

Lähijunaliikenteen koettu turvallisuus –tutkimus 2018

Esittelijä

Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi

Valmistelija

Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 0405013362, ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 0407672208, liikennetutkija Hanna Kittinen, p. 0407527426

Lähijunissa matkustajien mielestä turvallista

HSL tutki matkustajien lähijunaliikenteessä kokemaa turvallisuutta 8. – 21.1.2018. Tutkimuksen avulla selvitettiin matkustajan kokemaa turvallisuutta sekä lähijunamatkalla, jolla hänet pyydettiin osallistumaan tutkimukseen, että kokemusta viimeisen vuoden ajalta. Liikenneturvallisuus rajautui tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimus tehtiin kolmannen kerran lähijunaliikenteen matkustajille, ja sen perusteella lähijunaliikenteen turvallisuus on edelleen erittäin hyvällä tasolla. Tutkimuksen tulokset eivät muuttuneet merkittävästi vuodesta 2016, jolloin tutkimus tehtiin edellisen kerran. Tutkimuksen mukaan 96 prosenttia tutkimusajalla tehdyistä matkoista sujui ilman järjestyshäiriöitä. Myös matkustajien kokemus turvallisuudesta oli hyvä. Vastaaajista 91 prosenttia koki olonsa turvalliseksi lähijunaliikenteessä ja 89 prosenttia koki olonsa turvalliseksi pysäkeillä ja asemilla. Turvattomuuden tunne voi siis olla läsnä matkalla, vaikka sen aikaiset tapahtumat eivät antaisi turvattomuudelle suoranaista syytä.

Myös kokonaista vuotta tarkasteltaessa voidaan todeta, että epämiellyttävät kokemukset ovat olleet yleisempiä kuin todelliset vaaratilanteet. Matkustajista 51 % oli viimeisen vuoden sisään havainnut junamatkallaan tilanteen, jonka oli kokenut uhkaavaksi. Vaarallisiin tilanteisiin sen sijaan koki joutuneensa vain 10 % matkustajista. Matkustajien turvallisuuteen liittyvät kokemukset viimeisen vuoden ajalta eivät myöskään olleet muuttuneet vuodesta 2016.

Matkustajien mukaan turvallisuuden tunnetta parantaa etenkin aktiivinen ja näkyvä henkilökunta, joko vartija tai konduktööri. Avoimen palautteen mukaan epämiellyttävää aiheuttaa muun muassa se, että matkustaja ei voi olla varma konduktöörin läsnäolosta junassa. Matkustajapalautteen mukaan myös konduktöörin työnkuvaan liittyy epäselvyyttä. Kesäkuusta 2017 saakka voimassa olleen käytännön mukaisesti kaikissa lähijunissa on konduktööri alkaen kello 20 – 22 ja yöaikaan. Muina ajankohtina konduktöörit kiertävät lähijunasta toiseen. Konduktööreillä on oikeus poistaa liputon matkustaja junasta mutta he eivät voi määrätä tälle tarkastusmaksua. Poikkeustapauksissa konduktööripari voidaan korvata vartijoilla. Saadun matkustajapalautteen perusteella HSL:n ja VR:n sopiman konduktöörimallin toimintatapojen noudattamista tullaan tarkentamaan.

Turvallisuussyistä matkustamista ilmoitti välttävänsä 7 prosenttia vastaajista, kun 2016 tehdyssä tutkimuksessa lähijunaliikennettä välttäviä matkustajia oli 8 prosenttia vastaajista. Lähijunaliikennettä välttävät antoivat selkeästi heikompia arvioita matkan ja viimeisen vuoden aikana kokemastaan turvallisuudesta. Yleisimmäksi syyksi välttää lähijunaliikennettä nämä vastaajat nimesivät juna-asemat, päihtyneet matkustajat, mahdollisuuden matkustaa muilla kulkuvälineillä junan asemasta ja epävarmuuden henkilökunnan saatavuudesta.

Turvattomimmaksi matkustaminen koettiin arki- ja viikonloppuillalaisin sekä viikonloppuna öisin. Näinä ajankohtina matkustajat kokevat eniten epämiellyttävää, ja ajankohtina matkustamista myös vältetään eniten. Konduktöörimallin mukaisesti näinä ajankohtina kaikissa lähijunissa on ilta- ja yöaikaan henkilökunta. Lähijunaliikenteessä matkustaminen pelottaa naisia enemmän ja useammin kuin miehiä, ja etenkin naiset kokivat lähijuna-asemat pelottaviksi. Asemille toivotaan parempaa valaistusta ja vartiointia.

Kyselyyn kutsuttiin vastaajia jakamalla QR-koodilla ja linkillä varustettuja kutsukortteja lähijunaliikenteessä eri viikonpäivinä ja vuorokaudenaikoina kahden viikon ajan. Tutkimukseen osallistui kaikkiaan yli 6 000 lähijunaliikenteen matkustajaa.

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.