Nuorten vakuuttamiseksi valvonnan olemassaolosta kameroiden kuvaa on päätetty näyttää kouluissa. Häiriökäyttäytymisen on havaittu korreloivan liputta matkustamisen kanssa, joten tarkastajien ja tarkastusten määrää on merkittävästi lisätty. Liputta matkustavien määrän vähentyessä myös häiriöiden määrän toivotaan vähenevän. Lisäksi tarkastajan läsnäolo saa suurimman osan matkustajia tuntemaan olonsa turvallisemmaksi. (DFT 2002)

Haringeyssä Pohjois-Lontoossa häiriköintiin busseissa puututtiin tehostetun lipuntarkastuskampanjan avulla. Koska häiriköt olivat usein ilman lippua matkustavia koululaisia, jotka nousivat tiettyyn bussiin tietystä pysäkiltä, oli tehotarkastusten kohdistaminen helppoa. Koululaisten ruuhka-aikaan klo 15 - 17 ongelmapysäkillä päivysti poliiseja ja tarkastajia, jotka yhdessä suorittivat tarkastuksen jokaiseen pysäkillä saapuvaan bussiin. Tarkastuksia tehtiin kahtena päivänä, joiden aikana lukuisat nuoret saivat sakkoja liputta matkustamisesta, vahingonteosta ja häiritsevästä käyttäytymisestä. Useita nuoria jopa poistettiin bussista. Jo ensimmäisellä tarkastuspäivällä oli huomattava vaikutus nuorten käyttäytymiseen bussissa, ja kaksipäiväisten tarkastusten jälkeen tilanne on ollut pysyvästi aikaisempaa parempi. (DFT 2002)

Washington D.C.:ssä metrojärjestelmän turvallisuutta on lisätty erityisillä liikennöintiin liittyvillä toiminnoilla, kuten lyhyillä vuoroväleillä ja vaunujen määrän vähentäminen hiljaiseen aikaan. Näillä pyritään minimoimaan turvattomaksi koetut odotusajat sekä eristyneisyydestä ja ihmisten läsnäolon puutteesta johtuva turvattomuus. (La Vigne 1997)

5.4 Ilkivalta ja graffitit

Vandalismin ja graffitien vähentämisen ja estämisen perustana tulee olla laki. Itse vahingontekotilanteita pyritään vähentämään, kuten myös toiminnasta saataavaa onnistumisen tunnetta. Kiinnijäämisen riskiä kasvatetaan valvonnalla ja muilla toimilla. Rikollisuutta pyritään ehkäisemään estämällä potentiaalisten rikoksenteekijöiden ajautumista rikoksiin ja antisosiaaliseen käytökseen. (DFT 2003a)

New Yorkissa graffitit metroasemilla ja junissa on siivottu täydellisesti ja pidetty poissa. Kaksikymmentä vuotta sitten tilanne oli erittäin ongelmallinen, sillä junat ja asemat olivat kauttaaltaan sotkettuja. Puhdistuskustannukset olivat merkittävät, ja matkustajat tunsivat olonsa turvattomaksi, mikä laski matkustajamääriä. Asema ja metrolinja kerrallaan graffitit kuitenkin putsattiin tai maalattiin päälle. Mikäli metrovaunu töhrittiin, se poistettiin välittömästi liikenteestä ja ajettiin asemien läpi varikolle siistittäväksi. Asemien kohdalla kuulutettiin, että ohi ajava juna on poistettu töhrimisten vuoksi liikenteestä ja seuraava juna tulee aikataulun mukaisesti. Henkilökunta varmisti päivittäin, että mahdolliset uudet graffitit poistettiin välittömästi. Graffitien nopean poistamisen johdosta tekijät eivät saa tyydytystä teostensa näkyvyydestä, jolloin graffitien teon päämotiivi poistui. Prosessi kesti useita vuosia ja oli kallis, mutta myös tehokas. Graffitienpuhdistuspartioita tarvitaan edelleen, mutta metrot on saatu pidettyä lähes puhtaana. (DFT 2003 a, Rail Safety & Standards Board 2003) Alkuvuodesta 2005 ongelman kanssa kamppaillaan yhä, ja New Yorkin kaupunki on jopa luvannut 500 \$ palkkion graffitintekijän kiinnijäämiseen johtavasta vihjeestä. (Rutenberg 2005)

Tukholmassa vandalismia vastaan taistellaan eri tahojen yhteistyöllä lähinnä erilaisten kampanjojen muodossa. Päävastuun kantaa Stockholms Lokaltrafik (SL). Graffitien vakavuudesta ja seurauksista kertova lentolehtinen on jaettu Tukholmassa kaikkiin talouksiin, joissa asuu 11–13-vuotiaita lapsia. Televisiossa on esitetty nuorille suunnattua anti-graffiti-kampanjaa. New Yorkin tapaan Tukholman joukkoliikenteessä on käytössä graffitien nopean poistamisen menetelmä, ja kaikki tapaukset rekisteröidään. Tekijöiden kiinnijäämisen edistämiseksi asemille on palkattu kiertämään vartijoita siviilivaatteissa. Lasten ajautumista vandalismin pariin koetetaan estää edustajilla, jotka kiertävät kouluissa puhumassa ongelmasta 5–6-vuotiaille lapsille ja heidän vanhemmilleen. Vapaaehtoisohjelma Lugna Gatan:in jäsenet auttavat metromatkustajia ja luovat turvallisuuden tunnetta. He myös pyrkivät luomaan kontakteja asemilla oleskeleviin nuoriin, ja ohjaamaan heitä muiden aktiviteettien pariin. (DFT 2003a)

Hollannissa toimiva HALT -ohjelma on tarkoitettu vandalismista kiinni jääneille nuorille. Ohjelma syntyi, koska poliisin varoitus oli liian lievä rangaistus, eikä rikosoikeusjärjestelmäkään aina tarjonnut ratkaisua ongelmiin. HALT -ohjelmassa kiinni jääneelle nuorelle ei jää merkintää rikosrekisteriin, vaan ohjelman tarkoitus on opettaa nuorille tekojen seuraukset ja saada heidät muuttaman käyttäytymistään. Poliisi toimittaa nuoret ohjelmaan, jossa heitä ja heidän vanhempiaan haastatellaan ongelman kartoittamiseksi. Nuorelle tarjotaan tilaisuus korjata tai maksaa aiheuttamansa vahinko ja muuten työskennellä ongel-

man parissa. Lisäksi nuoren tulee osallistua koulutukseen, joka käsittelee vahingontekoihin johtavaa käyttäytymistä. (DFT 2003a)

Dublin Bus Company on onnistunut vähentämään vandalismia merkittävästi vaikuttamalla lasten ja nuorten asenteisiin. Yhteistyössä paikallisten koulujen kanssa järjestettiin piirustuskilpailu, jonka voittajatyöt laitettiin esille bussipysäkeille sekä laajan levikin saaneeseen kalenteriin. Nuorten arvostus bussiyhtiötä kohtaan kasvoi, ja vahingontekojen määrä väheni. (Jussiant 2004)

6 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

6.1 Taustaa

Niin yhteiskunnassamme yleensä kuin myös joukkoliikenteessä turvallisuutta pidetään yhtenä keskeisistä arvoista. Yhteiskunnan näkökulmasta turvallisuus on samalla tavalla jokaisen kansalaisen perustuslaillisiin oikeuksiin kuuluva asia kuin esim. liikkumis-, uskonnon- tai sananvapaus.

Turvattomuus ja erityisesti turvattomuuden tunne on useiden eri tekijöiden summa. Turvattomuus on laaja yhteiskunnallinen ja jopa globaali kysymys, jonka ratkaisemiseksi tehdään suunnitelmia ja toimenpiteitä kaikkialla maailmassa. Terrorismi, luonnonkatastrofit, epidemiat ja väkivaltarikokset vaikuttavat kaikki osaltaan yksilön turvattomuuden tunteeseen. Useimmilla tapahtumilla ei ole suoraa yhteyttä joukkoliikenteeseen, mutta heijastusvaikutukset ovat kuitenkin olemassa. Yleinen turvattomuuden tunne on ollut kasvussa joukkoliikenteessä, vaikka yksilön riski joutua vaaratilanteeseen ei ole tilastojen mukaan juurikaan muuttunut viimeisten vuosien aikana.

Myös pääkaupunkiseudun kunnissa turvallisuus on otettu tosissaan, ja asiaa on lähestytty sekä strategioiden että yhteisten toimintamuotojen voimin. Helsingissä ja Espoossa on laadittu erilliset kaupunkien turvallisuusstrategiat; Vantaalla turvallisuusasiat on sisällytetty pääosin kaupungin tasapainotettuun strategiaan, ja turvallisuustyötä tehdään ”Vantaan turvallisuustalkoot” -hankkeen muodossa. Kuntasektorilla turvallisuus on varsin laaja käsite johon sisältyvät yleinen turvallisuus, turvallisuuden tunne sekä rikosentorjuntaan liittyvät tekijät.

Liikennesektorilla turvallisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä perinteistä liikenneturvallisuutta eli liikenneympäristön turvallisuutta ja liikennesääntöjen noudattamista. Itse asiassa liikenneturvallisuus on yksi seuratuimmista mittareista liikennejärjestelmän toimivuutta arvioitaessa.

Tässä työssä on yhdistetty laajemmin yhteiskunnassamme tarkasteltu yleinen turvallisuus osaksi liikenneturvallisuutta ja erityisesti osaksi joukkoliikenteen turvallisuutta. Turvallisuus nähdään keskeisenä tekijänä joukkoliikenteen palvelutasoa arvioitaessa. Erotukseksi perinteisestä liikenneturvallisuustutkimuksesta käytetään termiä sosiaalinen turvallisuus liikenteessä.

Työssä on tarkasteltu sosiaalisen turvallisuuden tilaa joukkoliikenteessä sekä kartoitettu ja analysoitu turvattomuutta ja turvattomuuden tunnetta aiheuttavia tekijöitä koko matkaketjun osalta. Työssä on arvioitu myös turvattomuuden vaikutuksia matkustuskäyttäytymiseen kulkuvälineen valinnan, matkustususeuden ja matkustusajankohdan osalta. Matkustajanäkökulman lisäksi tutkimuksessa on kartoitettu joukkoliikenteen työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia turvattomuudesta.

Tutkimus on osittain myös seurantatutkimus vuonna 2002 valmistuneelle ”Turvallisuuden merkitys lähijunaliikenteessä 2002” -tutkimukselle, joka toteutettiin VR Osakeyhtiön, liikenne- ja viestintäministeriön, Ratahallintokeskuksen sekä Etelä-Suomen lääninhallituksen poliisiosaston yhteistyönä. Tässä työssä tutki-

mus on kuitenkin laajennettu koskemaan pääkaupunkiseudun kaikkia joukkoliikennemuotoja.

6.2 Tutkimusmenetelmä

Työ toteutettiin yhdistettynä kirjallisuus- ja kyselytutkimuksena sekä asiantuntijatyöskentelyinä.

Kirjallisuustutkimuksessa keskityttiin toimintaympäristön kuvaamiseen, kansallisiin ja kansainvälisiin kokemuksiin yleisen turvallisuuden ja erityisesti joukkoliikenteen sosiaalisen turvallisuuden osalta sekä hyvien käytäntöjen kartoittamiseen turvallisuustyössä onnistumiseksi.

Tutkimusprojektin laajin osio oli empiirinen kyselytutkimus, joka kohdistettiin pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen matkustajille informoituna kyselynä liikennevälineissä sekä pääkaupunkiseudun asukkaille (nk. suuri yleisö) ja joukkoliikennetoimijoiden henkilökunnalle postikyselynä. Empiirisen tutkimuksen pääteemoina olivat:

- vastaajien henkilökohtaiset kokemukset turvattomuudesta
- turvattomuuden vaikutukset joukkoliikenteessä liikkumiseen ja työskentelyyn
- keskeisten kehittämistarpeiden kartoittaminen käytännön toimenpiteiden suuntaamiseksi

Asiantuntijatyöskentely toteutettiin työryhmissä, joiden tavoitteena oli konkreettisten toimenpide-ehdotusten kartoittaminen ja alan toimijoiden verkottuminen yhteistyön lisäämiseksi. Työryhmätyöskentelyyn osallistui yhteensä 31 henkilöä, jotka jakaantuivat seuraaviin kolmeen teemaryhmään:

- joukkoliikenneinfrastruktuurin fyysinen suunnittelu ja kunnossapito
- valvonta (kameravalvonta, henkilövalvonta, toimintatapa)
- turvallisuuspolitiikka, yhteistyö sekä turvattomuuden tunteen vähentäminen

Kokonaisuutena työssä oli käytössä varsin monipuolinen tutkimusaineisto, jossa yhdistyivät kansainväliset kokemukset, joukkoliikenteen ja turvallisuustyön asiantuntijoiden näkemykset sekä joukkoliikenteen loppukäyttäjien omakohtaiset kokemukset sosiaalisesta turvallisuudesta joukkoliikenteessä.

6.3 Tuloksia ja johtopäätöksiä

6.3.1 Sosiaalinen turvallisuus joukkoliikenteessä

Joukkoliikenteen käytön tulee olla miellyttävää. Miellyttävyyden kannalta olennaista on sekä joukkoliikennevälineiden että asemien ja pysäkkien palvelutaso, jonka keskeisiä elementtejä ovat mm. matka-aika, liikennöintiä, liikennöinnin täsmällisyys ja turvallisuus. Turvallisuuden näkökulmasta keskeistä on kokonaisturvallisuus. Matkustajien on tunnettava olonsa turvalliseksi kaikilla matkan osilla: liikennevälineessä, odottaessaan ja vaihtaessaan liikennevälinettä

sekä kulkiessaan pysäkillä tai asemalla tai niiltä pois. Kun kaikki osa-alueet on otettu huomioon, voidaan katsoa koko matkan turvallisuuteen vaikuttavat tekijät läpikäydyksi.

Joukkoliikennejärjestelmän eri osapuolten on pohdittava, mitä parannuksia voidaan tehdä kullekin näistä matkan osista ottaen huomioon, että yhdelle matkan osalle kohdistettu panostus toisen osan kustannuksella ei riitä matkustajien koko matkaa koskevan henkilökohtaisen turvallisuuden tunteen takaamiseksi. Koko matkaketjun turvallisuus on tärkeää, sillä matkustajien oletetaan kokevan matka vain niin turvallisesti kuin sen turvattomin osa on.

Useat kansainväliset tutkimukset korostavat, että suhtautuminen turvallisuuteen vaihtelee paljon eri ajankohtina, eri matkan osuuksilla ja eri matkustajaryhmien kesken. Rikosten varalta ja rikoksen pelon vuoksi suoritetaan varotoimia, kuten vältetään yksin matkustamista, istutaan lähellä kuljettajaa tai vältetään tiettyjä paikkoja. Henkilökohtainen turvallisuus on myös yksi monista kulkuvälineen valintaan vaikuttavista tekijöistä. Pelon vuoksi julkisen liikenteen käyttöä vältetään tiettyyn aikaan, tietyllä alueella tai sitä ei käytetä lainkaan. Tutkimusten mukaan rikoksen pelko ja häiriöt vaikuttavat merkittävästi potentiaalisten joukkoliikennematkustajien halukkuuteen käyttää joukkoliikennettä, ja ne vähentävät myös nykyisten joukkoliikennematkustajien joukkoliikenteen käyttöä. Matkustajien henkilökohtaisen turvallisuuden parantamisella on näin ollen myös taloudellista merkitystä.

6.3.2 *Turvattomuus pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä*

Tämä tutkimus osoittaa selvästi, että turvattomuus ja turvattomuuden tunne koetaan todelliseksi ongelmaksi sekä joukkoliikenteen asiakkaiden että henkilökunnan keskuudessa. Pääkaupunkiseudulla matkustaa päivittäin joukkoliikenteessä noin 600 000 henkilöä, joista noin 3 % on joutunut **väkivallan** kohteeksi joko joukkoliikennevälineessä tai joukkoliikenneasemalla tai -pysäkillä viimeisen vuoden aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa, että vuositasolla lähes 20 000 joukkoliikenteen asiakasta on jonkinasteisen väkivallan kohteena käyttäessään joukkoliikennevälineitä. Muihin matkustajiin kohdistuvaa väkivaltaa joukkoliikennevälineessä, asemalla tai pysäkillä on nähnyt 37 % matkustajista viimeisen vuoden aikana.

Joukkoliikenteen matkustajista peräti 47 % on joutunut **häiriköinnin** kohteeksi joukkoliikennevälineessä, asemalla tai pysäkillä viimeisen vuoden aikana. Yli 300 000 joukkoliikenteen asiakasta on siis joutunut itse häiriköinnin kohteeksi. Muihin kohdistuvaa häiriköintiä joko joukkoliikennevälineessä tai asemalla tai pysäkillä oli viimeisen vuoden aikana nähnyt peräti 80 % matkustajista.

Verrattaessa nyt saatuja tuloksia vuoden 2002 lähijunaliikenteessä tehtyyn vastaavaan tutkimukseen, on häiriköinti lisääntynyt selvästi. Väkivallan osalta matkustajien omakohtaiset kokemukset ovat kokonaisuutena pysyneet lähes samalla tasolla. Asemilla omakohtaiset kokemukset väkivallasta ovat vähentyneet hieman; junissa väkivallan kohteeksi joutuneiden osuus on puolestaan hieman kasvanut. Häiriköinnin osalta vertailu vuoden 2002 tilanteeseen osoittaa selkeää

kasvua: sekä asemilla että lähijunissa häiriköinnin kohteeksi joutuneiden osuus on kasvanut keskimäärin 10 % kolmen vuoden takaisesta ja on nyt asemilla 27 % ja lähijunissa 39 %. Kokonaistilanteen huononeminen näkyy joukkoliikenteen turvallisuudelle annetuissa kouluarvosanoissa, joiden keskiarvot ovat kauttaaltaan laskeneet.

Lähijunahenkilökunnan osalta vertailu vuoden 2002 tuloksiin osoittaa samankaltaista trendiä, joskin vielä hieman voimakkaampana. Erityisesti väkivallan kohteeksi joutuminen on yleistynyt. Turvallisuustilanteen heikkeneminen näkyy myös varsin selvästi henkilökunnan reaktioissa. Kun vuonna 2002 vain 0,5 % henkilökunnasta oli vaihtanut hankalia työvuoroja rauhallisempiin, on heidän osuutensa nyt kymmenkertaistunut. Samoin työtehtävien ja jopa työpaikan vaihtoa harkinneiden osuus on kasvanut radikaalisti; vuonna 2002 työtehtävien tai työpaikan vaihtoa oli harkinnut turvattomuuden lisääntymisen vuoksi 12 % vastaajista, nyt heidän osuutensa on 29 %. Negatiivinen kehitys näkyi myös henkilökunnan antamissa kouluarvosanoissa, joiden kehitys oli hyvin samankaltainen kuin matkustajien arvioissa.

Huolimatta turvattomuuden lisääntymisestä pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä turvallisuuden perusasiat ovat kohtalaisella mallilla. Etenkin arjen työmatkaliikenteen osalta matkustajat pitävät joukkoliikenteen sosiaalista turvallisuutta jopa kiitettävänä, ja viihtyisän matkustamisen perusedellytykset ovat kunnossa. Ongelmia esiintyy kuitenkin iltaisin ja viikonloppuisin. Iltamatkustamisessa turvallisuuden taso laskee kiitettävästä välttäväksi ja viikonloppuiltaisin peräti huonohkoksi. Arvioon yhtyvät sekä matkustajat että henkilökunta. Työssä kartoitettujen matkustajien ja henkilökunnan omakohtaisten häiriköinti- ja väkivaltakokemusten sekä avoimien kommenttien perusteella tilannetta voi luonnehtia todelliseksi ongelmaksi, joka vaatii kokonaisvaltaisia toimenpiteitä. Kansainvälisten kokemusten mukaan toimenpiteet vaativat laajaa yhteistyötä eri osapuolten kesken, yksittäisten toimijoiden omat toimenpiteet eivät välttämättä riitä.

6.3.3 *Turvattomuuden vaikutukset pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä*

Turvattomuus ja turvattomuuden tunne vaikuttavat sekä matkustusmukavuuteen että matkustuskäyttäytymiseen. Tässä työssä vaikutuksia kartoitettiin ensisijaisesti kyselytutkimuksen avulla. Kyseessä ei siis ole varsinainen vaikutusarviointihanke, joten saatuja vaikutuksia voidaan käsitellä vain suuntaa-antavina tuloksina

Turvattomuus ja turvattomuuden tunne vähentävät sekä nykyisten matkustajien että potentiaalisten asiakkaiden matkustamishalukkuutta joukkoliikenteessä. Erot matkustajille suunnatun kyselyn ja asukkaille suunnatun kotitalouskyselyn välillä ovat jopa yllättävänkin suuret: kotitaloudet suhtautuvat turvattomuuteen selvästi voimakkaammin kuin nykyiset matkustajat. Matkustajakyselyyn vastanneista joukkoliikenteen turvattomuutta piti vakavana ongelmana noin kolmannes vastaajista kun keskivertoasukkaiden keskuudessa asiaa piti vakavana ongelmana peräti 53 %.

Nykyisistä matkustajista 14 % ilmoitti vähentäneensä joukkoliikenteen käyttöä turvallisuuden lisääntymisen vuoksi, kun kotitalousvastaajista käyttöä turvallisuuden vuoksi ilmoitti vähentäneensä 27 %. Toisaalta nykyisistä matkustajista 24 % voisi lisätä matkustamistaan, mikäli voisi paremmin luottaa matkustus-turvallisuuteen. Keskiavertasukoiden kohdalla vastaava lukema oli 35 %.

Empiirisessä kyselytutkimuksessa saadut arviot vaikutuksista ovat melko hyvin linjassa kansainvälisissä tutkimuksissa esitettyjen tulosten kanssa. Ison-Britannian Department for Transport:in (DFT) tutkimuksessa ”Personal Security on Public Transport: Guidelines for Operators” 22 % vastaajista ilmoitti, että matkustaisi enemmän julkisilla kulkuvälineillä, jos turvallisuustoimenpiteet olisivat käytössä. Näistä matkoista 40 % olisi iltaisin tapahtuvia vapaa-aikaan liittyviä matkoja. Toisen DFT:n tutkimuksen, ”Perceptions of Safety from Crime on Public Transport”, mukaan henkilökohtaista turvallisuutta lisäävät toimenpiteet lisääisivät julkisen liikenteen matkoja noin 11 %.

Pääkaupunkiseudulla tehdään vuosittain yhteensä noin 360 miljoonaa joukkoliikenne matkaa, joten turvallisuuden parantamisella saadut hyödyt voivat olla taloudellisesti varsin merkittäviä. Viiden prosentin lisäys matkoihin merkitsisi 18 miljoonaa matkaa vuodessa, ja yhden prosentin lisäys 3,6 miljoonaa matkaa vuodessa.

Henkilökunnan osalta turvallisuuden vaikutukset liittyvät pitkälti työn mielekkyyteen ja työssä jaksamiseen. Koettu häiriköinti ja väkivalta jää vaivaamaan mieltä ja aiheuttaa ahdistusta. Joukkoliikenteen henkilökunnasta 62 % pitää joukkoliikenteen turvallisuutta vakavana ongelmana. Henkilökunnasta 35 % ei työskentele turvallisuuden tunteen vuoksi mielellään arkisin ilta-aikaan, eikä 46 % työskentele mielellään viikonloppuisin myöhäisliikenteessä. Reilu neljännes joukkoliikenteen henkilökunnasta on harkinnut työpaikan tai työtehtävän vaihtoa turvallisuudesta johtuen. Käytännössä turvallisuus näkyy sekä henkilökunnan vaihtuvuutena että sairauspoissaoloina, jotka molemmat aiheuttavat lisäkustannuksia koko järjestelmälle.

Kokonaisuutena turvallisuus ja turvallisuuden tunne aiheuttavat erilaisina kustannuksina ja tulonmenetyksinä varovaisestikin arvioituna useiden miljoonien eurojen vuosikustannukset joukkoliikennejärjestelmälle ja sitä kautta luonnollisesti myös joukkoliikennematkustajille. Taloudellisten tekijöiden lisäksi turvallisuus on vaikuttamassa koko joukkoliikennejärjestelmän palvelutasoon, josta on tavalla tai toisella riippuvaisia merkittävä osa pääkaupunkiseudun asukkaista.

6.4 Toimenpide-ehdotuksia

Tutkimuksessa on pohdittu toimenpiteitä turvallisuuden vähentämiseksi. Kirjallisuustutkimuksen avulla kartoitettiin parhaita käytäntöjä ulkomailta, lähinnä Isosta-Britanniasta ja Saksasta. Kyselytutkimuksen yhteydessä kartoitettiin matkustajien, kotitalousvastaajien sekä henkilökunnan mielestä tärkeimmät joukkoliikenteen turvallisuuden osatekijät sekä näiden nykytila. Tärkeiden ja nykytilan välisen ”kuilun” perusteella määritettiin kunkin osatekijän kehittämistarve. Li-

säksi vastaajat esittivät avoimiin kysymyksiin omia näkemyksiään siitä, kuinka epäkohtia voitaisiin parantaa.

Kirjallisuus- ja kyselytutkimuksessa esille nousseita kehittämistarpeita ja niiden konkreettisia etenemismahdollisuuksia pohdittiin edelleen asiantuntijaryhmissä. Tässä esitetyt toimenpide-ehdotukset pohjautuvat kehittämismahdollisuuksista eri tahoilta kerättyihin tietoihin ja ajatuksiin. Ne eivät kuitenkaan ole valmiita toimintamalleja, vaan toteutusta suunniteltaessa toimenpiteet vaativat tarkennusta.

Kokonaisuudessaan kehittämissuosituksia voidaan kuvata yhteistyö-, strategia- ja toimintatapapainotteisiksi. Alalle kaivataan kipeästi yhteisiä toimintatapoja, ja useat kehittämissuositukset liittyvätkin toimintatapojen yhdenmukaistamiseen ja standardointiin.

Seuraavissa luvuissa kehittämissuositukset on kuvattu vastaavalla otsikkojaotellulla kuin työssä toteutetut asiantuntijatyöpajat:

1. Joukkoliikenneinfrastruktuurin ja liikennevälineiden suunnittelu ja kunnossapito
2. Valvonta
3. Turvallisuuspolitiikka, yhteistyö, turvattomuuden tunteen vähentäminen

Kehittämissuositusten osalta oleellista on huomata, että kyseessä ei ole niinkään uusien itsenäisten ohjeistuksien, suunnitelmien tai sääntöjen luominen vaan pikemminkin sosiaalisen turvallisuuden näkökulmien integrointi nykyisiin järjestelmiin. Eli kyseessä on ongelman havaitseminen, tunnustaminen ja jalkauttaminen osaksi jokapäiväistä toimintaa.

6.4.1 *Joukkoliikenneinfrastruktuurin ja liikennevälineiden suunnittelu ja kunnossapito*

Joukkoliikenteen turvallisuutta voidaan parantaa ja erityisesti turvattomuuden tunnetta vähentää myös joukkoliikenneinfrastruktuurin suunnittelun ja kunnossapidon keinoin. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii luvussa 5 esitelty Isossa-Britanniassa konseptoitu käsite CPTED (Crime prevention through environmental design), jossa sosiaaliset turvallisuustekijät on viety kiinteäksi osaksi infrastruktuurin suunnittelua.

Infrastruktuurin suunnittelu on osaamisalueena sellainen, että matkustajat eivät juurikaan ole suoraan tuoneet esille mahdollisia ratkaisuja vaan pikemminkin ongelmia, jotka vaativat ratkaisuja. Suurin osa esille tulleista ongelmista voidaan ratkaista useammalla eri tavalla ja eri kulurakenteella.

Joukkoliikenneinfrastruktuurin ja liikennevälineiden suunnitteluun ja kunnossapitoon liittyvät toimenpide-ehdotukset on saatu yhdistelemällä kansainvälisiä hyviä käytäntöjä, matkustajien esille tuomia ongelmia ja asiantuntijaryhmässä koostettuja näkemyksiä mahdollisista / tarpeellisista jatkotoimista turvallisuuden parantamiseksi. Kehittämissuositukset on esitetty taulukossa 6.1.

Taulukko 6.1. Toimenpide-ehdotuksia joukkoliikenteen turvattomuuden vähentämiseksi infran ja kulkuvälineiden suunnittelun ja kunnossapidon avulla.

Toimenpide	Sisältö
<i>1. Pysäkkien ja asemien suunnittelun parantaminen</i>	Turvattomuuden vähentäminen suunnittelullisin toimenpitein
<i>1.1. Asemien ja pysäkkien turvallisuussuunnittelun periaatteiden tarkistaminen ja yhdenmukaistaminen</i>	<p>Nykyiset suunnitteluohjeet päivitetään sosiaalisen turvallisuuden näkökulmalla. Ohjeistuksessa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - asematurvallisuussuunnittelussa otetaan huomioon myös lähialueet ja kulkuväylät asemille - mitoitetaan pysäkit ja asemat ja määritellään varustetaso suhteessa nousijamääriin - huomioidaan makaamisen estäminen penkkiratkaisuissa - huomioidaan esteettömyys - poistetaan näkemäesteet - valitaan asemille ja pysäkeille soveltuvat pintamateriaalit <p>ohjeistus</p>
<i>1.2. Matkustajainformaation edelleen kehittäminen</i>	<p>Epätietoisuus luo turvattomuutta. Matkustajainformaatio tulee ohjeistaa ja sosiaaliseen turvallisuuteen vaikuttavat näkökulmat kartoittaa. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - varmistetaan matkustajainformaation ajantasaisuus ja parannetaan sitä - tarkistetaan matkustajainformaation sisältö ja kehitetään sitä - parannetaan poikkeustilanne-/häiriötiedottamista - tarkistetaan opastus ja viitoitus ja kehitetään sitä - luodaan matkustajien keskuuteen yhteisöllisyyttä ja ”mehenkeä” - tiedotetaan yhteisistä ”pelisäännöistä”
<i>1.3. Valaistuksen parantaminen ja ylläpito</i>	<p>Valaistus on yksi keskeisiä turvallisuutta edistävästä ja turvallisuuden tunteeseen liittyvistä perustekijöistä. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostetaan valaistus asemilla ja pysäkeillä kampanjaluonteisesti - suunnitellaan valaistus kokonaisuus huomioiden - yhtenäistetään tarkastus- ja korjauskäytännöt <ul style="list-style-type: none"> o nykyään ääripäinä reagointi 48 h sisällä vs. tarkistus kaksi kertaa vuodessa <p>toimintamalli</p>
<i>1.4. Pysäköinnin kehittäminen</i>	<p>Liityntäliikenne on olennainen osa joukkoliikenteen matkaketjua. Sosiaalinen turvallisuus on kokonaisuus, jonka pitää ulottua myös liityntäpysäköintiin. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kehitetään henkilö- tai teknistä valvontaa ja laajennetaan sitä pysäköintialueille - lisätään lukittavia kaappeja tai vahvatekoisia telineitä pyöriä varten

Toimenpide	Sisältö
1.5. <i>Hätäavun saamisen parantaminen</i>	<p>Avun saaminen ongelmatilanteissa on erittäin tärkeää sekä matkustajille että henkilökunnalle. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laajennetaan metroasemilla käytetyn Help-nappi - tyyppisen työkalun käyttöä PKS:n pysäkeille ja asemille - hyödynnetään nykuteknologian mahdollisuuksia mobiili-hälytysten muodossa - luodaan asemille ja pysäkeille toimintaohjeistus hätätilanteiden varalta - helpotetaan henkilökunnan sisäistä kommunikointia <p>selvitys</p>
1.6. <i>Vaihtoehtoisten rahastusmahdollisuuksien pohtiminen</i>	<p>Joukkoliikenteessä turvattomuuden tunnetta aiheuttavat asemilla aikaansa viettävät henkilöt tai ryhmät, joilla ei ole aikomusta käyttää joukkoliikenteen palveluja. Myös rahan ”läsnäolo” motivoi rikolliseen toimintaan. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - selvitetään maksuporttien (metro, lähijuna) periaatteet ja vaikutukset - selvitetään bussien ja raitiovaunujen vaihtoehtoiset rahastusmahdollisuudet <p>selvitys</p>
2. <i>Joukkoliikennekaluston suunnittelu</i>	<p>Tarvittavien suunnittelutoimien kartoitus</p>
2.1. <i>Kaluston sisätilojen suunnittelun periaatteet</i>	<p>Kaluston suunnittelulla voidaan tehdä paljon sosiaalisen turvallisuuden parantamiseksi sekä jokapäiväisessä arkiliikumisessä että poikkeustilanteissa. Suunnittelutyössä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kartoitetaan riskitekijät - huomioidaan esteettömyys - huomioidaan kuljettajan turvallisuus (esim. ohjaamon suojaus, näkemäesteiden poistaminen) - suunnitellaan istumajärjestys huolellisesti - ohjeistetaan suunnittelijat turvallisuusnäkökulmasta <p>toimintamalli</p>
2.2. <i>Ajoneuvojen viestintäjärjestelmien kehittäminen</i>	<p>Ongelmien ilmaantuessa oleellista on viestintäjärjestelmien toimivuus, helppokäyttöisyys ja selkeä ohjeistus henkilökunnalle. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhdenmukaistetaan radiokalusto ja -liikenne - edistetään ajoneuvojen kuulutusjärjestelmän käyttöä - ohjeistetaan poikkeustilanteiden varalta
2.3. <i>Ovijarrujärjestelmän tarkistus</i>	<p>Ovijarrujärjestelmien tulisi estää sekä vahingot että väärinkäyttö. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kartoitetaan kuljettajien tyytyväisyys ja mahdolliset kehittämistarpeet (erityisesti ovijarrujen toiminta hätätilanteissa) <p>selvitys</p>

3. Pysäkkien, asemien ja kaluston kunnossapito	Kunnossapidon toimenpiteet
3.1. Kunnossapidon laatutason yhdenmukaistaminen ja laatu- luokitus	Kunnossapidon ohjeistamisen ja standardoinnin merkitys korostuu erityisesti kilpailutuksen lisääntyessä. Toimenpiteinä: - yhdenmukaistetaan kunnossapitotoimet ja nostetaan niiden laatutasoa nykyisestä - määritellään laatu- luokitus - valvotaan kunnossapidon tasoa - pohditaan mahdollisesti tarvittavia sopimuspoliittisia toimenpiteitä strategia / sopimuspolitiikka
3.2. Asemien ja kaluston jatkuva kunnossapito ja huolto	Broken window -ajattelun sisäistämällä on saavutettu hyviä tuloksia useissa kansainvälisissä mallikohteissa. Toimenpiteinä: - korjataan valaistus, viat ja töhryt säädettyssä minimiajassa - otetaan käyttöön vikailmoitusnumero ja reagoidaan ilmoituksiin (korjaus- ja siivouspartiot) - parannetaan asemien ja kaluston siisteyttä toimintamalli

6.4.2

Valvonta

Valvonnan lisäämisen ja parantamisen tarve nousi selkeästi esille kyselytutkimuksessa. Kehittämistoimenpiteet liittyvät omaan henkilökuntaan, vartiutyöhön sekä valvonnan teknisiin apuvälineisiin. Niin joukkoliikenteen oman henkilökunnan kuin vartioliikkeidenkin henkilökunnan osalta kehittämistä kaipaavat henkilöstön soveltuvuuden varmistaminen ja koulutus. Valvonnankin osalta kaivataan kipeästi yhteistyön lisäämistä yhtenäisten menettelytapojen ja toimintaohjeiden muodossa. Myös lainsäädännön soveltaminen alaan vaikuttaa epäselvältä ja ongelmalliselta. Teknisten valvontajärjestelmien yhdenmukaistamista ja laajentamista mahdollisuuksien mukaan suositellaan.

Taulukko 6.2. Toimenpide-ehdotuksia joukkoliikenteen turvattuuden vähentämiseksi valvonnan keinoin.

Toimenpide	Sisältö
1. Henkilövalvonta- oma henkilökunta	Joukkoliikenteen henkilökuntaan liittyvät toimenpiteet
1.1. Henkilökunnan soveltuvuuden varmistaminen ja koulutuksen kehittäminen	Henkilökunta on keskeisessä roolissa matkustuskokemuksen turvallisuuden varmistamisessa, joten henkilökunnalle tulee luoda edellytykset tehtävässä onnistumiseen. Toimenpiteinä: - otetaan käyttöön soveltuvuustestit rekrytoinnin yhteydessä - selvitetään henkilökunnan koulutustarpeet (ongelmatilanteet, asenteet, ajotavat, kielitaito, paikallistuntemus) - yhdenmukaistetaan toimintaohjeet ja saatetaan ne henkilökunnan tietoon - valvotaan turvallisuusohjeiden noudattamista - maksimoidaan henkilökunnan näkyvyys ja saavutettavuus selvitys / toimintamalli

Toimenpide	Sisältö
1.2. <i>Henkilökunnan motivointi</i>	<p>”Eturivi” tarvitsee taustajoukkojen täyden tuen työn menestykselliseen suorittamiseen. Motivointitoimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lisätään ja kehitetään koulusta - uudistetaan palkkaus soveltuvin osin (hankalan työn lisä vaikeiksi tunnistettujen reittien ja vuorojen hoitamisesta) - lisätään johdon kiinnostusta, osallistumista ja sitoutumista turvallisuusasioihin (mm. tuki välikohtausten selvittämisessä) <p>toimintamalli</p>
1.3. <i>Avunsaannin helpottaminen hätätilanteissa</i>	<p>Avun saaminen ongelmatilanteissa on tärkeää henkilökunnalle. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - selvitetään mahdollisuutta yhteiseen radiojärjestelmään ja hätäkeskukseen - lisätään kiertäviä ”häätäpartioita” - kehitetään henkilökunnan sisäisiä yhteyksiä <p>selvitys / toimintamalli</p>
1.4. <i>Kampanja liputta matkustamisen estämiseksi</i>	<p>Kansainvälisten kokemusten mukaan liputta matkustaminen ja häiriköivä käyttäytyminen ovat usein sidoksissa toisiinsa. Liputta matkustaminen lienee yleisintä viikonlopun myöhäisvuoroilla, joiden rauhoittaminen on keskeisessä roolissa turvallisuutta parannettaessa. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tehotarkastetaan lippuja konduktööristä tai lipuntarkastajasta sekä vartijasta koostuvan partion toimesta liputta matkustavien häiriköiden poistamiseksi <p>kampanja</p>
2. <i>Henkilövalvonta - vartioliikkeet ja poliisi-työ</i>	<p>Vartioliikkeiden ja poliisityön mahdollisuudet</p>
2.1. <i>Menettelytapojen yhtenäistäminen</i>	<p>Vartiointipalvelun tulee olla näkyvää ja luottamusta herättävää, ja samalla on muistettava työn asiakaspalvelunäkökulma. Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteeseen tulisi mahdollisuuksien mukaan määritellä yhteinen näkemys myös vartiointiliikkeiltä haluttavasta palvelusta. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lisätään koulutusta asiakaspalveluun ja joukkoliikenteeseen liittyen - luodaan yhtenäinen toimintaohjeistus - puututaan aktiivisesti epäkohtiin <p>toimintamalli</p>
2.2. <i>Vartijaresurssien käytön optimointi ja lisääminen</i>	<p>Vartiointipalvelu toimii parhaiten silloin, kun pelkkä tietoisuus palveluista tai niiden nopeasta paikalle tulosta ennaltaehkäisee ongelmatilanteita. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lisätään kiertäviä partioita - kartoitetaan ongelmakohteet - suunnitellaan reitit tarkemmin - reagoidaan avunpyyntöihin nopeammin
2.3. <i>Poliisiyhteistyön tehostaminen</i>	<p>Turvallisuus joukkoliikenteessä on yhteistyötä, johon on saatava mukaan kaikki olennaiset tahot. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kartoitetaan poliisin näkemykset ja resurssit - informoidaan poliisia ongelmasta ja sen vaikutuksista - ideoidaan yhteistyömuotoja ja sovitaan niistä <p>toimintamalli</p>

<i>Toimenpide</i>	<i>Sisältö</i>
<i>2.4. Nykyisen lainsäädännön hyödyntäminen</i>	Uusi järjestyslaki on muuttanut sekä henkilökunnan mahdollisuuksia puuttua tilanteisiin että kansalaisten oikeuksia. Toimenpiteinä: <ul style="list-style-type: none"> - saatetaan nykyinen lainsäädäntö eri osapuolten tietoon - selvitetään hyödyntämismahdollisuuksia sekä rajoituksia - kehitetään lainsäädäntöä tarvittaessa (mm. vartijoiden oikeudet / toimintarajoitukset) selvitys / viestintä
<i>3. Valvonta teknisin apuvälinein</i>	
<i>3.1. Kameravalvonnan laajempi käyttöönotto ja teknisten valvontavälineiden kunnossapito</i>	Kameravalvontaan suhtautuminen ja kameravalvonnan taso vaihtelee pääkaupunkiseudun joukkoliikennetoimijoiden välillä. Yhteistyöllä voitaisiin saavuttaa lisää tehokkuutta ja myös säästöjä. Toimenpiteinä: <ul style="list-style-type: none"> - otetaan käyttöön kameravalvonta (tarvittaessa tallentava) kaikilla asemilla, vilkkaimmilla pysäkeillä ja joukkoliikennevälineissä sekä pyöräparkeissa - selvitetään ”hämäyskameroiden” käyttömahdollisuudet ja vaikutukset - valvotaan ainakin öisin ja viikonloppuisin - määritellään kustannusten jakautuminen - asennetaan ohjaamo- / valvomonitorit - luodaan valvomoille toimintaohjeistus - selvitetään yhteishankintamahdollisuuksia - suoritetaan valvontakameroille, radioille ja muille laitteille vuositarkastukset ja tarvittavat korjaukset - reagoidaan vikailmoitustilanteissa nopeasti

6.4.3 *Turvallisuuspolitiikka, yhteistyö, turvattomuuden tunteen vähentäminen*

Suuren linjan toimenpiteistä merkittävin lienee joukkoliikenteen turvallisuusstrategian laatiminen, jalkauttaminen ja seuranta. Hyvien kokemusten kartoittamista ja jakamista eri liikennemuotojen kesken kaivataan. Eräänä työkaluna tähän voisi olla turvallisuustietopankki. Uusia rahoitusmahdollisuuksia sekä turvallisuustekijöiden mukaanottoa osaksi kilpailutuksen valvontaa ja ohjausta olisi syytä kartoittaa ja pohtia tarkemmin.

Turvallisuuteen ja etenkin turvattomuuden tunteeseen voidaan vaikuttaa merkittävästi viestinnän ja markkinoinnin keinoin. Erilaiset kampanjat esimerkiksi asenteista, ilkeiden vaikutuksista sekä alkoholin käytöstä joukkoliikenteessä voivat olla kalliita, mutta onnistunut kampanja tavoittaa ihmiset, ja saattaa saada aikaan merkittäviä muutoksia. Viestintään liittyen sekä matkustajat että henkilökunta kaipaavat selkeitä ohjeistuksia joukkoliikenteessä toimimiseen.

Taulukko 6.3. Toimenpide-ehdotuksia joukkoliikenteen turvattomuuden vähentämiseksi turvallisuuspolitiikan ja yhteistyön keinoin.

Toimenpide	Sisältö
1. Osapuolten roolit ja yhteistyö	Toimintamallin luominen yhteistyön aloittamiseksi ja kehittämiseksi
1.1. Joukkoliikenteen turvallisuusstrategian laatiminen	Yhteistyön lähtökohtana tulee olla yhteinen sitoutuminen ja strategia. Yhteistyön visio, tavoitteet ja toteutussuunnitelma tulee kirjata yksiin kansiin. Toimenpiteinä: <ul style="list-style-type: none"> - määritetään vastuutahot - määritellään yhtenäinen turvallisuusnormisto ja toimintatavat - resursoidaan toiminta - jalkautetaan strategia - vakiinnutetaan seuranta strategia
1.2. Turvallisuustietopankin perustaminen	Turvallisuusongelmat kasaantuvat usein tietyille alueille, tietyille reiteille ja tietyille henkilöille tai henkilöryhmille. Usein myös tapahtumat noudattavat samaa kaavaa. Turvallisuustietopankki on yhteinen työkalu operaattoreiden ja sidosryhmien käyttöön tiedon ja hyvien käytäntöjen jakamiseksi. Turvallisuustietopankki sisältää tiedot tapahtuneista vahingoista, onnettomuuksista, rikoksista ja läheltä piti -tilanteista sekä korjaavista toimenpiteistä (+”neuvot ja niksit”). Toimenpiteinä: <ul style="list-style-type: none"> - määritetään vastuutaho - kerätään parhaat käytännöt ja saatavilla oleva tieto eri liikennevälineiden osalta (myös pilotit meillä ja muualla) - laajennetaan tietopankkia pikkuhiljaa työkalu
1.3. Kilpailutuksen valvonta ja ohjaus	Kilpailutetussa liikenteessä hyvin hoidetusta liikennöinnistä maksetaan bonusta asiakastyytyväisyyden perusteella. Saa daanko sosiaalinen turvallisuus sisällytettyä sopimuksiin? Toimenpiteinä: <ul style="list-style-type: none"> - sisällytetään turvallisuustekijät ja häiriötilanteiden hoito mahdollisuuksien mukaan kilpailutekijäksi alan sopimukseen (esim. turvallisuussertifikaatti, minitason määrittely) - määritellään valvonnan organisoinnin laatuksiteerit - määritellään kriteerit, bonukset ja sanktiot sopimuspolitiikka

2. Rahoitus	Rahoitusmahdollisuuksien kartoitus
2.1. Rahoitusanalyysi ja poliittinen arvokeskustelu	<p>Turvattomuus maksaa vuositasolla erilaisina kustannuksina ja tulonmenetyksinä miljoonia, jopa kymmeniä miljoonia euroja. Rahoitusanalyysi auttaa konkretisoimaan ongelman taloudelliset vaikutukset ja myös uudet mahdollisuudet resursoimiseen. Tulevassa EU:n 7. puiteohjelmassa Security – teema kokonaisuudessaan on ennakkotietojen mukaan vahvassa roolissa. Teeman tarkastelu suhteessa joukkoliikenteeseen voi avata mahdollisuuksia myös rahoituksen saamiseksi. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - määritetään vastuutaho/-tahot - kohdistetaan varoja lyhyellä ja pitkällä aikavälillä - tehdään turvallisuustoimien kustannus / hyötyanalyysi - selvitetään yhteisostojen mahdollisuutta - standardoidaan mittausjärjestelmän - selvitetään ja hyödynnetään EU:n rahoitusmahdollisuuksia <p>selvitys</p>
2.2. Joukkoliikenteen imagon parantaminen	<p>Joukkoliikenne on kaikkien yhteinen asia, tai ainakin siihen tulee pyrkiä. Positiivisuuden, aidon yhteisöllisyyden ja välittämisen viestiminen oman henkilökunnan, yhteistyökumppaneiden ja matkustajien suuntaan voi saada aikaan muualla maailmalla havaitun ”positiivisen kierteen”. Imagon parantuessa lipputulot lisääntyvät, saavutetaan kustannussäästöjä ja lippujen hintaa saadaan painettua alas. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - edistetään PPP -rahoitusmalleja <ul style="list-style-type: none"> o ”kauppakeskuksen oma asema” -ajattelu - luodaan yhteisöllisyyttä ja sosiaalista valvontaa - käynnistetään (humoristinen) kampanja joukkoliikenteessä käyttäytymisestä <p>viestintä / markkinointi</p>
3. Viestintä ja markkinointi	<p>Joukkoliikenteen turvattomuuden vähentäminen viestinnän keinoin</p>
3.1. Matkustajien (häiriötilanne) ohjeistus	<p>Hädässä avun tulee olla lähellä. Toiminta tulee ohjeistaa selkeästi ja järjestelmän tulee toimia luotettavasti. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - asetetaan ohjeistus esille joukkoliikennevälineisiin, pysäkeille ja asemille sekä aikataulukirjoihin - kerrotaan mihin voi/pitää ottaa yhteyttä hätätilanteessa - asetetaan päihdyttävien aineiden käyttökieltoykyltit joukkoliikennevälineisiin ja asemille <p>ohjeistus</p>
3.2. Henkilökunnan häiriötilanneohjeistus	<p>Ongelmiin on tartuttava yhdessä ja yhtenevin keinoin. Sooloilu vähentää tehokkuutta. Yleisen asenteen tulee olla ”yksi kaikkien ja kaikki yhden puolesta”. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luodaan yhtenäinen ohjeistus ja toimintatapa koko joukkoliikenteen henkilökunnalle - kartoitetaan nykyiset hyvät käytännöt ja jalkautetaan ne muihin organisaatioihin <p>ohjeistus</p>

3.3. Yhtenäinen poikkeustilaviestintä	<p>Poikkeustilanteessa apua saadaan paikalle tehokkaammin, mikäli viestintä on eri joukkoliikennetoimijoiden kesken yhtenäistä. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhtenäistetään viestintävälineet - yhtenäistetään toimintaohjeet poikkeustilaviestinnälle <p>kaluston kehittäminen / toimintatapa</p>
3.4. Asennekasvatus	<p>Nuoret ovat keskeinen taho sekä joukkoliikenteen käyttäjien keskuudessa että myös häiriköintiin syyllistyviä selvitetäessä. Sanoma turvallisuuden merkityksestä ja häiriköinnin seurauksista tulee välittää eteenpäin. Toimenpiteenä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - toteutetaan katu-uskottavia kampanjoita kouluissa: joukkoliikenteen hyödyt, vahingontekojen vakavuus ja seuraukset <p>kampanja / viestintä</p>
4. Alkoholin käyttöön puuttuminen	
Alkoholin käyttöön puuttuminen	<p>Turvallisuustyön eteenpäin vieminen ilman alkoholin käyttöön puuttumista on turhaa. Toimenpiteinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luodaan yhtenevät pelisäännöt alkoholin käyttöön puuttumiseen - toteutetaan ”pullot pois” -tyyppinen tehokampanja alkoholin käyttökiellosta joukkoliikenteessä - käynnistetään tehotarkastukset - harkitaan nollatoleranssijattelua

KIRJALLISUUSLUETTELO

Alm C. & Lindberg E. 2002. Upplevd trygghet vid resor med kollektiva transportmedel. VTI meddelande 919 – 2002. Väg- och transportforskningsinstitutet. Ruotsi.

Alm C. & Lindberg E. 2000. Perceived Risk, Feelings of Safety and Worry Associated with Different Travel Modes, Pilot study. KFB-Meddelande 2000:7. KFB – Kommunikationsforskningsberedningen, Stockholm. Ruotsi.

Cozens P., Neale R., Whitaker J., Hillier D. 2004. Investigating “Cartographies of Fear” in and around Valley Lines railway stations (UK). Public Transport International 2/2002. s. 22 – 24. UITP.

Cozens P., Neale R., Whitaker J., Hillier D. 2003. Investigating personal safety at railway stations using “virtual reality” technology. Facilities Volume 21, number 7/8 / 2003, pp 188 – 194. MCB UP Limited.

Crime Reduction Centre (CRC) 2005. Crime Reduction Toolkits – Public Transport. Iso-Britannia. <http://www.crimereduction.gov.uk/toolkits/pt00.htm>
Luettu 20.10.2005

DFT 2005 a. Secure Station Scheme. Department for Transport. Iso-Britannia. http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_036931.hcsp Luettu 20.10.2005

DFT 2004 a. People’s perceptions of personal security and their concerns about crime on public transport. Department for Transport. Iso-Britannia. http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_control/documents/contentservertemplate/dft_index.hcst?n=10590&l=2 Luettu 20.10.2005

DFT 2004 b. Secure Station Scheme. Department for Transport. Iso-Britannia. http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_504424.pdf Luettu 20.5.2005

DFT 2003 a. Graffiti and vandalism on and around public transport – Briefing paper. Department for Transport. Iso-Britannia. http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/pdf/dft_mobility_pdf_024496.pdf Luettu 20.10.2005

DFT 2003 b. Secure transport route – Manchester to Clitheroe pilot. Department for Transport. Iso-Britannia. http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_021775.hcsp Luettu 20.10.2005

DFT 2002. Get on Board: An agenda for improving personal security – Case studies. Department for Transport. Iso-Britannia. http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503807.hcsp Luettu 20.10.2005

Essenberg B. 2003. Violence and stress at work in the transport sector. Working paper. International Labour Office. Geneva. Italia. <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/transport/wp205.pdf>
Luettu 20.10.2005

Feltes T. 2004. Feelings of insecurity on public transport. Public Transport International 2/2002. s. 26 – 29. UITP.

Forsblom M. 2002. Turvallisuuden merkitys lähijunaliikenteessä 2002. VR Osa-
keyhtiö julkaisuja. VR Henkilöliikenne Etelä-Suomi.

Heiskanen M., Roivainen O. 2005. Helsinki! Tutkimus helsinkiläisten turvallisuudesta ja Helsingin poliisin palvelukyvyistä. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia 21 / 2005.

Helsingin kaupungin liikennelaitos (HKL) 2004. Toimintakertomus 2003.

Helsingin kaupungin liikennelaitos (HKL) 2002. Helsingin joukkoliikenne 2002. Helsingin kaupungin liikennelaitos, suunnitteluyksikkö.

Helsingin kaupunki 2003. Pääkaupunkiseudulle perustettu junakalustoyhtiö. Tiedote 25.11.2003. <http://www.hel.fi/uutiset/tiedotteet/2003/junat2511.html>
Luettu 20.10.2005

Hyyryläinen P., Kandolin H. 2003. Matkustusturvallisuus Itä-Helsingin joukkoliikenteessä. Tutkielma, alipäälystötutkimus, syksy 2000 – kesä 2003.

Jussiant L. 2004. Security: an issue concerning us all. Public Transport International 5/2004 s.4-6. UITP.

Keltaiset sivut 2005. Karttapalvelu. <http://www.keltaisetsivut.fi>

La Vigne N.G. 1997. Safe Transport: Security by Design on the Washington Metro. U.S. National Institute of Justice. Yhdysvallat. <http://www.popcenter.org/Library/CrimePrevention/Volume%2006/05%20nancy.pdf>
Luettu 20.10.2005

LVM 2005. Julkisen liikenteen suoritetilasto 2003. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 8/2005. Helsinki.

Macário R., Ramos A.P., Marques P. 2004. How to improve personal security in public transport. Public Transport International 2/2002. s. 18 – 20. UITP.

Merseytravel 2002. TravelSafe Strategy 2002 – 2005. Iso-Britannia. http://www.merseytravel.gov.uk/pdf/travelsafesttegydoc_16pp.pdf
Luettu 20.10.2005

Oy VR-Rata Ab 2005. <http://www.vr.fi/vrrata/> Luettu 17.8.2005.

Rail Safety & Standards Board 2005. Railway Group, Railway Crime Report, February 2005. Rail Safety and Standards Board, Head of Risk Assessment. Iso-Britannia.

Rail Safety & Standards Board 2003. Lessons to be learnt from U.S. and Other Vandalism Initiatives. May 2003. Rail Safety and Standards Board, Risk Solutions. Iso-Britannia.

Rail Safety & Standards Board 2002. Reducing Assaults on Railway Staff. A report for Railway safety. December 2002. Rail Safety and Standards Board, Risk Solutions. Iso-Britannia.

RHK 2005. Ratahallintokeskus, etusivu. <http://www.rhk.fi/> Luettu 17.8.2005.

Rutenberg J. 2005. New Team Takes Aim at Graffiti in the City. The New York Times, January 14, 2005. Yhdysvallat. <http://www.nytimes.com/2005/01/14/nyregion/14bloomberg.html?ex=1110085200&en=f5419b1da70b3c66&ei=5070> Luettu 17.8.2005.

Sisäasiainministeriö 2004. Poliisibarometri 2003. Sisäasiainministeriön julkaisu 17/2004. Helsinki, sisäasiainministeriö, poliisiosasto.

Suominen P. 2005. Turvallisuustutkimus 2004. Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 90. Etelä-Suomen lääninhallitus, poliisiosasto. Tampere, yliopistopaino, helmikuu 2005.

Warsén L. 2002. Riding without fear. Public Transport International 2/2002. s. 14 - 18. UITP.

YTV 2005. Tietoa liikenteestä. YTV Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta. <http://www.ytv.fi/>

YTV 2003 a. Joukkoliikenteen lipunhinnan muutosten taloudelliset vaikutukset. Pääkaupunkiseudun julkaisusarja B 2003:8. YTV Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta. Helsinki 2003. <http://www.ytv.fi/> => julkaisut

YTV 2003 b. Pääkaupunkiseudun liikennejärjestelmäsuunnitelma PLJ 2002. YTV Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta, liikenneosasto. Pääkaupunkiseudun julkaisusarja A 2003:1. Helsinki 2003.



TURVALLISUUS PÄÄKAUPUNKISEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ -tutkimus

HYVÄ VASTAAJA

Turvallisuus on merkittävä tekijä joukkoliikennevälineillä matkustettaessa ja joukkoliikennettä kehitettäessä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa pääkaupunkiseudun joukkoliikennematkustajien tuntemuksista ja kokemuksista turvallisuuden suhteen, sekä parantaa saadun tiedon perusteella olemassa olevia palveluita. Tutkimukseen osallistuvat liikenne- ja viestintäministeriö, sisäasiainministeriö, VR Osakeyhtiö, YTV, HKL sekä Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit. Tutkimus on osa liikenne- ja viestintäministeriön Joukkoliikenteen tutkimusohjelmaa (www.jotu.fi).

Palautteenne on tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää, joten toivomme teiltä hetken aikaa (n. 15 min) lomakkeen täyttämiseksi. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastauksista ilmene yksittäisten vastaajien tiedot. **Vastattuanne palauttaka a lomake haastattelijalle. Jos ette ehdi täyttää lomaketta matkan aikana, saatte haastattelijalta palautuskuoren.**

Kaikkien lomakkeen palauttaneiden kesken arvotaan 5 kpl kahden hengen menopaluumatkoja junalla mihin tahansa Suomessa istuma-/makuupaikkoineen (Arvo jopa 400 €). Mikäli haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne sivun alaosaan.

Kiitos avustanne ja miellyttävää junamatkaa!

Vastaajan yhteystiedot arvontaa varten:

Nimi _____

Osoite _____

Postitoimipaikka _____

Puhelin _____

Lisätietoja: Marko Forsblom, JP-Transplan Oy. Puh. 040 514 5100

YMPYRÖI SOPIVIN VASTAUSVAIHTOEHTO

1. Mitä kulkuvälinettä käytät pääasiassa päivittäisillä matkoillasi (vain tärkein väline)?

- | | |
|----------------|---------------------|
| 1. Henkilöauto | 5. Metro |
| 2. Lähijuna | 6. Polkupyörä |
| 3. Bussi | 7. Kävely |
| 4. Raitiovaunu | 8. Muu, mikä? _____ |

2 a. Kuinka usein matkustat lähijunalla?

1. Päivittäin tai lähes päivittäin
2. Joitakin kertoja viikossa
3. Joitakin kertoja kuukaudessa
4. Joitakin kertoja vuodessa

2 b. Kuinka usein matkustat lähijunalla arki-iltaisin (su-to)?

1. Päivittäin tai lähes päivittäin
2. Joitakin kertoja viikossa
3. Joitakin kertoja kuukaudessa
4. Joitakin kertoja vuodessa
5. En koskaan

2 c. Kuinka usein matkustat lähijunalla viikonlopun myöhäisvuoroilla (pe-la)?

1. Joka viikko
2. 2-3 kertaa kuukaudessa
3. Noin kerran kuukaudessa
4. Joitakin kertoja vuodessa
5. En koskaan

3. Kuinka pitkä matka kotoasi on lähimmälle juna-asemalle?

1. Alle 100 metriä
2. 100 - 190 metriä
3. 200 - 390 metriä
4. 400 - 590 metriä
5. 600 – 990 metriä
6. 1 – 2 kilometriä
7. Yli 2 kilometriä

4. Millä kulkuvälineellä kuljet yleensä kotoasi asemalle?

- | | |
|------------------|--------------------------------|
| 1. Jalkaisin | 4. Henkilöautolla kuljettajana |
| 2. Polkupyörällä | 5. Henkilöautolla matkustajana |
| 3. Bussilla | 6. Muulla, millä? _____ |

5. Mikä lähijuna-asema on lähinnä kotiasi? _____ asema

6. Kuinka arvioit turvattomuutta lähijunaliikenteessä ja sen vaikutusta omaan matkustamiseesi?

- | | | | | |
|--|------------------------|---|---|---|
| | 1. täysin samaa mieltä | | | |
| | 2. melko samaa mieltä | | | |
| | 3. melko eri mieltä | | | |
| | 4. täysin eri mieltä | | | |
| 1. Olen aina kokenut oloni turvalliseksi lähiliikenteen asemilla ja junissa | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Vältän matkustamista lähijunalla arki-iltaisin, koska tunnen oloni turvattomaksi | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Vältän matkustamista lähijunalla viikonloppuiltaisin, koska tunnen oloni turvattomaksi | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Pidän turvattomuutta vakavana ongelmana lähijunaliikenteessä | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Olen vähentänyt matkustamista lähijunalla, koska mielestäni turvattomuus on lisääntynyt | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Lisäisin matkustamista lähijunalla, jos voisin paremmin luottaa matkustusturvallisuuteen | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Tiedotusvälineissä uutisoidut väkivaltatapaukset ovat lisänneet turvattomuuden tunnettani | 1 | 2 | 3 | 4 |

TURVALLISUUS PÄÄKAUPUNKISEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ -tutkimus

7. Arvioi lähijunaliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeyttä ja nykytilaa.

Merkitse ympyröimällä kohtaan **A** miten **tärkeitä** seuraavat ominaisuudet tai palvelut ovat sinulle ja kohtaan **B** **käsityksesi näiden nykyisestä tasosta**.

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
2 = ei kovin tärkeä
3 = melko tärkeä
4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
2 = melko huono
3 = melko hyvä
4 = erittäin hyvä

Matkat asemalle ja asemalta

1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet asemalle	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat valoisia	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Asemien ali- ja ylikulkukäytäviä valvotaan kameroilla	1	2	3	4	1	2	3	4

Asemien turvallisuus ja viihtyisyys

7. Asemat ympäristöineen ovat siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Asemat ympäristöineen ovat valoisia	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Asemien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide / musiikki)	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Asemilla on turvallista liikkua (liukkaus, portaat)	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Asemilla on kameravalvonta	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla arki-iltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla viikonloppuiltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Alkoholin käyttöön asemilla puututaan tiukemmin	1	2	3	4	1	2	3	4

Junien turvallisuus ja viihtyisyys

15. Junien sisätilat ovat siistit	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Junat ovat ulkoisesti siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
17. Junien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Junissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat)	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Junahenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Junahenkilökunta kiertää säännöllisesti kaikissa osastoissa	1	2	3	4	1	2	3	4
21. Junissa on kameravalvontalaitteistot	1	2	3	4	1	2	3	4
22. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa arki-iltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
23. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa viikonloppuiltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
24. Alkoholin käyttöön junissa puututaan tiukemmin	1	2	3	4	1	2	3	4

Muu turvallisuus ja viihtyisyys

25. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemalla	1	2	3	4	1	2	3	4
26. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemalla	1	2	3	4	1	2	3	4
27. Radan ylittäminen on järjestetty turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
28. Junien saapuminen on helppo huomata	1	2	3	4	1	2	3	4
29. Häiriötilanteista kuulutetaan junissa ja asemilla	1	2	3	4	1	2	3	4
30. Asemilla ja junissa on HELP-nappi, jolla voi kutsua apua paikalle	1	2	3	4	1	2	3	4
31. Muu, mikä? _____	1	2	3	4	1	2	3	4

8. Mitkä kolme edellisen kysymyksen ominaisuuksista (1-31) ovat mielestäsi tärkeimpiä kehittämiskohteita ja kuinka haluaisit asioita parannettavan?

Ominaisuus nro _____. _____

Ominaisuus nro _____. _____

Ominaisuus nro _____. _____

9. Onko sinulla omakohtaista kokemusta turvattomuudesta lähijunaliikenteessä viimeisen 12 kuukauden aikana?

A. Turvattomuus lähiliikenteen juna-asevilla	1. Kyllä	2. Ei
1. Oletko itse joutunut häiriköinnin kohteeksi juna-asevilla	1	2
2. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä juna-asevilla	1	2
3. Oletko itse joutunut väkivallan kohteeksi juna-asevilla	1	2
4. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa juna-asevilla	1	2

B. Turvattomuus lähiliikenteen junissa	1. Kyllä	2. Ei
1. Oletko itse joutunut häiriköinnin kohteeksi lähijunassa	1	2
2. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä lähijunassa	1	2
3. Oletko itse joutunut väkivallan kohteeksi lähijunassa	1	2
4. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa lähijunassa	1	2

10. Mikäli olet tuntenut lähijunassa matkustamisen turvattomaksi, oletko korvannut lähijunan jollakin toisella liikennemuodolla?

1. En ole
2. Kyllä olen, millä →
 1. henkilöautolla
 2. taksilla
 3. jollain muulla kulkuvälineellä, millä? _____

11. Kuinka arvioit turvallisuutta lähijunaliikenteessä kouluarvosanoin (4-10)?

1. Turvallisuus kokonaisuutena _____
2. Turvallisuus arkisin työmatkaliikenteessä _____
3. Turvallisuus arkisin myöhäisliikenteessä _____
4. Turvallisuus viikonloppuisin myöhäisliikenteessä _____

12. Kuinka vakavana ongelmana pidät yleisesti turvattomuutta lähiympäristössäsi?

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. Erittäin vakavana | 3. En kovin vakavana |
| 2. Melko vakavana | 4. En lainkaan vakavana |

13. Pitäisikö lähijunaliikenteessä lisätä henkilötyönä toteutettua valvontaa?

1. Ei pitäisi
2. Kyllä pitäisi, lisäämällä →
 1. omaa henkilökuntaa
 2. vartiointiliikkeen turvamiesten partiointia

14. Sukupuoli

1. Nainen 2. Mies

15. Syntymävuosi _____

16. Asuinpaikkasi postinumero _____

17. Ammatti

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| 1. Koululainen | 6. Yrittäjä |
| 2. Opiskelija | 7. Työtön |
| 3. Ammattityöntekijä | 8. Kotiäiti/-isä |
| 4. Toimihenkilö | 9. Eläkeläinen |
| 5. Johtavassa asemassa oleva | 10. Muu, mikä? _____ |

18. Muita kommentteja / terveisiä joukkoliikenteen turvallisuudesta vastaaville

KIITOS VASTAUKSESTA!



TURVALLISUUS PÄÄKAUPUNKISEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ -tutkimus

HYVÄ VASTAAJA

Turvallisuus on merkittävä tekijä joukkoliikennettä kehitettäessä. Sen elementtejä ovat niin liikkumisen konkreettinen turvallisuus kuin myös henkilökohtaisesti koettu turvallisuudentunne. Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa pääkaupunkiseudun joukkoliikennematkustajien tuntemuksista ja kokemuksista turvallisuuden suhteen, sekä parantaa saadun tiedon perusteella olemassa olevia palveluita. Tutkimukseen osallistuvat liikenne- ja viestintäministeriö, sisäasiainministeriö, VR Osakeyhtiö, YTV, HKL sekä Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit. Tutkimus on osa liikenne- ja viestintäministeriön Joukkoliikenteen tutkimusohjelmaa (www.jotu.fi).

Vastauksenne on tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää, joten toivomme teiltä hetken aikaa (n. 15 min) lomakkeen täyttämiseksi. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastauksista ilmene yksittäisten vastaajien tiedot. Olkaa hyvä ja palauttakaa vastauksenne 20.4.2005 mennessä oheisessa vastauslähetyksuoressa, jonka postimaksu on jo maksettu puolestanne.

Kaikkien lomakkeen palauttaneiden kesken arvotaan 5 kpl kahden hengen menopaluumatkoja junalla mihin tahansa Suomessa istuma-/makuupaikkoineen (Arvo jopa 400 €). Mikäli haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne sivun alaosaan.

Kiitos avustanne ja mukavaa kevättä!

Vastaaajan yhteystiedot arvontaa varten:

Nimi _____

Osoite _____

Postitoimipaikka _____

Puhelin _____

Lisätietoja: Marko Forsblom, JP-Transplan Oy. Puh. 040 514 5100

Osoitelähde: Väestörekisterikeskus

YMPYRÖI SOPIVIN VASTAUSVAIHTOEHTO

1. Mitä kulkuvälinettä käytät pääasiassa päivittäisillä matkoillasi (vain tärkein väline)?

- | | |
|----------------|---------------------|
| 1. Henkilöauto | 5. Metro |
| 2. Lähijuna | 6. Polkupyörä |
| 3. Bussi | 7. Kävely |
| 4. Raitiovaunu | 8. Muu, mikä? _____ |

1. Päivittäin tai lähes päivittäin
2. Viikoittain
3. Joitakin kertoja kuukaudessa
4. Joitakin kertoja vuodessa
5. En koskaan

2 a. Kuinka usein matkustat joukkoliikenteessä?

- | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Lähijunalla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Metrolla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Raitiovaunulla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Bussilla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2 b. Kuinka usein matkustat joukkoliikenteessä arkisin myöhäisvuoroilla (su-to)?

- | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Lähijunalla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Metrolla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Raitiovaunulla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Bussilla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2 c. Kuinka usein matkustat joukkoliikenteessä viikonlopun myöhäisvuoroilla (pe-la)?

- | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Lähijunalla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Metrolla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Raitiovaunulla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Bussilla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Kuinka arvioit turvallisuutta joukkoliikennevälineittäin kouluarvosanoin (4-10)?a. Turvallisuus kokonaisuutena

1. Lähijuna _____
2. Metro _____
3. Raitiovaunu _____
4. Bussi _____

b. Turvallisuus arkisin työmatkaliikenteessä

1. Lähijuna _____
2. Metro _____
3. Raitiovaunu _____
4. Bussi _____

c. Turvallisuus arkisin myöhäisliikenteessä

1. Lähijuna _____
2. Metro _____
3. Raitiovaunu _____
4. Bussi _____

d. Turvallisuus viikonlopun myöhäisliikenteessä

1. Lähijuna _____
2. Metro _____
3. Raitiovaunu _____
4. Bussi _____

4. Arvioi joukkoliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeyttä ja nykytilaa.

Merkitse ympyröimällä kohtaan **A miten tärkeitä** seuraavat ominaisuudet tai palvelut ovat sinulle ja kohtaan **B käsityksesi näiden nykyisestä tasosta**.

A. Tärkeys
 1 = ei lainkaan tärkeä
 2 = ei kovin tärkeä
 3 = melko tärkeä
 4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila
 1 = erittäin huono
 2 = melko huono
 3 = melko hyvä
 4 = erittäin hyvä

Matkat asemalle ja asemalta

1. Asemille ja pysäkeille on hyvät kävely- ja pyörätieyhteydet	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Kävely- ja pyörätieyhteydet on valaistu	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Vaihtaminen joukkoliikennevälineestä toiseen on sujuvaa	1	2	3	4	1	2	3	4

Asemien ja pysäkkien turvallisuus ja viihtyisyys

4. Asemat ja pysäkit ympäristöineen ovat siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Asemat ja pysäkit ympäristöineen ovat valoisia	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Asemien ja pysäkkien viihtyisyyttä lisätään (taide, musiikki)	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Asemilla ja pysäkeillä on turvallista liikkua (liukkaus, portaat)	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Asemilla ja pysäkeillä on kameravalvonta	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Turvamiehet kiertävät asemilla ja pysäkkialueilla arki-iltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Turvamiehet kiertävät asemilla ja pysäkkialueilla viikonloppuiltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Alkoholin käyttöön asemilla ja pysäkeillä puututaan tiukemmin	1	2	3	4	1	2	3	4

Joukkoliikennevälineiden turvallisuus ja viihtyisyys

12. Joukkoliikennevälineiden sisätilat ovat siistit	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Joukkoliikennevälineet ovat ulkoisesti siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Joukkoliikennevälineiden ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
15. Joukkoliikennevälineissä on turvallista liikkua (liukkaus, portaat)	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Joukkoliikennehenkilökunta on tavoitettavissa matkan aikana	1	2	3	4	1	2	3	4
17. Joukkoliikennevälineissä on kameravalvontalaitteistot	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Turvamiehet kiertävät joukkoliikennevälineissä arki-iltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Turvamiehet kiertävät joukkoliikennevälineissä viikonloppuiltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Alkoholin käyttöön joukkoliikennevälineissä puututaan tiukemmin	1	2	3	4	1	2	3	4

Muu turvallisuus ja viihtyisyys

21. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemien yhteydessä	1	2	3	4	1	2	3	4
22. Polkupyöriille on turvalliset säilytyspaikat asemien yhteydessä	1	2	3	4	1	2	3	4
23. Radan/kadun ylittäminen on järjestetty turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
24. Joukkoliikennevälineiden saapuminen on helppo huomata	1	2	3	4	1	2	3	4
25. Häiriötilanteista kuulutetaan liikennevälineissä ja asemilla	1	2	3	4	1	2	3	4
26. Asemilla ja joukkoliikennevälineissä on HELP-nappi, jolla voi kutsua apua paikalle	1	2	3	4	1	2	3	4
27. Muu, mikä? _____	1	2	3	4	1	2	3	4

5. Mitkä kolme edellisen kysymyksen ominaisuuksista (1-27) ovat mielestäsi tärkeimpiä kehittämiskohteita ja kuinka haluaisit asioita parannettavan?

Ominaisuus nro ____.

Ominaisuus nro ____.

Ominaisuus nro ____.

6. Onko sinulla omakohtaista kokemusta turvattomuudesta joukkoliikenteessä viimeisen 12 kuukauden aikana?

A. Turvattomuus joukkoliikenneasemilla tai -pysäkeillä	1. Kyllä	2. Ei
1. Oletko itse joutunut häiriköinnin kohteeksi asemalla tai pysäkillä	1	2
2. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä asemalla tai pysäkillä	1	2
3. Oletko itse joutunut väkivallan kohteeksi asemalla tai pysäkillä	1	2
4. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa asemalla tai pysäkillä	1	2

B. Turvattomuus joukkoliikennevälineissä	1. Kyllä	2. Ei
1. Oletko itse joutunut häiriköinnin kohteeksi joukkoliikennevälineessä	1	2
2. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä joukkoliikennevälineessä	1	2
3. Oletko itse joutunut väkivallan kohteeksi joukkoliikennevälineessä	1	2
4. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa joukkoliikennevälineessä	1	2

7. Kuinka arvioit turvattomuutta joukkoliikenteessä ja sen vaikutusta omaan matkustamiseesi?

	1. täysin samaa mieltä	2. melko samaa mieltä	3. melko eri mieltä	4. täysin eri mieltä
1. Olen aina kokenut oloni turvalliseksi joukkoliikenteessä	1	2	3	4
2. Vältän matkustamista joukkoliikenteellä arki-iltaisin, koska tunnen oloni turvattomaksi	1	2	3	4
3. Vältän matkustamista joukkoliikenteellä viikonloppuiltaisin, koska tunnen oloni turvattomaksi	1	2	3	4
4. Pidän turvattomuutta vakavana ongelmana joukkoliikenteessä	1	2	3	4
5. Olen vähentänyt matkustamista joukkoliikenteellä, koska mielestäni turvattomuus on lisääntynyt	1	2	3	4
6. Lisäisin matkustamista joukkoliikenteellä, jos voisin paremmin luottaa matkustusturvallisuuteen	1	2	3	4
7. Tiedotusvälineissä uutisoidut väkivaltatapaukset ovat lisänneet turvattomuuden tunnettani	1	2	3	4

8. Kuinka vakavana ongelmana pidät yleisesti turvattomuutta lähiympäristössäsi?

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. Erittäin vakavana | 3. En kovin vakavana |
| 2. Melko vakavana | 4. En lainkaan vakavana |

9. Sukupuoli 1. Nainen 2. Mies

10. Syntymävuosi _____

11. Ammatti

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| 1. Koululainen | 6. Yrittäjä |
| 2. Opiskelija | 7. Työtön |
| 3. Ammattityöntekijä | 8. Kotiäiti/-isä |
| 4. Toimihenkilö | 9. Eläkeläinen |
| 5. Johtavassa asemassa oleva | 10. Muu, mikä? _____ |

12. Muita kommentteja / terveisiä joukkoliikenteen turvallisuudesta vastaaville

KIITOS VASTAUKSESTA!

TURVALLISUUS PÄÄKAUPUNKISEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ -HENKILÖKUNTATUTKIMUS

HYVÄ VASTAAJA

Turvallisuus on merkittävä tekijä joukkoliikennettä kehitettäessä niin matkustajien kuin henkilökunnankin viihtyisyyden takaamiseksi. Sen elementtejä ovat sekä liikkumisen konkreettinen turvallisuus että myös henkilökohtaisesti koettu turvallisuudentunne. Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa henkilökunnan ja joukkoliikennematkustajien tuntemuksista ja kokemuksista turvallisuuden suhteen, sekä parantaa saadun tiedon perusteella matkustus- ja työskentelyolosuhteita pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä.

Tutkimukseen osallistuvat liikenne- ja viestintäministeriö, sisäasiainministeriö, VR Osakeyhtiö, YTV, HKL sekä Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit. Tutkimus on osa liikenne- ja viestintäministeriön Joukkoliikenteen tutkimusohjelmaa (www.jotu.fi).

Palautteenne on tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää, joten toivomme teiltä hetken aikaa (n. 15 min) lomakkeen täyttämiseksi. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä vastauksista ilmene yksittäisten vastaajien tiedot.

Olkaa hyvä ja palauttakaa vastauksenne 20.4.2005 mennessä oheisessa vastauslähetyskuoressa, jonka postimaksu on jo maksettu puolestanne.

Kiitos avustanne ja mukavaa kevättä!



Lisätietoja: Marko Forsblom, JP-Transplan Oy. Puh. 040 514 5100

YMPYRÖI SOPIVIN VASTAUSVAIHTOEHTO**1. Onko sinulla omakohtaista kokemusta turvattomuudesta työssäsi lähijunaliikenteessä? Jos on, niin kuinka usein vuositasolla?****A. Turvattomuus juna-asemilla**

- | | | |
|--|-----------|--------------------------------------|
| 1. Oletko itse joutunut häiriköinnin kohteeksi juna-asemalla | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |
| 2. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä juna-asemalla | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |
| 3. Oletko itse joutunut väkivallan kohteeksi juna-asemalla | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |
| 4. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa juna-asemalla | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |

B. Turvattomuus lähiliikenteen junissa

- | | | |
|--|-----------|--------------------------------------|
| 1. Oletko itse joutunut häiriköinnin kohteeksi junassa | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |
| 2. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa häiriköintiä junassa | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |
| 3. Oletko itse joutunut väkivallan kohteeksi junassa | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |
| 4. Oletko nähnyt muihin kohdistuvaa väkivaltaa junassa | 1. En ole | 2. Kyllä olen, noin ____ krt / vuosi |

2. Mikäli olet kokenut työssäsi häiriköintiä tai väkivaltaa, kuinka olet suhtautunut asiaan? (Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1. Asia unohtuu saman tien
2. Asia jää vaivaamaan mieltä, mutta ei juuri ahdistista
3. Asia ahdistaa mieltä ja pyrin välttämään vastaavia tilanteita
4. Asia häiritsee niin paljon, että olen esimerkiksi vaihtanut hankalia työvuoroja rauhallisempiin vuoroihin

3. Kuinka arvioit turvattomuutta työympäristössäsi ja sen vaikutusta omaan työskentelyysi?

1. täysin samaa mieltä
2. melko samaa mieltä
3. melko eri mieltä
4. täysin eri mieltä

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 1. Olen aina kokenut oloni turvalliseksi lähijunaliikenteen asemilla ja junissa | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. En mielelläni työskentele arkisin myöhäisliikenteessä, koska tunnen oloni turvattomaksi | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. En mielelläni työskentele viikonloppuisin myöhäisliikenteessä, koska tunnen oloni turvattomaksi | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Pidän turvattomuutta vakavana ongelmana lähijunaliikenteessä | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Olen harkinnut työpaikan/-tehtävän vaihtoa, koska turvattomuus lähijunaliikenteessä on lisääntynyt. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Tiedotusvälineissä uutisoidut väkivaltatapaukset ovat lisänneet turvattomuuden tunnettani | 1 | 2 | 3 | 4 |

4. Kuinka arvioit lähijunaliikenteen turvallisuutta kouluarvosanoin (4-10)?

1. Turvallisuus kokonaisuutena ____
2. Turvallisuus arkisin työmatkaliikenteessä ____
3. Turvallisuus arkisin myöhäisliikenteessä ____
4. Turvallisuus viikonloppuisin myöhäisliikenteessä ____

5. Arvioi lähijunaliikenteen turvallisuustekijöiden tärkeyttä ja nykytilaa.

Merkitse ympyröimällä kohtaan **A** miten tärkeitä seuraavat ominaisuudet tai palvelut ovat sinulle ja kohtaan **B** käsityksesi näiden nykyisestä tasosta.

A. Tärkeys

1 = ei lainkaan tärkeä
2 = ei kovin tärkeä
3 = melko tärkeä
4 = erittäin tärkeä

B. Nykytila

1 = erittäin huono
2 = melko huono
3 = melko hyvä
4 = erittäin hyvä

Matkat asemalle ja asemalta

1. Hyvät kävely- ja pyörätieyhteudet asemalle	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Hyvät liityntäyhteudet muihin joukkoliikennevälineisiin	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Kävely- ja pyörätieyhteudet on valaistu	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Asemien ali- ja ylikulkukäytävät ovat valoisia	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Asemien ali- ja ylikulkukäytäviä valvotaan kameroilla	1	2	3	4	1	2	3	4

Asemien turvallisuus ja viihtyisyys

7. Asemat ympäristöineen ovat siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Asemat ympäristöineen ovat valoisia	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Asemien viihtyisyyttä lisätään (esim. taide / musiikki)	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Asemilla on turvallista liikkua (liukkaus, portaat)	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Asemilla on kameravalvonta	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät asemilla arki-iltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Turvamiehet kiertävät asemilla viikonloppuiltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Alkoholin käyttöön asemilla puututaan tiukemmin	1	2	3	4	1	2	3	4

Junien turvallisuus ja viihtyisyys

15. Junien sisätilat ovat siistit	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Junat ovat ulkoisesti siistejä	1	2	3	4	1	2	3	4
17. Junien ovet avautuvat ja sulkeutuvat turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Junissa on turvallista liikkua (liukkaus, portaat)	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Junahenkilökunta on matkustajien tavoitettavissa matkalla	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Junahenkilökunta kiertää säännöllisesti kaikissa osastoissa	1	2	3	4	1	2	3	4
21. Junissa on kameravalvontalaitteistot	1	2	3	4	1	2	3	4
22. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa arki-iltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
23. Vartioliikkeen turvamiehet kiertävät junissa viikonloppuiltoina	1	2	3	4	1	2	3	4
24. Alkoholin käyttöön junissa puututaan tiukemmin	1	2	3	4	1	2	3	4

Muu turvallisuus ja viihtyisyys

25. Henkilöautoille on turvalliset pysäköintipaikat asemilla	1	2	3	4	1	2	3	4
26. Polkupyörille on turvalliset säilytyspaikat asemilla	1	2	3	4	1	2	3	4
27. Radan ylittäminen on järjestetty turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
28. Junan saapuminen on helppo huomata	1	2	3	4	1	2	3	4
29. Häiriötilanteista kuulutetaan junissa ja asemilla	1	2	3	4	1	2	3	4
30. Asemilla ja junissa on HELP-nappi, jolla voi kutsua apua	1	2	3	4	1	2	3	4
31. Muu, mikä? _____	1	2	3	4	1	2	3	4

6. Mitkä kolme edellisen kysymyksen ominaisuuksista (1-31) ovat mielestäsi tärkeimpiä kehittämiskohteita ja kuinka haluaisit asioita parannettavan?

Ominaisuus nro _____. _____

Ominaisuus nro _____. _____

Ominaisuus nro _____. _____

7. Kuvaile vakavin kokemuksesi väkivallan tai häiriköinnin kohteeksi joutumisesta. Mitä seurauksia siitä aiheutui? Olisiko tilanne voitu ennaltaehkäistä?

8. Millaisia toimenpiteitä mielestäsi tulisi / voitaisiin tehdä lähijunaliikenteen turvallisuuden kehittämiseksi?

A. Asemilla

B. Junakaluston osalta (matkustamotilat, junien tekniikka)

C. Henkilöstön osalta

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

9. Sukupuoli 1. Nainen 2. Mies

10. Syntymävuosi _____

11. Mihin henkilöstöryhmään kuulut

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1. Junahenkilökunta | 5. Johtotehtävissä olevat |
| 2. Lipunmyynti | 6. Kunnossapitohenkilöstö |
| 3. Toimisto- ja asemahenkilöstö | 7. Veturinkuljettajat |
| 4. Lipuntarkastajat | |

KIITOS VASTAUKSESTA!