

# **Turvallisuustilanteen muutokset pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä turvallisuustoimijoiden näkökulmasta**

Asla Pesonen

6/2024

## ESIPUHE

Opinnäytetyöni aihe valikoitui oman työtaustani sekä yhteiskunnallisen ajankohtaisuuden vuoksi. Olen työskennellyt vuosia yksityisellä turvallisuusalalla, etenkin pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä. Työn ohessa olen tehnyt havaintoja turvallisuustilanteen muutoksista, työntekijöihin kohdistuvasta lisääntyneestä väkivallasta ja sen uhasta sekä toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden tai aineiden yleistyneestä kantamisesta. Fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat raaistuneet sekä tilastollisesti lisääntyneet nimenomaan julkisessa liikenteessä työskenteleviä työntekijöitä kohtaan. Halusin tutkia tarkemmin työntekijöiden omia kokemuksia ja saada niistä aikaan kokonaiskat-  
sauksen pääkaupunkiseudun julkisen liikenteen turvallisuustilanteesta turvallisuustoimijoiden näkö-  
kulmasta.

Opinnäytetyön on tarkoitus antaa tietoa julkisen liikenteen toimijoille ja työnjohdoille työntekijöiden kohtaamasta fyysisestä väkivallasta ja sen uhasta sekä niihin johtaneista syistä nimenomaan työntekijöiden näkökulmasta. Vastaavanlaisia tutkimuksia on viime vuosien aikana tehty joitakin ja tutkimukset on koettu hyödyllisiksi, sillä niiden tulosten pohjalta työturvallisuutta ja työntekijöiden turvallisuudentunnetta on pyritty parantamaan. Myös koulutusta on saatu kohdennettua tarvittaessa tiet-  
tyille turvallisuustoimijoille. Työn tarkoituksena on antaa tietoa myös poliisille, jotta he voivat koh-  
dentaa omaa valvontaa ongelmapaikkoihin. On tärkeää, että poliisi saa ajantasaista tietoa julkisen liikenteen turvallisuustilanteesta sekä siellä tapahtuvasta lisääntyneestä väkivallasta ja sen uhasta työntekijöitä kohtaan.

Vastauksien keräämisen jälkeen kyselytutkimuksien tulokset toimitettiin omille tahoilleen Palmia Oy:n metron toimeksiannon työnjohdolle, Avarn Security Oy:n työnjohdolle, VR-Yhtymä Oy:n tur-  
vallisuuspäällikölle, matkalipuntarkastajien työnjohdolle, Raitiovaunukuljettajien työnjohdolle sekä Nobina Oy:n tuotantopäällikölle. Nämä tahot voivat käyttää opinnäytetyötä, sekä jo alkuvaiheessa saatuja tuloksia oman toimintansa kehittämiseen sekä työntekijöiden työturvallisuuden parantami-  
seen. Lisäksi kyseisten tahojen työnjohdot saavat ajantasaista tutkimustietoa työntekijöidensä koh-  
taamasta väkivallasta ja sen uhasta.

# TIIVISTELMÄ

**Tekijät:** Asla Pesonen

**Opinnäytetyön muoto:** tutkimuksellinen

**Julkisuusaste:** Julkinen

**Ohjaaja:** Anu Haikansalo, Timo Korander

**Tutkinto:** Poliisi (AMK)

---

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää, miten turvallisuustilanne ja turvallisuustilanteen muutokset koetaan pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä työskentelevien turvallisuustoimijoiden keskuudessa sekä kuinka paljon työntekijät kohtaavat väkivaltaa ja väkivallan uhkaa työssään, ja mitkä asiat tähän ovat vaikuttaneet.

Tulokset osoittivat, että turvallisuustilanne on heikentynyt suurimman osan kyselytutkimuksiin vastanneiden mielestä. Kuitenkin myös turvallisuustilannetta konkreettisesti parantavia toimia on viimeisten vuosien aikana monissa julkisen liikenteen työyhteisöissä tehty, tämä nousi monissa vastauksissa esiin. Tuloksissa nousi myös esiin, että työntekijöihin kohdistuva väkivalta ja väkivallan uhka on lisääntynyt, sekä asiakkaiden väkivallan käyttämisen kynnys madaltunut. Tutkimuksessa nousi esille myös terä- ja ampuma-aseiden lisääntynyt kantaminen pääkaupunkiseudun julkisen liikenteen asiakaskunnassa.

Tutkimusmenetelmänä työssä käytettiin lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvälvoijille, metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvälvoijille, lähijunaliiikenteen konduktööreille, matkalipuntarkastajille, raitiovaunukuljettajille sekä linja-autojen kuljettajille teetettyä lomakekyselyä turvallisuustilanteen muutoksista pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä. Nämä kyselylomakkeet ovat sisältäneet myös avoimia kysymyksiä. Vastaukset ovat olleet monipuolisia. Kyselyn vastausprosentit olivat hyviä ja vastauksissa nousi esiin paljon erilaisia näkökulmia liittyen turvallisuustilanteen muutoksiin.

---

**Sivumäärä:** 57 sivua, liitteitä 16 sivua

**Tarkastuskuukausi ja vuosi:** 6/2024

**Avainsanat:** Turvallisuustilanne, väkivalta, julkinen liikenne, järjestyksenvälvoja, linja-autonkuljettaja, konduktööri, matkalipuntarkastaja, raitiovaunukuljettaja

# ABSTRACT

**Authors:** Asla Pesonen

**Type of thesis:** Research-based thesis

**Publicity:** Public

**Supervisor:** Anu Haikansalo & Timo Korander

**Degree:** Bachelor of police services

---

In this research-based thesis, the aim was to examine how the security situation and its changes are experienced by different security actors working within public transportation in the Helsinki metropolitan area, as well as how much violence and threats of violence employees encounter in their job, and what factors have impacted this.

The results indicated that the security situation has grown weaker according to the majority of questionnaire respondents. However, actions to improve the security situation have also been taken in many public transportation work communities in recent years, which was reflected in a few answers. The results also highlighted that violence against employees and the threat of violence has increased, and the threshold for customers to use violence has decreased. The study also revealed increased carrying of knives and firearms among the clientele of public transportation in the Helsinki metropolitan area.

The research methods used in the thesis were questionnaires conducted for security personnel in suburban train and bus transportation, metro and tram transportation, suburban train conductors, ticket inspectors, tram drivers, and bus drivers. These questionnaires also included open-ended questions. The responses were diverse, highlighting various perspectives related to changes in the security situation, and the response rates were favorable.

---

**Pages:** 57 pages, 16 appendix pages

**Month and year of review:** 5/2024

**Keywords:** Security situation, Violence, Public transport, Security guard, Bus driver, Conductor, Travel ticket inspector, Tram driver

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	3
2 JULKINEN LIIKENNE PÄÄKAUPUNKISEUDULLA.....	4
2.1 Metroliikenne .....	4
2.2 Raitiovaunuliikenne .....	5
2.3 Helsingin seudun lähijunaliikenne.....	6
2.4 Linja-autoliikenne.....	7
2.5 Lauttaliikenne .....	8
3 YKSITYINEN TURVALLISUUSALA PÄÄKAUPUNKISEUDUN JULKISESSA LIIKENTEESSÄ.....	9
3.1 Järjestyksenvälvojan työtehtävät .....	10
3.2 Bussi- ja lähijunaliikenteen järjestyksenvälvonta pääkaupunkiseudulla.....	11
3.3 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvälvonta pääkaupunkiseudulla .....	11
4 TYÖNTEKIJÖIHIN KOHDISTUNEET VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEET PÄÄKAUPUNKISEUDUN JULKISESSA LIIKENTEESSÄ .....	12
4.1 Asiakastyöväkivalta käsitteenä .....	12
4.1.1 Väkivallan ja sen uhkan kokemisesta työtilanteissa .....	13
4.1.2 Fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset vaikutukset.....	13
4.2 Arvioita työelämän uhka- ja väkivaltatilanteiden syistä.....	14
5 TUTKIMUSMENETELMÄT .....	14
5.1 Mitä kvantitatiivinen tutkimus on ja miten se eroaa kvalitatiivisesta tutkimuksesta? .....	14
5.2 Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen valinta omaksi tutkimusmenetelmäksi .....	15
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	16
6.1 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvälvojen vastaajien taustatiedot.....	16
6.1.1 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvälvojen kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä .....	17
6.1.2 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvälvojen kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka.....	18
6.2 Lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvälvojen vastaajien taustatiedot .....	19
6.2.1 Lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvälvojen kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä .....	20

6.2.2 Lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvalvojien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka.....	21
6.3 Nobina Oy:n linja-auton kuljettajien vastaajien taustatiedot .....	22
6.3.1 Nobina Oy:n linja-autonkuljettajien kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä .....	22
6.3.2 Nobina Oy:n linja-autonkuljettajien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka .....	24
6.4 Raitiovaunukuljettajien vastaajien taustatiedot.....	25
6.4.1 Raitiovaunukuljettajien kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä.....	25
6.4.2 Raitiovaunukuljettajien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka .....	27
6.5 Matkalipuntarkastajien vastaajien taustatiedot.....	28
6.5.1 Matkalipuntarkastajien kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä.....	29
6.5.2 Matkalipuntarkastajien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka .....	31
6.6 Konduktöörin vastaajien taustatiedot .....	32
6.6.1 Konduktöörin kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä ..	32
6.6.2 Konduktöörin kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka.....	34
7 KYSELYTUTKIMUKSEN YHTEENVETO .....	35
8 POHDINTA .....	36
8.1 Jatkotutkimusehdotukset .....	37
LÄHTEET .....	38
Liite 1 .....	42

# 1 JOHDANTO

Valitsin aiheeni, koska koin sen tärkeäksi ja ajankohtaiseksi oman työhistoriani vuoksi. Olen itse työskennellyt useita vuosia yksityisellä turvallisuusalalla pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä. Viime vuosien aikana väkivaltatilanteet työntekijöitä kohtaan ovat yleistyneet, ja ihmisten kynnys käyttää väkivaltaa tai uhata sillä, on pienentynyt. Eri turvallisuustoimijoiden kanssa keskustellessani sain idean tutkia aihetta tarkemmin ja kirjoittaa siitä opinnäytetyöni. Pääkaupunkiseudulla toimivien poliiseiden on hyvä tunnistaa ja tietää, mitkä toimijat työssään kohtaavat paljon väkivalta- ja uhkatilanteita sekä miten siihen voisi omalla toiminnallaan pyrkiä vaikuttamaan. Opinnäytetyö antaa konkreettista ja ajankohtaista tietoa esimerkiksi hälytys- ja valvontasektorin poliiseille, joiden alueellaan on julkista liikennettä sekä niihin liittyviä pysäkkejä ja asemia. Tutkimuksen tuloksien perusteella poliisit voivat kohdentaa ennalta estävää valvontaa tiettyihin ongelpaikkoihin. Ongelpaikat mitkä tulivat tutkimuksessa esiin, ovat kuitenkin jo poliisin tunnistamia ja niihin on kohdennettu aktiivista valvontaa poliisin toimesta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka paljon ja minkälaista väkivaltaa pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä työskentelevät henkilöt tahoillansa kohtaavat ja onko väkivalta- ja väkivallan uhka lisääntynyt heidän mielestään. Työssä perehdytään turvallisuustilanteeseen ja sen muutoksiin kohderyhmäksi valikoituneiden työntekijöiden näkökulmista. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia myös turvallisuustilanteen muutoksia sekä antaa konkreettista ja ajankohtaista tietoa turvallisuustoimijoiden työnjohdolle sekä ylemmille tahoille siitä, miten heidän työntekijänsä turvallisuustilanteen mieltävät ja kuinka paljon he joutuvat kokemaan tilastollisesti fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Työn tavoitteena on myös antaa tietoa poliisiviranomaiselle siitä, miten heidän omalla alueellaan julkisessa liikenteessä työskentelevien väkivalta- ja uhkatilanteet ovat kehittyneet viime vuosien aikana. Poliisi pystyy tarvittaessa käyttämään kerättyä dataa kohdentaessaan valvontaa tiettyihin paikkoihin.

Turvallisuuden eteen on viime aikoina eri toimijoiden puolesta panostettu ja työntekijöiden turvallisuutta on pyritty lisäämään, mutta muuttuva maailma, lisääntynyt päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat ja väkivallan käytön pienentynyt kynnys ovat tehneet siitä haastavaa. Nämä haasteet tulivat esille kyselytutkimuksien avoimissa kysymyksissä.

## 2 JULKINEN LIIKENNE PÄÄKAUPUNKISEUDULLA

Luvussa kolme käydään läpi pääkaupunkiseudun julkista liikennettä yleisellä tasolla, perehdytään matkustajatilastoihin sekä julkisen liikenteen historiaan.

Helsingin seudun joukkoliikenne on Helsingin seudulla tapahtuvaa metro-, bussi-, raitiovaunu-, lähijuna- ja lauttaliikennettä. Helsingin kaupungin sisäisestä liikenteestä huolehti vuoden 2009 loppuun saakka HKL (Helsingin kaupungin liikennelaitos.) Vastaavasti Espoon, Kauniaisten ja Vantaan sisäisestä liikenteestä vastasi Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta YTV, joka lakkautettiin vuoden 2009 lopulla (HSL 2024.) Alkuvuonna 2010 toimintansa aloitti Helsingin seudun liikenne eli HSL-kuntayhtymä, joka perustuu joukkoliikennelakiin 869/2009. Kuntayhtymään siirtyivät sekä HKL:n että YTV:n liikenteen suunnittelutoiminnot. HSL:een kuuluu tänä päivänä yhdeksän eri kuntaa (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Kirkkonummi, Sipoo, Siuntio, Tuusula.)

Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy on suomalainen joukkoliikenneyhtiö, joka liikennöi Helsingin raitioliikennettä ja jatkossa myös Vantaan pikaraitiotietä. Kaupunkiliikenne Oy aloitti toimintansa 1. helmikuuta 2022, kun Helsingin kaupungin liikennelaitos (HKL) yhtiöitettiin (Kaupunkiliikenne Oy 2024.) Suomenlinnan Liikenne Oy on Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenteen tytäryhtiö, joka liikennöi Suomenlinnan-Katajanokan ja Kauppatorin välistä lauttaliikennettä. Kaupunkiliikenne Oy on Helsingin kaupungin ja Vantaan kaupungin yhteisyritys. Metroliikenne on toistaiseksi jäänyt uuden yhtiön ulkopuolelle, eli siitä vastaa edelleen HKL (Kaupunkiliikenne Oy 2024.)

HSL:n alueella joukkoliikenteessä tehtiin vuotena 2022 yhteensä 303,5 miljoonaa matkaa. Tämä on kuitenkin 93,4 miljoonaa ja 23 prosenttia vähemmän kuin viimeisenä koronapandemiaa edeltäneenä vuonna 2019 (HSL 2022.)

### 2.1 Metroliikenne

Helsingin metro avattiin 2. elokuuta 1982 välillä Rautatientori – Itäkeskus. Tämän jälkeen metroa on laajennettu kaksihaaraiseksi sekä Mellunkylään (1989) että Vuosaareen (1998) ja länsipäässä Ruoholahteen (1993) asti. Vuonna 2017 avattu länsimetro laajensi metrolinjat kantakaupungista länteen, Lauttasaaren kautta Tapiolaan ja Matinkylään (Länsimetro Oy 2024.) Vuonna 2022 aukesi länsimetron jatke Kivenlahteen asti. Viimeisimmän laajennuksen jälkeen metroasemia on yhteensä 30. Metroliikenteen isännöinnistä vastaa Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy. Kuva 1 havainnollistaa metron tämänhetkistä liikennöintiä ja sen kaikkia metroasemia. Helsingin metro on Ruoholahti-Mellunmäki/Vuosaari ja länsimetro on Lauttasaari-Kivenlahti välillä. Raidepituus metrolla on noin 43 kilometriä.



Metroa käyttää vuosittain noin 69 miljoonaa ihmistä (HSL 2022.) Vilkkaimmat metroasemat olivat vuonna 2023 Rautatientori, Kamppi ja Itäkeskus (Kaupunkiliikenne 2023.) Yhden päivän aikana metrolienteessä tehdään noin puoli miljoonaa matkaa.

Kävijämäärät romahtivat julkisessa liikenteessä vuonna 2020 koronaviruspandemian takia, eivätkä ne ole täysin palautuneet vuoteen 2024 mennessä. Matkustajakapasiteetti metrossa oli vuonna 2023 noin 80 % verrattuna vuoteen 2019. (Kaupunkiliikenne 2023.)



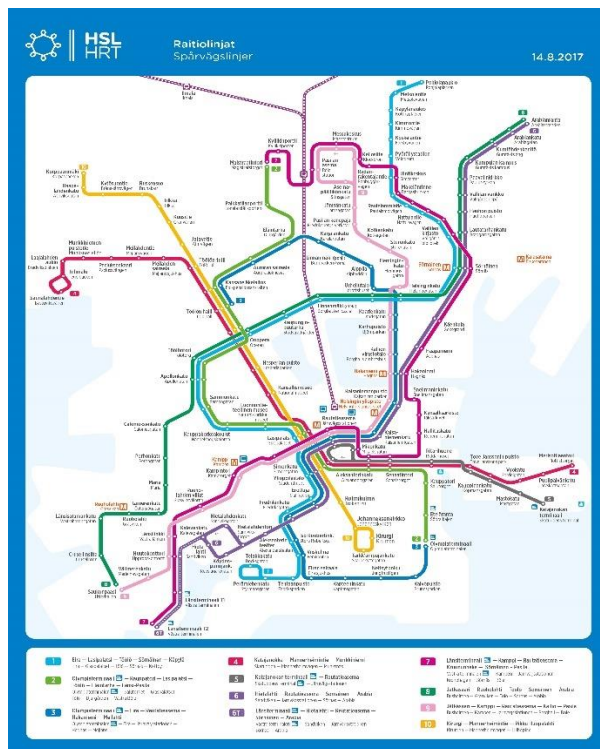
Kuva 1. Metrolienteen kartta (Helsingin kaupunki 2024)

## 2.2 Raitiovaunuliikenne

Helsingin raitioliikenne on osa Helsingin kaupungin julkista liikennettä. Raitiovaunut ovat erityisesti Helsingin kantakaupungissa olennainen osa kaupunkikuvaa ja historiaa. Raitioliikenne alkoi Helsingissä vuonna 1891. Rataverkosto on laajentunut vuosikymmenten aikana Helsingin kantakaupungista myös lähikuntien alueille, joka oli aluksi osa Helsingin maalaiskuntaa. Vuonna 2024 Helsingissä liikennöi 11 raitiovaunua omilla linjoillaan numeroilla 1-10 ja 15. (Kaupunkiliikenne 2023.) Helsingin lisäksi myös Espoossa (2023) ja Tampereella (2021) on raitiovaunuliikennettä. Raitiovaunupysäkkejä on pääkaupunkiseudulla yhteensä 300 kappaletta (Kaupunkiliikenne 2023.)

Yhteensä Helsingin raitiovaunuliikenteellä on pituutta noin 56 kilometriä (HSL 2024.) Noin puolet raitioliikenteestä kulkee omalla kaistallaan ja puolet muun liikenteen mukana. Kuva 2 havainnollistaa kaikkia tämänhetkisiä raitiovaunupysäkkejä sekä linjojen liikennöintireittejä pois lukien Raidejokeri (Linja 15). Helsingissä on vuonna 2024 käynnissä mittavia rakennustöitä kantakaupungissa, jonka takia monet linjat ovat poikkeusreiteillä vuoteen 2025 asti. Uusimpana linjana aloittaa linja 11 Kalasataman ja Pasilan välillä kesällä 2024. (Kaupunkiliikenne Oy 2023.)

Raitiovaunuliikennettä käyttää vuosittain noin 57 miljoonaa ihmistä. Vilkkaimpia linjoja ovat numerot 4, 8 ja 10. Kyseiset linjat liikennöivät kantakaupungissa ja kulkevat läpi isojen joukkoliikennekeskuksien. (Kaupunkiliikenne Oy 2023.)



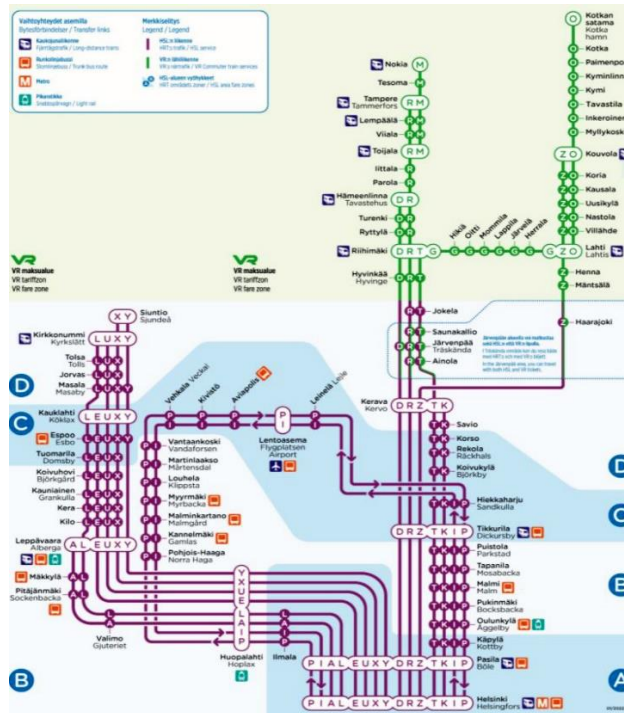
Kuva 2: Raitiovaunuliikenteen liikennöintikartta (Helsingin kaupunki 2024.)

## 2.3 Helsingin seudun lähijunaliikenne

Helsingin seudun lähijunaliikenne on pääkaupunkiseudun alueella toimiva paikallisjunajärjestelmä, jonka liikenteen suunnittelee ja tilaa HSL ja jota liikennöi VR. Junavuoroja ajetaan arkipäivinä noin 700 yli kymmenellä eri linjatunnuksella. Lähiliikenne koostuu HSL:n tilaamasta liikenteestä linjoilla Y, X, U, L, E, A, I, P, ja K sekä VR:n ja HSL:n yhteisestä liikenteestä linjoilla R, T, D ja Z. Lipunmyynti lähijunissa loppui 19. kesäkuuta 2017. (HSL 2021.) Tällöin konduktöörit siirtyivät myynnin sijasta vain tarkastamaan lippuja ja tarvittaessa kirjoittamaan valvontamaksuja liputtomille asiakkaille (HSL 2021.)

HSL-alueen lähiliikenteen asemista 15 sijaitsee Helsingissä, 14 Vantaalla, seitsemän Espoossa ja neljä Kirkkonummella. Näiden lisäksi Kauniaisissa ja Keravalla on kussakin kaksi asemaa sekä Tuusulassa ja Siuntiossa kussakin yksi asema. Lähiliikenteen junakaluston hankkimisesta ja niiden hallinnoimisesta vastaa Pääkaupunkiseudun Junakalusto HSL-liikenteen osalta ja VR-Yhtymä oman liikenteensä osalta. HSL kilpailutti lähijunien liikennöitsijänä niin, että uusi sopimuskausi alkoi kesäkuussa 2021. (HSL 2023.) Rataverkkoa HSL-alueen lähijunaliikenteellä on yhteensä 99,2 km ja matkoja lähijunilla teetetään noin 200 000 päivässä (Lähijunaliikenne 2023.)

Kuva 3 havainnollistaa Helsingin seudun lähijunaliikennettä vuonna 2024. Violeteilla reiteillä on merkitty Helsingin seudun lähijunaliikenne. Vastaavasti vihreillä reiteillä on merkitty VR:n liikennöimät reitit.



Kuva 3: Helsingin seudun lähijunaliikenteen liikennöintikartta (HSL 2023.)

## 2.4 Linja-autoliikenne

Helsingin seudun linja-autoliikenne on osa Helsingin seudun joukkoliikennettä. Linja-autoilla liikennöitävä paikallisliikenne kattaa Helsingin, Espoon, Kauniaisten, Vantaan, Keravan, Kirkkonummen, Sipoon, Siuntion ja Tuusulan sisäisen liikenteen sekä näiden kuntien rajat ylittävän seutuliikenteen. Bussiliikenteen suunnittelusta ja aikatauluttamisesta vastaa kuntayhtymä Helsingin seudun liikenne (HSL), joka aloitti toimintansa vuoden 2010 alussa. (HSL 2022.) Sitä ennen nämä tehtävät kuuluivat Helsingin sisäisten linjojen osalta Helsingin kaupungin liikennelaitokselle (HKL), muun liikenteen osalta vastaavasti Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunnalle (YTV).

HSL:n verkostoon kuuluu kolme erityyppistä bussipalvelua. Yleisin näistä on sininen peruslinja, joita liikennöidään kaikkialla HSL-alueella. Vähemmän liikennöidyillä alueilla verkostoa täydentävät lähibusseiksi kutsutut palvelulinjat, joiden kalusto on tavallisia linja-autoja pienempää. Peruslinjoista poiketen palvelulinjat antavat matkustajan nousta tai jäädä pois missä tahansa kohtaa reittiä

riippumatta pysäkkien sijainneista. Näiden lisäksi HSL:n verkostossa on oransseja runkobussilinjoja, jotka kulkevat tihein vuorovälein ja laajoin liikennöintiajoin. (HSL 2023.)

Useimpia linjoja ajetaan 5.30 ja 23.30 välisenä aikana, suosituimmilla linjoilla ajetaan klo 1.30 asti. Arkiöisin kello 1.30–5.30 on vain muutama vuoro. Yölinjoja ajetaan viikonloppuöisin kello 1.30 ja 4.00 välisenä aikana. Tänä aikana kaikille alueille on suora bussiyhteys Helsingin keskustasta, kun päiväsaikaan monille alueille yhteys on vaihdollinen junan ja bussin tai metron ja bussin yhdistelmä. Itä- ja Koillis-Helsingin sekä Etelä-Espoon liikenne poikkeaa siten muusta HSL-alueesta, että yölinjoja ajetaan myös arkiöinä kello 23.45–1.30. Sama käytäntö on myös muutamalla muulla alueella yksittäisten linjojen osalta. Itä-Helsingissä ja Etelä-Espoossa ei kello 23.30 jälkeen liikennöidä liityntälinjoja ollenkaan, eli linjasto vaihtuu kello 23.30 kokonaan toisenlaiseksi. Tämä johtuu päiväliikenteen suorien bussilinjojen puuttumisesta ja metron liikenteen päättymisestä. (HSL 2022.)

Linja-autoilla tehtiin vuonna 2021 noin 45 prosenttia kaikista Helsingin seudun joukkoliikennematkoista, joten yli puolet matkoista tehtiin kiskoilla joko metrolla, paikallisjunilla tai raitiovaunuilla. Lähtöjä oli vuonna 2021 arkipäivisin noin 25 tuhatta ja linjoja oli yhteensä 311. Vuonna 2022 HSL-alueen bussiliikenteessä tehtiin yli 130 miljoonaa matkaa. (HSL 2022.)

Liikenne oli luotettavaa, sillä lähes 99 prosenttia suunnitelluista lähdöistä ajettiin (HSL 2021). Kyseessä on kuitenkin vain Helsingin sisäinen bussiliikenne. Kun otetaan mukaan koko HSL-alueen bussiliikenne, on luvut huomattavasti suurempia. (HSL 2021.)

Monien Helsingissä ajavien linjojen toinen päätepysäkki on keskustassa, yleensä Rautatientorilla tai Elielinaukiolla, toinen taas jollakin esikaupunkialueen pientalo- tai kerrostaloalueella. Itä-Helsingissä useimmat linjat ovat metron liityntälinjoja, joiden toinen päätepysäkki on jollakin metroasemalla. Myös joitakin pääkaupunkiseudun lähijunaliikenteen asemilta, kuten esimerkiksi Tikkurilasta, Keravalta, Leppävaarasta ja Myyrmäestä lähtee vastaavanlaisia liityntälinjoja. Myös muissa HSL-alueen kunnissa on joukko kunnan sisäisiä linjoja. Niistä useimmilla on päätepysäkki jollakin lähiliikenteen rautatieasemalla, jolloin ne toimivat liityntälinjoina. (HSL 2022.) Espoon sisäisiksi linjoiksi luetaan myös Kauniaisten kautta kulkevat Linjat (HSL 2022.)

## **2.5 Lauttaliikenne**

HSL:n lautta on osa pääkaupunkiseudun julkista liikennettä. Suomenlinnan liikenne Oy (SLL) hoitaa Suomenlinnan henkilö- ja huoltoliikennettä HSL:n laatiman liikennöintisuunnitelman mukaisesti. SLL on Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy:n kokonaan omistama tytäryhtiö (HSL 2022.)

Lautta liikennöi ympäri vuoden jokaisena päivänä Kauppatorilta Suomenlinnan päälaiturille, myös

arkipäivinä Suomenlinnaan pääsee Katajanokan kärjestä lähtevällä huoltolautalla (SLL 2022.) Kesällä liikennöinti on runsaampaa kuin talvella. Vuorovälit ovat kesällä noin 20 minuuttia, kun taas talvella vuorovälit saattavat pidentyä tuntiin (SLL 2022.) Liikennöinti tapahtuu kello 06-02.20 välisellä ajalla. Suomenlinnassa asuu vakituisesti noin 800 ihmistä (Suomenlinna 2021.) Suomenlinnan lautta kuljettaa vuosittain 1,88 miljoonaa matkustajaa ja lauttavuoroja ajetaan päivän aikana noin 85. (SLL 2022.)

Suomenlinnan Liikenne Oy perustettiin elokuussa vuonna 1950, ja Suomenlinnan lautta on kulkenut Kauppatorin ja linnoitussaaarten väliä vuodesta 1952. Vuoteen 1948 asti Suomenlinna oli suljettu sotilasalue, jonka liikenteestä huolehti puolustusvoimien erillisyksikkö Varuskunnan Laivaliikenne Höyrylaivoilla ja yhteysveneillä. Talvella Suomenlinnaan käveltiin jäätietä pitkin Kaivopuiston rannasta tai ajettiin autolla Katajanokan kärjestä. (SLL 2022.)

Suomenlinnan Liikenne Oy aloitti toukokuussa 2023 lauttaliikenteen Laajasalon Kruunuvuorenrannan ja Kruunuhaan Meritullintorin välillä. Lautalla käy AB-vyöhykkeen sisältävät HSL-liput, ja reittiä on tarkoitus liikennöidä enintään Kruunusilltojen valmistumiseen asti. Kruunusillat ovat Laajasalon Kruunuvuorenrannan ja Hakaniemen välinen siltahanke, jolla liikennöi raitiovaunut. Kruunusilltojen on määrä valmistua vuonna 2026 ja liikennöinnin on määrä alkaa 2027. (Kruunusillat 2023.)

### **3 YKSITYINEN TURVALLISUUSALA PÄÄKAUPUNKISEUDUN JULKISESSA LIIKENTEESSÄ**

Luvussa kolme käydään läpi yksityistä turvallisuusalaa yleisesti Suomessa ja pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä sekä sen taustalla työtehtäviin vaikuttaviin lakeihin, määräyksiin ja asetuksiin. Lisäksi tutkitaan tarkemmin Palmia Oy:n ja Avarn Security Oy:n järjestyksenvälvojen työtehtäviä julkisessa liikenteessä. Kyseiset kaksi yksityisen turvallisuusalan yritystä hoitavat järjestyksenvälvonnan koko pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä. Lisäksi perehdytään kummankin yrityksen henkilöstö- ja turvallisuustilanteen muutoksiin tilastojen avulla.

Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista 28 § käsitellään järjestyksenvälvoja, jotka on asetettu Poliisin ja Rajavartiolaitoksen avuksi julkisiin kohteisiin (LYTP 2015/1085, 28§.) Nämä lyhennetään usein puhekielessä ”PRJV” tai PORA-JV. Tämän kaltaisia julkisia kohteita ovat esimerkiksi kaupakeskukset, terveyden- tai sosiaalihuollon toimipisteet, satamat, lentokentät ja joukkoliikenteen kulkuvälineet sekä asemat. Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista on määritelty, että poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetetuilta järjestyksenvälvoilta edellytetään laissa määritelty

järjestyksenvalvojan koulutus, voimassa oleva vartijakortti ja yli 18-vuoden, mutta alle 68-vuoden ikä (LYTP 28§.)

### **3.1 Järjestyksenvalvojan työtehtävät**

Järjestyksenvalvojan työtehtävänä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia siinä tilaisuudessa tai sillä alueella, jonne hänet on asetettu järjestyksenvalvojaksi. Järjestyksenvalvojan on toimittava laissa ja asetuksessa annettujen säännösten mukaisesti ja noudatettava poliisin sekä pelastus- ja muiden viranomaisten etukäteen tai tilaisuuden aikana antamia käskyjä ja määräyksiä (LYTP, 1085/2015, 25§.)

Järjestyksenvalvojan on toiminnassaan pyrittävä edistämään yleisön turvallisuutta. Järjestyksenvalvojan on toimittava asiallisesti ja tasapuolisesti sekä sovinnollisuutta edistäen. Järjestyksenvalvojan tulee ensisijaisesti neuvoin ja kehotuksin ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta toimialueellaan. (Palmia 2024.)

Järjestyksenvalvojan tekemät toimenpiteet on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi. Järjestyksenvalvojan tekemien toimenpiteiden on oltava perusteltuja suhteessa järjestyksenvalvojan tehtävään ja toimenpiteillä tavoiteltavaan etuun. Järjestyksenvalvojan on erityisesti valvottava, ettei hänen toimialueellaan vaaranneta kenenkään turvallisuutta. (Palmia 2024.)

Yksityisellä turvallisuusalalla toimii vartijoita, järjestyksenvalvojia sekä poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetettuja järjestyksenvalvojia (PRJV), joista viimeisimmäksi mainittua tarkastellaan tässä opinnäytetyössä tarkemmin. Poliisiviranomainen on vastuussa valtion yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta (Poliisilaki 22.7.2011/872 1§). Yksityisen turvallisuusalan toimijat ovat kuitenkin kasvavassa määrässä merkittävämpi tukiryhmä tässä tehtävässä. Yksityisen turvallisuusalan toimijat ovat vastuussa oman toimialueensa järjestyksestä ja turvallisuudesta ja tukevat siten toiminnallaan viranomaisia (Palmia 2024.) Yksityisellä turvallisuusalalla tarkoitetaan palveluita, jotka toimivat valtion viranomaistoiminnan ulkopuolella turvallisuuden takaamiseksi. Turvallisuuspalveluiden pääasiallinen tehtävä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta heille merkityllä toimialueella.

Järjestyksenvalvojan perustyötehtäviin julkisessa liikenteessä kuuluvat asiakaspalvelu, ennalta estävä valvonta, häiriö- ja vikatilanteisiin puuttuminen ja häiriötä aiheuttavien henkilöiden poistamiset asemilta, pysäkeiltä sekä liikennevälineistä (Palmia 2024.)

### **3.2 Bussi- ja lähijunaliikenteen järjestyksenvalvonta pääkaupunkiseudulla**

Pääkaupunkiseudun bussi- ja lähijunaliikenteen sekä näihin liittyvien pysäkkien, asemien sekä liikennevälineissä tapahtuvasta järjestyksenvalvonnasta vastaa Avarn Security Oy (Avarn Oy 2021.) Lähijunaliikenteen asemilla sekä liikennevälineissä järjestyksenvalvontaa Avarn Security Oy on hoitanut jo 2000- luvun alusta lähtien (VR 2022.) Järjestyksenvalvojat liikkuvat koko pääkaupunkiseudun junakartan alueella (ks. VR-junakartta, 7) sekä suorittavat valvontaa junissa ja asemilla. Lähijuna- ja bussiliikenteessä toimivan järjestyksenvalvojan tulee omata laaja kohdetuntemus ja teknillinen osaaminen omasta työkohteestaan. (Avarn Oy 2024.) Onnettomuustapauksissa yhteistyö pelastuslaitoksen, ensihoidon ja poliisin kanssa täytyy olla saumatonta.

Juna-asemilla ja junissa toimivien järjestyksenvalvojen lisäksi toimeksiannossa työskentelee järjestyksenvalvoja, jotka liikkuvat autoilla. Heidän vastuullansa on mm. miehittämättömien asemien avaus- ja sulkutehtävät sekä muiden järjestyksenvalvojen tukeminen. He suorittavat valvontaa miehittämättömillä juna-asemilla, linja-autojen päätepysäkeillä sekä tarvittaessa hoitavat bussi- ja lähijunaliikenteessä tapahtuvia järjestyksenpidollisia työtehtäviä. (Avarn Oy 2024.)

### **3.3 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvalvonta pääkaupunkiseudulla**

Pääkaupunkiseudun metro- ja raitiovaunuliikenteestä sekä näihin liittyvien pysäkkien, asemien sekä liikennevälineissä tapahtuvasta järjestyksenvalvonnasta vastaa Palmia Oy (Palmia 2023.) Metron toimeksianto Palmia Oy:n osalta on alkanut vuonna 2013. Järjestyksenvalvojat liikkuvat koko läntisestä Espoosta Helsinkiin ulottuvassa metroluonteisessa ja sen kaikilla asemilla, joten toimialue on todella suuri. (Palmia, 2023.) Metroluonteisen lisäksi samaan toimeksiantoon kuuluu Helsingin raitiovaunuliikenne sekä uusimpana pikaraitiovaunu Raidejokeri. Pikaraitiovaunu Raidejokeri kuuluu sekä Palmia Oy:n että Avarn Security Oy:n toimeksiantoon. (Kaupunkiliikenne Oy 2024.)

Metro- ja raitiovaunuliikenteessä toimivan järjestyksenvalvojan tulee myös omata tietty tekninen osaaminen, jotta hän kykenee toimimaan esimerkiksi onnettomuustilanteissa pelastuslaitoksen ja poliisin apuna (Palmia 2024.) Jokaisen metroaseman kiinteistö on erilainen ja kyseisellä asemalla työskentelevän on tunnettava oma työympäristönsä. Lisäksi on metrojuniin- ja raiteisiin liittyvää tietoa, jotka on osattava turvallisen työskentelyn varmistamiseksi. (Palmia 2024.) Esimerkiksi metro-tunneleihin liittyvät pelastustehtävät ja henkilöiden tunnelissa kiinniottaminen vaativat koulutuksen, joka osalla järjestyksenvalvoista löytyy. Koulutusten käyminen antaa järjestyksenvalvoille oikeuden hoitaa raiteilla tai tunneleissa tapahtuvia työtehtäviä. Radalla tapahtuvat työtehtävät nostavat työn vaarallisuuden ja riskit korkeammalle tasolle kuin normaalityöympäristössä työskentely. (Palmia 2024.)

Metroasemilla, metrojunissa ja raitiovaunuissa toimivien järjestyksenvälvojen lisäksi metro- ja raitiovaunuverkoston turvallisuutta valvoo autoilla liikkuvat järjestyksenvälvojat. Autopartioiden vastuulla on mm. miehittämättömien asemien avaus- ja sulkutehtävät sekä muiden järjestyksenvälvojen tukeminen järjestyksenpidollisissa työtehtävissä (Palmia 2024.) Autopartiot ovat töissä myös liikennöinti-aikojen ulkopuolella, ja he puuttuvat tarvittaessa öisin tapahtuviin rikoksiin, kuten ilkivaltaan tai vahingontekoihin (Palmia 2024.)

## **4 TYÖNTEKIJÖIHIN KOHDISTUNEET VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEET**

Neljännessä luvussa käydään läpi työntekijöiden kohtaamaa väkivaltaa yleisellä tasolla sekä siihen liittyviä käsitteitä. Alaotsikoissa käydään läpi mitkä asiat johtavat asiakkaiden väkivaltaiseen käyttäytymiseen sekä minkälaisia vaikutuksia työntekijöiden kohtaamalla väkivallalla tai sen uhalla voi olla.

### **4.1 Asiakastyöväkivalta käsitteenä**

Suomessa väkivallalle tai sen uhalle altistuu yli 100 000 työntekijää vuosittain ja määrä on kasvussa. Suomessa työntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa voidaan luokitella eri kategorioihin, joista yksi on asiakastyöväkivalta. Hyyti, Kauppila, Koskelainen ja Rantaeskola (2015, 6) käyttävät haastavia asiakastilanteita eri näkökulmista käsittelevässä teoksessaan erottelevia määritelmiä työväkivalta ja asiakastyöväkivalta, ja heidän mukaansa työväkivalta ”voidaan määritellä työssä tapahtuvaksi, hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaksi käytökseksi tai tapahtumaksi. Tämän tapahtuman yhteydessä jokin työntekijää vastaan on hyökätty, taikka häntä vahingoitettu tai uhattu siten, että hänen hyvinvointinsa on vaarantunut.” He nostavat esille selventävän ja osuvan käsitteen asiakastyöväkivalta ja tarkoittavat sillä ”työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan, potilaan, palvelun käyttäjän tai omaisen, joko työntekijään tai työnantajan edustajaan kohdistamaa tekoa, joka liittyy ammattiasemaan.”

Vuoden 2021 kansallisen rikosuhritutkimuksen perusteella työpaikallaan tai työtehtävissään uhkailua tai fyysistä väkivaltaa oli kokenut vajaa 5 prosenttia vastaajista. Erityisen yleistä työpaikalla koettu väkivalta oli 15–25 ja 34–54-vuotiaiden naisten keskuudessa (Kolttola & Näsi, 2022.)



#### **4.1.1 Väkivallan ja sen uhkan kokemisesta työtilanteissa**

Työväkivallan kokemista saatetaan helposti vähätellä tai pitää sitä lähinnä marginaalisena ilmiönä tai sellaisten työntekijöiden kokemuksina, jotka eivät täysin hallitse ammattiaan, vaikka uhritutkimusten luvut ja trendit osoittavat muuta (Heiskanen 2005.) Työväkivaltaa on pelkästään tilastojenkin valossa pidettävä yhtä vakavasti otettavana ilmiönä kuin lähisuhde- tai perheväkivaltaa, jota on tutkittu hyvin laajasti ja monipuolisesti verrattuna työväkivaltaan. Työntekijöihin kohdistuvista uhkaja väkivaltatilanteista voi olla hyvin erilaisia ja toisinaan vakavia ja laajakantoisia seurauksia (Heiskanen 2005.) Pahimmillaan tämänkaltaisesta väkivallasta voi olla seurauksena kuolema tai vakava työkyvyttömyyteen johtava ruumiinvamma tai psyykkinen sairaus.

Kun puhutaan työ- ja työpaikkaväkivallasta, huomio saatetaan kiinnittää yksinomaan fyysisiä vammoja aiheuttaneeseen väkivaltaan, joka muodostaa vain osan työväkivallan koko kirjosta. Merkittävä osa työväkivallasta on nykyisin henkistä väkivaltaa, joka tapahtuu useimmiten erilaisten uhkailujen muodossa. Ilmiötä ja sen seurauksia tulee tarkastella laajemmin kuin pelkästään fyysisen väkivallan kautta. Kun tarkastellaan työhön liittyvää väkivaltaa, on riittämätöntä kartoittaa ilmiötä yksinomaan uhrien fyysisten vammojen kautta. (Heiskanen 2005.) Työväkivaltaan liittyvä niin sanottu oheisuhriutuminen tarkoittaa sitä, että työntekijä voi käsitellessään väkivaltaisia asiakkaita joutua sellaisiin tilanteisiin, jotka aiheuttavat samanlaisia psyykkisiä traumoja kuin suoranaisen fyysisen väkivallan kohteeksi joutuminen (Heiskanen 2005.)

#### **4.1.2 Fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset vaikutukset**

Väkivallanteoista voi aiheutua hyvin monenlaisia vaikutuksia. Hintikka (2011, 21) huomauttaa traumaattisen kriisin, kuten rikoksen vaikuttavan uhrin elämään monella tasolla, joista osa näkyy välittömästi, osa vasta myöhemmin. Hintikka muistuttaa, että jotkin seurauksista voidaan helposti havaita, osa on puolestaan välillisiä seurauksia. Isotalus (2002, 6) toteaa, että vaikka väkivalta tai sen uhka ei aiheuta uhrille näkyviä vammoja, niistä voi silti aiheutua psyykkisiä vaurioita ja pelkotiloja, jotka voiva johtaa pitkiin poissaoloihin tai jopa työkyvyttömyyteen.

Työssä sattuneen väkivallan seurauksena aiheutuvaa henkilökohtaista kärsimystä ja tuskaa on vaikea ilmaista määrällisesti, eivätkä kärsimys ja nöyryytys ole suinkaan itsenäisiä ja riippumattomia tapahtumia, vaan ne tavallisesti johtavat motivaation puutteeseen, itsetunnon menetykseen, vähenyneeseen itsetuntoon, masennukseen, vihaan, ahdistukseen ja ärtyneisyyteen, jotka puolestaan kaikki ovat tyypillisiä stressi-indikaattoreita. (Isotalus 2002.) Työperäinen väkivalta ja sen uhka eivät aiheuta ainoastaan fyysisiä vammoja, vaan myös psykologisia seurauksia, jotka voivat kehittyä esimerkiksi fyysiseksi sairaudeksi, psykologiseksi häiriöksi tai päihteiden väärinkäytöksi.

## 4.2 Arvioita työelämän uhka- ja väkivaltatilanteiden syistä

Päihteiden vaikutuksen alaisena olevat henkilöt ovat – kuten muissakin väkivallan lajeissa – vahvasti edustettuina myös työväkivaltatapauksissa. On arvioitu, että noin 80 prosenttia väkivaltaa kohdistaneista asiakkaista järjestyksenvälvojiin ovat olleet alkoholin tai muun päihdyttävän aineen vaikutuksen alaisena (Palmia 2023.) Myös konduktöörit ja matkalipuntarkastajat kertovat kyselytutkimuksen avoimissa vastauksissaan, että todella suuri osa väkivallalla uhanneista asiakkaista ovat olleet päihtyneitä.

Myös mielenterveyteen liittyvät ongelmat näkyvät paitsi väkivaltatilanteissa myös työpaikkaväkivaltatapauksissa. Erityisen suuren, jopa 80-kertaisen väkivallan riskin normaaliväestöön verrattuna muodostavat mielenterveysongelmat yhdistettynä alkoholin väärinkäyttöön. Isotalus (2002, 35–36) toteaa psyykkisten sairauksien ja päihteiden käytön lisäävän väkivaltaista ja uhkaavaa käyttäytymistä. Hän arvelee, että mielenterveyspotilaiden avohoidon yleistyminen ja avohoitoпотilaiden määrän kasvaminen on saattanut myös omalta osaltaan vaikuttaa työväkivallan lisääntymiseen. Tätä tukevat myös kyselytutkimuksessani saadut vastaukset.

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 5.1 Mitä kvantitatiivinen tutkimus on ja miten se eroaa kvalitatiivisesta tutkimuksesta?

Kvantitatiivinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jossa keskitytään numeeristen tietojen järjestelmälliseen keräämiseen ja analysointiin esimerkiksi lomakekyselyillä tai strukturoiduilla haastatteluilla. Kysymykset on aseteltu etukäteen ja noudatetaan tiettyä kysymysrunkoa. (Kananen 2015, 10.) Kerättyä tietoa arvioidaan tilastollisten menetelmien avulla. Tilastollinen menetelmä voi esimerkiksi olla tietyn kyselypohjan kautta kerätyn kyllä/ei vastausten prosentuaalinen lopputulema (Mellin 2006, 29.) Yksi kvantitatiivisen tutkimuksen erityispiirteistä on puolueettomuuden korostaminen ja standardoitujen mittausten käyttö. Standardoidulla mitalla tarkoitetaan mittausta, joka on jo suunniteltu ja toteutettu tietyllä menetelmällä tai mittausprosessilla, jotta tulokset olisivat vertailukelpoisia ja toistettavia (Kananen 2015, 39.) Tämän kaltaiset mittaukset ovat tärkeitä monilla aloilla, kuten tieteessä, teollisuudessa tai laadunvalvonnassa. Kvantitatiiviset tutkijat käyttävät tiukkoja menetelmiä tietojen keräämiseen ja analysointiin vähentääkseen henkilökohtaisen puolueellisuuden ja subjektiivisuuden vaikutusta. Tämän menetelmän avulla tutkijat voivat testata hypoteeseja, tunnistaa syy-seuraussuhteita ja tehdä päätelmiä laajemmasta perusjoukosta (Kananen 2015, 41.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa ei lähtökohtaisesti laadita yksityiskohtaisia kysymyksiä. Yksityiskohtaisia kysymyksiä tehdään, mutta niitä ei kuitenkaan mitata numeerisesti. Mikäli

näin meneteltäisiin, kyseessä olisi ei olisi enää laadullinen tutkimus vaan kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. (Kananen 2015, 33.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein tiedonkeruumenetelminä haastatteluja, havainnointia ja asiakirjojen analysointia. Näiden menetelmien avulla tutkijat voivat hankkia laajoja ja yksityiskohtaisia tietoja osallistujien kokemuksista, näkökulmista ja näkemyksistä. Esimerkiksi haastatteluiden ja kohderyhmien avulla tutkijat voivat olla suoraan vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa ja syventyä heidän henkilökohtaisiin kokemuksiinsa ja näkemyksiinsä. (Kananen 2015, 34.) Havainnoinnin avulla tutkijat voivat tutkia osallistujien käyttäytymistä heidän luonnollisessa ympäristössään ja tallentaa heidän kokemuksiaan reaaliaikaisesti. He saattavat tutkia kirjallista tai visuaalista materiaalia, kuten päiväkirjoja, kirjeitä tai valokuvia. Niistä saadaan tietoa osallistujien kokemuksista ja näkökulmista. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään numeerisiin tietoihin, joita voidaan arvioida tilastollisin välinein, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan rikkaita, yksityiskohtaisia tietoja, jotka voivat antaa tietoa osallistujien kokemuksista ja näkökulmista.

## **5.2 Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen valinta omaksi tutkimusmetodikseni**

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään usein tiedonkeruumenetelminä esimerkiksi kyselytutkimuksia, kokeita tai strukturoituja havaintoja (Korander 2023). Strukturoiduilla havainnoilla viitataan järjestelmälliseen ja suunniteltuun tapaan kerätä havaintoja, kuten tässä opinnäytetyössä kyselytutkimuksien laatiminen, niiden lähettäminen kohderyhmille sekä aineiston analyysi. Näiden menetelmien avulla opinnäytetyössä on voitu hankkia numeerista tietoa, jota voidaan sitten tarkastella tilastollisesti. Kyselytutkimuksen tekeminen ja sen lähettäminen tuntui tämän opinnäytetyön kannalta perustellulta, sillä kohderyhmä on erittäin suuri ja vastauksia odotettiin satoja.

Opinnäytetyössä on käytetty kuutta eri kyselyä, joiden pohja on suurin piirtein samanlainen. Kyselyissä on käytetty myös avoimia kysymyksiä, joilla on pyritty saamaan monipuolisia näkökulmia vastauksiin. Avoimien kysymysten etu on, että ne ovat helppo laatia. Vastausten läpikäyminen voi kuitenkin olla melko työlästä. Vastaukset voivat sisältää myös sellaisia näkökulmia, joita tutkija ei ole ennalta ajatellut. Sen sijaan suljetut kysymykset sataa olla laadittu niin, että vastaajalta puuttuu haluttu vaihtoehto (Heikkilä 2014, 35.) Avointen kysymysten pohjalta voi hyvinkin nousta esille teemoja, joita ei ennalta olisi osannut suljettujen kysymysten avulla kysyä (Heikkilä 2014, 47.)

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksissa ilmeni mielenkiintoisia ilmiöitä sekä huolestuttaviakin asioita liittyen työntekijöiden turvallisuuteen ja heidän kokemaansa väkivaltaan ja sen uhkaan. Tässä luvussa käydään läpi järjestyksenvälvojiin, konduktööreihin, matkalipuntarkastajiin, raitiovaunujen sekä linja-autojen kuljettajiin kohdistuvia väkivalta- ja uhkatilanteita ja turvallisuustilanteen muutoksia heidän näkökulmastaan. Tulokset pohjautuvat lähettämäni kyselyyn edellä mainituille toimijoille julkisessa liikenteessä. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa eri toimijoiden kokemuksia fyysisestä väkivallasta ja uhkaavista tilanteista sekä niiden mahdollisesta lisääntymisestä ja muutoksista. Kyselyn lisäksi käytän apunani kyseisten yritysten itse tuottamaa tilastointia väkivalta- ja uhkatilanteista. Alaotsikoissa käydään läpi yksittäisten toimijoiden kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita sekä analysoidaan saatua aineistoa.

Kirjoitan tutkimustulokset selkeästi auki sekä käytän myös kaavioita helpottamaan tuloksien analysointia. Tutkimustulokset olivat melko yhteneväisiä kohderyhmien sisällä, työntekijöiden vastauksissa ei ollut kovin suuria eroavaisuuksia. Kyselytutkimukseen tuli vastauksia yhteensä 363 kpl. Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli 820. Avoimia kysymyksiä kyselytutkimuksissa oli 2–4 riippuen kohderyhmästä.

### 6.1 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvälvojen vastaajien taustatiedot

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin järjestyksenvälvojen työkokemusta metron toimeksiannossa. Vastaajia oli yhteensä (58). Vastaajista 12 % (7) oli työskennellyt alle vuoden metron toimeksiannossa. Vastaajista 33 % (19) oli työskennelleet yli vuoden mutta alle kolme vuotta metron toimeksiannossa. Vastaajista 28 % (16) oli työskennelleet metron toimeksiannossa yli kolme vuotta mutta alle viisi vuotta. Vastaajista 14 % oli työskennelleet yli viisi mutta alle seitsemän vuotta metron toimeksiannossa. Vastaajista 14 % oli työskennelleet yli seitsemän vuotta metron toimeksiannossa.

Vastaajista 34 % (20) teki pääsääntöisesti ilta/yö- painotteisia työvuoroja kun taas vastaavasti 14 % (8) teki pääsääntöisesti aamu/päivä- vuoroja. Suurin osa vastaajista 52 % (30) teki säännöllisesti vuoroja aamu- ja ilta-aikaan sekä myös yöaikaan.

Vastaajista 67 % (39) teki töitä pääsääntöisesti työparin kanssa. 14 % (8) teki pääsääntöisesti yksin työvuoronsa. 19 % (11) teki säännöllisesti sekä yksin että työparin kanssa.

### 6.1.1 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvalvojien kokemukset turvallisuustilanteen muutoksiin vaikuttaneista tekijöistä

62 % (36) vastaajista oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne on muuttunut siitä, kun he aloittivat työn julkisessa liikenteessä järjestyksenvalvojana, kun taas 38 % (22) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne ei ole muuttunut.

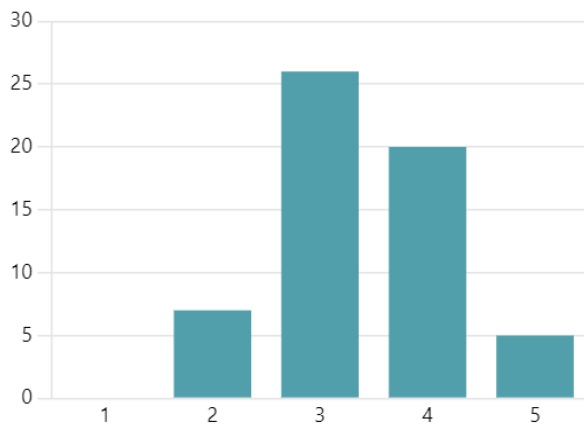
Moni vastaaja nosti esiin erilaisten astaloiden lisääntymisen. Vastaajat kertoivat, että kiinniotetuilta henkilöiltä löytyy tänä päivänä todennäköisemmin jokin toisen henkilön vahingoittamiseen soveltuva esine tai aine, kuin että heiltä ei löytyisi. Esiin nousi myös teräaseisiin ja ampuma-aseisiin tai niitä muistuttaviin esineisiin liittyneet tehtävät. Avoimien vastausten perusteella edellä mainitut tehtävät ovat lisääntyneet merkittävästi.

*”Huumeidenkäyttäjien määrä lisääntynyt viimeisen viiden vuoden aikana metroasemilla. Heillä melkein aina puukkoja tai muita vaarallisia esineitä.”*

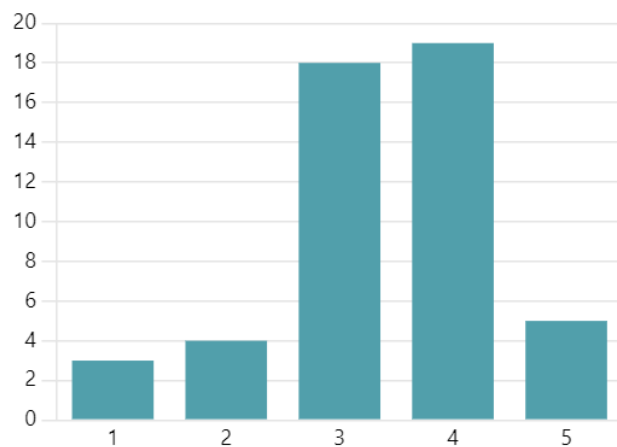
*”Teräaseita tulee enemmän vastaan. Väkivalta järjestyksenvalvoja kohtaan on lisääntynyt ja raaistunut.”*

*”Lisääntynyt väkivalta kohdistuen erityisesti kontrolliammatteihin. Väkivallassa useammin käytettynä tai vähintään esiin otettuna teräaseet, luvattomat kaasut, ampuma-aseet ja niihin rinnastettavat ovat lisääntyneet. Myös erinäisten astaloiden kantaminen ja esille ottaminen aiempaa yleisempää, erityisesti nuorten keskuudessa.”*

Nuorten aiheuttamat häiriöt ja väkivaltatilanteet ovat vastaajien mukaan lisääntyneet. Avoimissa kysymyksissä tuli ilmi, että etenkin teräaseiden ja muiden astaloiden kantaminen nuorilla on lisääntynyt vastaajien mielestä. Tämä vastaa poliisin ja muiden viranomaisten tekemiä havaintoja (Forss 2021.) Kyseessä on niin sanotusti lumipalloefekti: Nuoret kantavat astaloita mukanaan monesti sen takia, että he pystyvät suojelemaan itseään muilta nuorilta, jotka kantavat astaloita mukanaan. Vastauksissa nousi myös esiin päihteiden käyttäjien arvaamattomuus ja aggressiivisuus.



*Taulukko 1 Kyselytutkimuksen tulokset: Kuinka turvallisenä pidät työskentelyä julkisen liikenteen järjestyksenvalvojana? (1= Turvattomana, 5= Turvallisenä) Keskimääräinen arvio 3,40.*



*Taulukko 2 Kyselytutkimuksen tulokset: Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn? (1= Nykyistä turvattomana, 5= Nykyistä turvallisempaa) Keskimääräinen arvio 3,39.*

### 6.1.2 Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvalvojien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka

Vastaajista 89 % (47) on kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessään järjestyksenvalvojana metron toimeksiannossa. Vastaajista 33 % (19) on kokenut fyysistä väkivaltaa enemmän kuin kerran vuodessa keskimäärin. 31 % (18) on kokenut enemmän kuin viisi kertaa vuodessa keskimäärin ja 17 % (10) on kokenut fyysistä väkivaltaa enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa keskimäärin.

62 % (36) vastaajista oli sitä mieltä, että fyysinen väkivalta on lisääntynyt heidän työskennellessä julkisessa liikenteessä järjestyksenvalvojana. 38 % (22) ei kokenut, että fyysinen väkivalta olisi lisääntynyt.

Fyysistä väkivaltaa työtehtävissään kokeneet saattoivat vastata kyselyssä myös avoimeen kysymykseen ja kuvailla kokemuksia tarkemmin. Avoimeen vastaukseen tuli vastauksia 24. Vastauksissa yleisimpiä fyysisen väkivallan muotoja olivat töniminen, potkiminen, lyöminen ja pureminen. Suurin osa suoranaiseen fyysiseen väkivaltaan johtaneista tilanteista liittyivät kiinniottoihin ja poistoihin. Tekijänä oli suurimmassa osassa kohteena oleva henkilö, mutta joissain tapauksissa kohteena olevan henkilön seuralainen tai muutamassa tapauksessa täysin sivullinen henkilö. Kaksi henkilöä kertoi joutuneensa puukotuksen kohteeksi työtehtävissä ja kaksi kertoi joutuneensa puukolla uhatuksi työtehtävissä. Yhtä järjestyksenvälvojaa oli myös yritetty ampua poistotilanteen aikana käsiaseella, tässä kuitenkin onnistumatta väärinpäin asetetun patruunan myötä.

*”Lyönti päähän. Useita yrityksiä lyödä. Tönäisyjä, sylkemistä.”*

*”En suoraan ole ottanut onneksi osumaa tähän mennessä kunnolla, mutta olin kerran poistamassa kahta henkilöä ulos asemaltani ja ulos astuessa he katsoivat toisiaan ja minua, jolloin toinen henkilöistä sanoi kaverilleen, että hoidetaaks tää jätkä loppuun asti ja että oliko sulla se puukko. Henkilöt kävivät päälleni ja painin jälkeen toiselta henkilöistä löytyi puukko ja yksi kääntöveitsi. Hän ei onneksi saanut tilaisuutta ottaa esineitä käsiinsä.”*

*”Tätä on uutisissakin käsitelty, mutta kerran työkaveriani yritettiin poiston aikana ampua käsiaseella. Onneksi ylin patruuna oli lipastettu väärinpäin, joten ase ei lauennut.”*

## **6.2 Lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvälvojen vastaajien taustatiedot**

Kyselytutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien työkokemusta lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvälvonnasta. Vastaajien kokonaismäärä oli (27). Vastaajista 4 % (1) oli työskennellyt kyseisessä toimeksiannossa järjestyksenvälvojana alle vuoden. Vastaajista 33 % (9) oli työskennelleet yli vuoden mutta alle kolme vuotta toimeksiannossa. Vastaajista 7 % (2) oli työskennelleet yli kolme mutta alle viisi vuotta. Vastaajista 19 % (5) oli työskennelleet yli viisi mutta alle seitsemän vuotta. 37 % (10) oli työskennelleet yli seitsemän vuotta järjestyksenvälvojana lähijuna- ja bussiliikenteessä.

Kyselyyn vastanneista 52 % (14) teki pääsääntöisesti yövuoroja. Vastaajista 30 % (8) teki pääsääntöisesti päivävuoroja. 19 % (5) teki säännöllisesti päivä- sekä iltavuoroja.

### 6.2.1 Lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvalvojien kokemukset turvallisuustilanteen muutoksiin vaikuttaneista tekijöistä

Kyselyyn vastanneista 81 % (22) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne on muuttunut siitä, kun he aloittivat järjestyksenvalvojan työn lähijuna- ja bussiliikenteessä. 19 % (5) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne ei ole muuttunut heidän työskentelynsä aikana toimeksiannossa.

Avoimessa vastauksessa vastaajat pystyivät halutessaan kertomaan, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin. Avoimeen vastaukseen tuli vastauksia (20). Vastauksissa eniten ilmi tulleet tekijät koskivat ongelmakäyttäytyviä nuoria, terä- sekä ampuma-aseita. Useissa vastauksissa tuotiin terä- ja ampuma-aseiden lisääntynyt kantaminen. Moni vastaajista kertoi, että heidän uransa alkuaikoina kiinniotetuilta löytyi harvoin toisen vahingoittamiseen soveltuvia esineitä tai aineita, nykyään tämä on vastausten perusteella lähestulkoon jokapäiväistä.

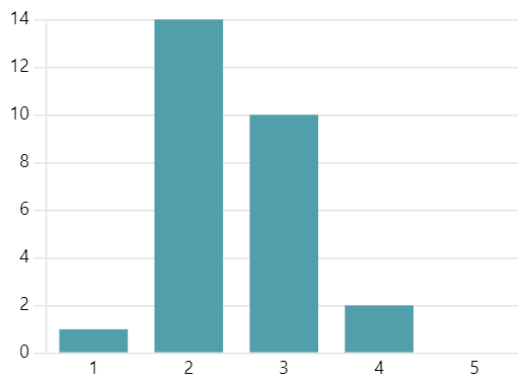
*”Kun aloitin työt järjestyksenvalvojana kohteessa, kiinniottoja oli suurin piirtein saman verran kuin nykyään. Puukkoja tuli vastaan silloin tällöin. Nykyään puukkoja ja muita esineitä on lähestulkoon jokaisella kiinniote-tulla”*

*”Nykyään teräaseita on melkein jokaisella kiinniotetulla... on poikkeus, mikäli teräaseita ei löydy”*

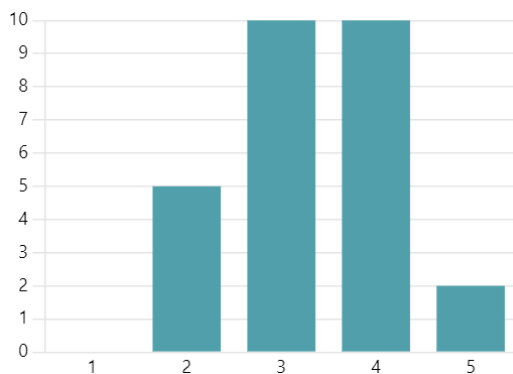
Vastaajien mukaan (avoimet kysymykset) alaikäisiltä löytyneet astalot ovat lisääntyneet merkittävästi viime vuosina. Astalo on mikä tahansa esine, jota ei ole valmistettu aseeksi, mutta jota tilapäisesti käytetään lyömäaseen tavoin (Vesalainen 2024.) Aihe on ollut esillä myös paljon julkisessa puheessa, mikä on mahdollisesti heijastunut kyselyssä saatuihin avoimiin vastauksiin. Ampuma-aseisiin liittyviä tehtäviä oli vastausten perusteella ennen korona-aikaa hyvin vähän, mutta viimeisten vuosien aikana tehtävät liittyen asehavaintoihin ovat olleet runsaassa kasvussa. Vastauksista nousi myös esiin päihteidenkäyttäjien ja päihteidenkäytön määrän lisääntyminen katukuvassa ja etenkin julkisessa liikenteessä. Vastausten perusteella päihteidenkäyttäjät ovat usein aggressiivisia ja arvaamattomia kohdatessaan järjestyksenvalvojan, etenkin jos tilanne täyttää jollain muotoa poiston perusteet ja poistotoimenpiteisiin on ryhdytty.

Riskialtteinneiksi työtehtäviksi järjestyksenvalvojat kokivat vastausten perusteella isojen nuorisoporukoiden poistot häiriötapauksissa, päihteiden vaikutuksen alaisena olevien henkilöiden herättely- ja poistotehtävät sekä laiturialueilla työskentelyn.





*Taulukko 1: Kuinka turvallisena pidät työskentelyä julkisen liikenteen järjestyksenvalvojana? (1= Turvattomana, 5= Turvallisena) Keskiarvo 2,48.*



*Taulukko 2: Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn? (1= Nykyistä turvattomampana, 5= Nykyistä turvallisempaa) Keskiarvo 3,33.*

## 6.2.2 Lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvalvojien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka

Vastaajista 96 % (26) kertoi kokeneensa fyysistä väkivaltaa työtehtävissään järjestyksenvalvojana pääkaupunkiseudun lähijuna- ja bussiliikenteessä. Vastaajista yksi kertoi, että ei ole kokenut kertaakaan fyysistä väkivaltaa työtehtävissään. Vastaajista 19 % (5) kertoi, että he kokevat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin kerran vuodessa keskimäärin. Vastaajista 44 % (12) kertoi, että he kokevat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin viisi kertaa vuodessa keskimäärin. Vastaajista 33 % (9) kertoi, että he kokevat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa keskimäärin. Suurin osa vastaajista 78 % (21) oli sitä mieltä, että heihin kohdistuva fyysinen väkivalta on lisääntynyt heidän työskennellessään järjestyksenvalvojana lähijuna- ja bussiliikenteessä. 22 % (6) oli sitä mieltä, että heihin kohdistuva fyysinen väkivalta ei ole lisääntynyt.

Avoimessa vastauksessa järjestyksenvalvojat saivat kertoa halutessaan tarkemmin heidän kohtaan fyysisestä väkivallasta. Vastauksia avoimeen kysymykseen tuli 16. Fyysisen väkivallan

muodot olivat suurin piirtein samanlaisia kuin muissa kyselytutkimuksissa. Väkivallan muotoja olivat esimerkiksi lyöminen, potkiminen, töniminen ja sylkeminen. Kaksi vastaajaa kertoivat, että heitä on yritetty puukottaa teräaseella sekä lyödä huumeneuloilla.

*”Minua on lyöty, potkittu sekä uhkailtu väkivallalla useita kertoja työtehtävissä.”*

*Yksi asiakas yritti kerran lyödä minua verisellä huumeneulalla, lyönti onneksi meni ohi.”*

*”Minua on yritetty pahoinpidellä lyömällä ja potkimalla, minua on yritetty puukottaa pariin otteeseen veitsillä ja muilla astaloilla, kuten ruuvimeisselillä ja huumeneuloilla. Minua kohti on heitelty kiviä ja pulloja.”*

### **6.3 Nobina Oy:n linja-auton kuljettajien vastaajien taustatiedot**

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin Nobina Oy:n linja-autonkuljettajien työkokemusta pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä. Vastaajien kokonaismäärä oli yhteensä (141). Vastaajista 14 % (20) oli työskennellyt linja-auton kuljettajana alle vuoden. 13 % (19) oli työskennellyt yli vuoden mutta alle kolme vuotta. 9 % (13) oli työskennellyt yli kolme mutta alle viisi vuotta. 12 % (17) oli työskennellyt yli viisi mutta alle seitsemän vuotta. 51 % (72) vastaajista oli työskennellyt yli 7 vuotta linja-autonkuljettajana pääkaupunkiseudulla.

50 % (71) vastaajista työskenteli pääsääntöisesti aamu- tai päiväsaikaan. 28 % (39) vastaajista työskenteli pääsääntöisesti ilta- tai yöaikaan. 22 % (31) vastaajista työskenteli säännöllisesti päivä- sekä yöaikana.

#### **6.3.1 Nobina Oy:n linja-autonkuljettajien kokemukset turvallisuustilanteen muutoksiin vaikuttaneista tekijöistä**

Vastaajista 51 % (72) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne ei ole muuttunut siitä, kun he ovat aloittaneet työt linja-autonkuljettajana. 49 % (69) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne on muuttunut.

Vastauksissa nousi esiin monia vaikuttavia tekijöitä. Yhtenä suurena turvallisuustilanteen muutokseen negatiivisesti vaikuttavana tekijänä nousi päihteidenkäyttäjien kasvanut määrä. Kuljettajat kertoivat, että monet vaaratilanteet tai väkivaltaiseksi kehittyneet tilanteet ovat saaneet alkunsa samuneen henkilön herättelemisestä tai päihtyneen asiakkaan poistamisesta tai kyytiin päästämisen epäämisestä. Esiin nousi myös väkivaltaisesti ja uhkaavasti käyttäytyvät nuoret henkilöt. Kuljettajat kertoivat vastauksissaan, että etenkin nuoret käyttävät usein väärennettyjä eli niin sanottuja

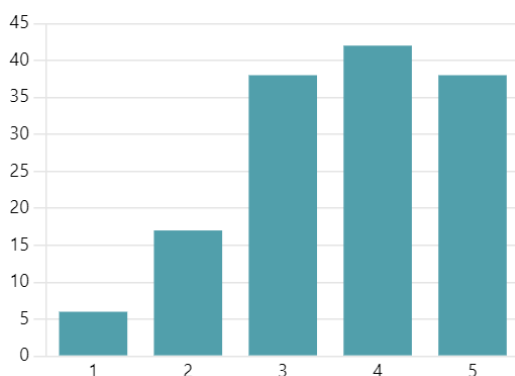
feikkejä lippuja ja näihin puuttuminen saattaa aiheuttaa väkivalta- tai uhkatilanteen. Yhtenä esiin tulleista turvallisuutta vaarantavista ilmiöistä oli ruokälähetien liikkuminen sähköavusteisilla pyörillä ja potkulaudoilla ajoneuvoliikenteen seassa. Etenkin Helsingin keskustassa työvuorojaan ajavat kertoivat, että he joutuvat lähestulkoon viikoittain vaaratilanteisiin ruokälähetien ajaessa vaarallisesti liikenteen seassa.

Turvallisuustilanteeseen myös positiivisesti vaikuttaneita tekijöitä nostettiin esiin vastauksissa. Esimerkiksi avorahastuksen lopettaminen linja-autoissa johti kokonaan ryöstetyksi joutumisen uhan loppumiseen. Myös korona-aikana rakennettiin rakenteellista suojaa kuljettajille, joka toimii samalla myös esteenä esimerkiksi kuljettajan kiinnikäymiseen. Yhtenä esiin tulleista seikoista on järjestyksenvalvojen saaminen esimerkiksi päätepysäkeille huolehtimaan päihtyneen tai häiriköivän matkustajan poistamisen. Laitakaupungeilla järjestyksenvalvojen autopartion paikalle saaminen saattaa kuitenkin kestää melko kauan. Nämä kolme turvallisuutta lisäävää tekijää nousi linja-autonkuljettajien vastauksissa esiin.

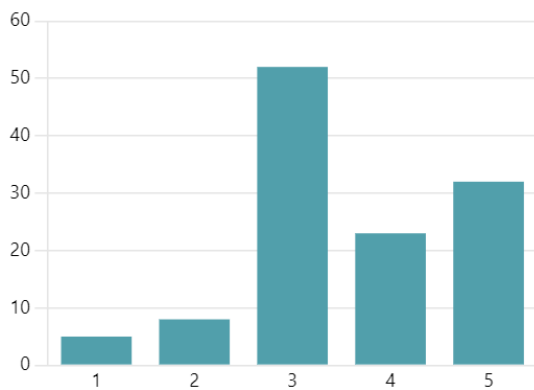
*”Huumeiden käyttö vaikuttanut turvallisuustilanteeseen. 2000-luvun alussa aloittaessani ei juurikaan huumeidenkäyttäjää ollut, nykyään niitä on kyydissä päivittäin ja viikoittain he aiheuttavat häiriö tai vaaratilanteita.”*

*”Ennen vanhaan oli ainoastaan juoppoja, heitä uskalsi lähteä herättelemään ja kertomaan, että pääte pysäkki on tullut. Nykyään sammuneet ovat monesti narkomaaneja, heitä ei uskalla lähteä herättelemään aggressiivisuuden ja arvaamattomuuden takia.”*

*”Nuoret ovat nykyään paljon aggressiivisempia kuin ennen, aina nuoret ovat pelleilleet, mutta väkivaltainen käytös on lisääntynyt viimeisen 15 vuoden urani aikana nuorison keskuudessa busseissa.”*



*Taulukko 1 Kuinka turvallisena pidät työskentelyä linja-autonkuljettajana? (1=Turvattomana, 5=Turvallisena) Keskiarvo 3,63.*



Taulukko 2 Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn? (1= Nykyistä turvattomampana, 5= Nykyistä turvallisempaa) Keskiarvo 3,80.

### 6.3.2 Nobina Oy:n linja-autonkuljettajien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka

Vastaajista 49 % (69) kertoi, että he eivät juurikaan koe väkivallan uhkaa työssään linja-autonkuljettajana. Vastaajista 39 % (55) kertoi, että he kokevat väkivallan uhkaa enemmän kuin kerran vuodessa keskimäärin. Vastaajista 8 % (11) kertoi, että he kokevat väkivallan uhkaa enemmän kuin viisi kertaa vuodessa keskimäärin. Vastaajista 4 % (6) kertoi, että he kokevat väkivallan uhkaa enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa.

Kyselyyn vastanneista 69 % (97) kertoi, että he eivät kohtaa fyysistä väkivaltaa toimiessaan linja-autonkuljettajana. Vastaajista 26 % (37) kertoi, että he kohtaavat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin kerran vuodessa keskimäärin. Vastaajista 3 % (4) kertoi, että he kohtaavat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin viisi kertaa vuodessa keskimäärin. Vastaajista 2 % (3) kertoi, että he kohtaavat enemmän kuin kymmenen kertaa fyysistä väkivaltaa vuodessa keskimäärin työtehtävissään.

Kyselyyn vastanneista 51 % (72) oli sitä mieltä, että fyysinen väkivalta ja sen uhka on lisääntynyt heidän toimiessaan pääkaupunkiseudulla linja-autonkuljettajana.

Avoimessa vastauksessa kuljettajat saivat kertoa halutessaan heidän kokemasta fyysisestä väkivallasta ja sen uhasta. Vastauksia siihen tuli (49) ja vastaukset olivat hyvin kattavia. Kuljettajat kertoivat vastauksissaan kokevansa todella paljon sanallista uhkailua työtehtävissään. 11 kuljettajaa kertoi, että asiakas lyönyt suojapleksiin ja uhkaillut väkivallalla. Monessa vastauksessa nostettiin esiin sylkeminen ja nesteen heittäminen suojapleksiin tai kuljettajaa päin, esimerkiksi tilanteessa, jossa kuljettaja ei ole syystä tai toisesta ottanut kyseistä matkustajaa kyytiinsä. Kuljettajat kertoivat myös nuorten väkivaltaisesta ja uhmakkaasta käytöksestä silloin, kun heitä on useita samassa porukassa. Moni kuljettaja nosti esiin, että kuljettajien auktoriteetti on vähentynyt eikä kuljettajaa aina uskota, heidän antaessa joiain neuvoja tai ohjeita matkustajille.

*” Nyrkillä lyöty kuljettajan suojaaleksiin. Uhattu taskussa olevalla puukolla jollei pääse sisään ilman lippua.”*

*” Asiakas, jota en päästänyt sisään liputtomuuden takia löi useita kertoja suojaaleksiin ja heitti kaljat ohjaamoon.”*

*” Uhkailua, sylkemistä, yritetty heittää esineillä.”*

#### **6.4 Raitiovaunukuljettajien vastaajien taustatiedot**

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin raitiovaunukuljettajien työkokemusta Helsingin kantaraitiovaunuverkoston kuljettajana. Vastauksia tuli yhteensä (64). Vastaajista 8 % (5) oli työskennellyt alle vuoden kuljettajana. Vastaajista 25 % (16) oli työskennellyt yli vuoden, mutta alle kolme vuotta. Vastaajista 9 % (6) oli työskennellyt yli kolme, mutta alle viisi vuotta. Vastaajista 19 % (12) oli työskennellyt yli viisi, mutta alle seitsemän vuotta. Vastaajista 39 % (25) oli työskennellyt yli seitsemän vuotta raitiovaunukuljettajana.

Raitiovaunukuljettajista suurin osa 80 % (51) teki säännöllisesti sekä aamu, että iltavuoroja. Vastaajista ainoastaan 11 % (7) teki pääsääntöisesti aamuvuoroja ja 9 % (6) teki pääsääntöisesti iltavuoroja.

##### **6.4.1 Raitiovaunukuljettajien kokemukset turvallisuustilanteen muutoksiin vaikuttaneista tekijöistä**

Vastaajista 56 % (36) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne ei ole muuttunut heidän työskennellessään raitiovaunukuljettajana. 44 % (28) kertoi, että turvallisuustilanne on heidän mielestään muuttunut.

Raitiovaunukuljettajien vastauksissa oli paljon yhtäläisyyksiä. 19 kuljettajan vastauksista avoimessa vastauksessa nousi esiin päihteidenkäyttäjien lisääntynyt määrä raitiovaunuissa sekä pysäkeillä. Kuljettajat kertoivat, että etenkin linjoissa, jotka liikennöivät päihteidenkäyttäjien asuntoloiden ohi, ilmenee paljon häiriöitä. Helsingissä on useita päihteidenkäyttäjille ja pitkäaikaiskodittomille tarkoitettuja hätämajoitusasuntoloita (Sininauha Oy.) Raitiovaunureittien läheisyydessä sijaitsevia asuntoloita ovat Mäkelänkadun toimipiste, Diakonialaitos Kallio, Ruusulankadun asumisyksikkö Töölö ja Hietaniemen hätämajoitus. Kuljettajien vastauksista kävi ilmi, että päihteidenkäyttäjät käyttäytyvät useasti aggressiivisesti ja arvaamattomasti.

Kuljettajat nostivat vastauksissaan esiin Sörnäisten metroaseman pääsisäänkäynnin vieressä sijaitsevan raitiovaunupysäkin. Yksi kuljettajien taukotiiloista sijaitsee Sörnäisissä, joten kuljettajien vaihdot tapahtuvat kyseisellä pysäkillä. Tänä vuonna (2024) järjestyksenvälvoijilla on ollut kyseisellä pysäkillä useita tehtäviä, jotka ovat liittyneet kuljettajien kokemaan väkivallan uhkaan tai fyysiseen väkivaltaan (Palmia Oy 2024.) Kuljettajat kertoivat kokevansa juuri kyseisen pysäkin ja kuljettajanvaihdon suureksi riskiksi omassa työssään päihteidenkäyttäjien takia.

Raitiovaunukuljettajilla nousi sama huolta ja vaaratilanteita aiheuttava ilmiö esiin kuin linja-autonkuljettajien kyselyssä. Myös raitiovaunukuljettajat kertoivat, että viimeisen viiden vuoden aikana lisääntynyt ruokalähettien määrä liikenteessä on vaikuttanut negatiivisesti liikenneturvallisuuteen Helsingissä, etenkin ydinkeskustan alueella. Ruokalähetit liikkuvat vastauksien mukaan hyvin arvaamattomasti ja liikennesäännöistä piitaten käyttäen kevyenliikenteenväyliä, ajoratoja sekä suojaiteita väärin. Ruokalähetillä on käytössä sähkötoimisia potkulautoja sekä pyöriä.

*” Sörnäisten vaihtopysäkki on todella turvaton kuljettajille. Myös linjat mitkä ajavat asuntoloiden ohi ovat vilkkaampia, asuntoloiden läheisyydessä olevat pysäkit ovat monesti sellaisia missä tapahtuu tappeluita ja päihteidenkäyttöä. ”*

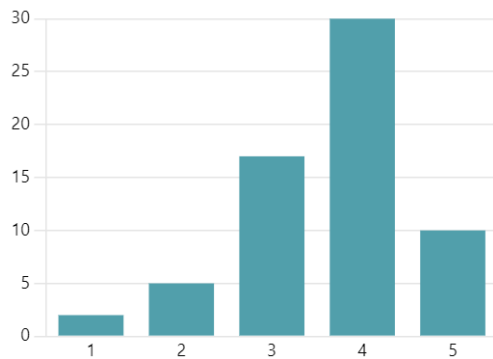
*” Ruokalähetit ajavat välillä miten sattuu potkulaudoilla ja pyörillä. He aiheuttavat monesti vaaratilanteita ja läheltäpiti tilanteita.”*

*” Raitiovaunuista löytyy usein käytettyjä neuloja. Kallion seudulla päihteidenkäyttäjiä todella paljon vaunuissa ja joskus he aiheuttavat tappeluita tai muita väkivaltatilanteita.”*

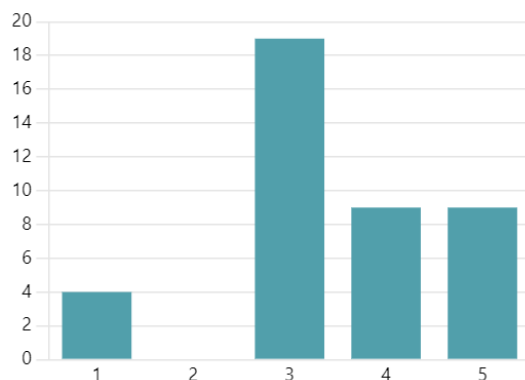
Useat raitiovaunukuljettajat kertoivat myös positiivisista muutoksista turvallisuustilanteen kannalta. Vastauksissa kävi ilmi, että esimerkiksi vuonna 2018 loppuneen avorahastuksen myötä ryöstetyksi joutuminen tuli käytännössä mahdottomaksi. Raitiovaunuihin on myös rakennettu fyysistä suojaa kuljettajille. Vaunuissa on kuljettajan koppi, johon pääsee ainoastaan oven kautta. Kuljettajan koppi on kokonaan suljettu. Muutama kuljettaja nosti myös esiin, että järjestyksenvälvoijien lisätty määrä näkyy positiivisesti ja on hieman rauhoittanut matkustajien käyttäytymistä raitiovaunuissa.

*” Vartijat nykyään helposti saatavilla, he myös liikkuvat paljon vaunujen sisällä. Se luo turvallisuudentunnetta.”*

*” Kun lippujen myynti loppui seitsemän vuotta sitten vaikutti se positiivisesti turvallisuuteen. Ryöstön uhka loppui kokonaan, eikä matkustajiin ole enää juurikaan kontaktia. Myös ohjaamot kokonaan umpinaisia uusissa raitiovaunuissa, matkustajalla ei siis ole pääsyä kuljettajankoppiin mitenkään.”*



Taulukko 1 Kuinka turvallisena pidät työskentelyä raitiovaunukuljettajana? (1= Turvattomana, 5=Turvallisena) Keskiarvo 3,64.



Taulukko 2 Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn? (1= Nykyistä turvattomampana, 5 = Nykyistä turvallisempana) Keskiarvo 3,46.

#### 6.4.2 Raitiovaunukuljettajien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka

Raitiovaunukuljettajista 39 % (25) kertoi, että he eivät ole kohdanneet fyysisen väkivallan uhkaa työskennellessään raitiovaunukuljettajana. 47 % (30) kertoi, että he ovat kohdanneet fyysisen väkivallan uhkaa enemmän kuin kerran vuodessa keskimäärin työssään. 8 % (5) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin kolme kertaa fyysisen väkivallan uhkaa keskimäärin työssään. 6 % (4) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin kuusi kertaa vuodessa fyysisen väkivallan uhkaa keskimäärin työssään.

Vastaajista 61 % (39) kertoi, että he eivät ole kohdanneet fyysistä väkivaltaa kertaakaan työskennellessään raitiovaunukuljettajana. 31 % (20) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin kerran fyysistä väkivaltaa työssään keskimäärin. 3 % (2) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin kolme kertaa fyysistä väkivaltaa työssään keskimäärin. 5 % (3) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin kuusi kertaa vuoden aikana fyysistä väkivaltaa työssään keskimäärin.

53 % (34) vastaajista kertoi, että heidän mielestään fyysinen väkivalta tai sen uhka ei ole lisääntynyt heidän työskennellessä raitiovaunukuljettajana. 47 % (30) oli taas sitä mieltä, että fyysinen väkivalta ja sen uhka on lisääntynyt heidän työskennellessään raitiovaunukuljettajana.

Avoimessa vastauksessa kuljettajat saivat kertoa halutessaan heidän kokemasta fyysisestä väkivallasta ja sen uhasta. Vastauksia tähän tuli 29 ja vastaukset olivat hyvin kattavia, ja niissä tuli esiin keskenään samoja asioita. Moni kuljettaja kertoi vastauksissaan fyysisen väkivallan olleen nyrkillä lyömistä sekä tönimistä. Kaikki fyysiseen väkivaltaan edenneet tilanteet olivat käyneet kuljettajan vaihdon, päätepysäkillä asiakkaan herättämisen tai asiakkaan poistamisen yhteydessä. Kuljettajat kertoivat myös tilanteista, joissa vaunun sisällä on ollut jonkinlainen väkivaltilanne, jolloin kuljettaja on soittanut hätäkeskukseen tai järjestyksenvälvoijille. Moni kuljettaja kertoi, että kuljettajan kopin ovi ja pleksi ovat suojanneet heitä väkivaltaisilta hyökkäyksiltä. Monet väkivaltaiset asiakkaat olivat lyöneet pleksiä ja pahimmissa tapauksissa uhanneet teräaseella kuljettajaa. Päihteiden käyttäjät ja heidän aggressiivisuutensa nousi myös tässä kysymyksessä suuresti esiin. Useat kuljettajat kertoivat, että väkivallalla uhkailua tapahtuu viikoittain ja se on yleistynyt merkittävästi.

*” Haukkuminen sekä väkivallalla uhkailu on viikoittaista, kuitenkin mitään fyysistä ei juuri koskaan tapahdu.”*

*” Sekäkäyttäjät todella sekavassa tilassa, eikä ollut pääteltävissä onko kyseessä sairaskohtaus tai joku muu apua tarvitseva tilanne. Menin pysäkillä kysymään, että onko kaikki hyvin niin kaveri pomppasi pystyyn ja löi nyrkillä minua päähän.”*

*” Matkustaja yrittänyt sylkeä päälleni kesken ajon ja käyttänyt hyvin aggressiivista verbaalista uhkailua.”*

## **6.5 Matkalipuntarkastajien vastaajien taustatiedot**

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin kuinka kauan matkalipuntarkastajat ovat työskennelleet kyseisessä tehtävässä pääkaupunkiseudulla. Vastauksia tuli yhteensä (30). Vastaajista 7 % (2) oli työskennellyt alle vuoden matkalipuntarkastajana. Vastaajista 13 % (4) oli työskennellyt yli vuoden mutta alle kolme vuotta. Vastaajista 10 % (3) oli työskennellyt yli kolme mutta alle viisi



vuotta. Vastaajista 10 % (3) oli työskennellyt yli viisi mutta alle seitsemän vuotta. Vastaajista suurin osa 60 % (18) oli työskennellyt matkalipuntarkastajana yli seitsemän vuotta.

Vastaajista 7 % (2) teki pääsääntöisesti aamuvuoroja. Vastaajista 27 % (8) teki pääsääntöisesti iltavuoroja. Vastaajista suurin osa 67 % (20) teki säännöllisesti sekä aamu- ja iltavuoroja.

### **6.5.1 Matkalipuntarkastajien kokemukset turvallisuustilanteen muutoksiin vaikuttaneista tekijöistä**

Matkalipuntarkastajista 77 % (23) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne on muuttunut heidän toimiessaan matkalipuntarkastajana. 23 % (7) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne ei ole muuttunut.

Avoimessa kysymyksessä matkalipuntarkastajat saivat kertoa, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin. Vastauksista tuli ilmi paljon samankaltaisuuksia muiden kyselytutkimuksien kohderyhmien vastauksien kanssa. Monet vastaajista nostivat esille päihteidenkäytön ja päihteidenkäyttäjien lisääntymisen ja ilmiön heijastumisen matkalipuntarkastajan turvallisuuteen. Vastausten mukaan päihdeongelmallisilla ei juuri koskaan ole matkalippua, ja tarkastusmaksun kirjoittaminen monesti aiheuttaa jonkin asteisen väkivalta- tai uhkatilanteen. Myös nuoret nousivat esiin vastauksissa. Useat nuoret matkustavat ilman asiallista lippua joukkoliikennevälineissä ja matkalipuntarkastajan saapuessa paikalle nuoret yrittävät karkuun. Näissä tilanteissa yleensä voi sattua työtapaturmia, kun tarkastaja yrittää estää nuoren karkuun pääsemisen. Matkalipuntarkastajat nostivat myös esille karkuun lähtemisen kynnyksen madaltumista, kun tarkastusmaksu nousi alkuvuonna 2024 100 euroon.

*” Liputtomista on tullut röyhkeämpiä. Ihmiset eivät enää välitä muista kanssamatkustajista. Päihteidenkäyttö on lisääntynyt sekä arkipäiväistynyt... Myös mielenterveysongelmat esittelevät suurta roolia katukuvassa. Väkivallanuhka on lisääntynyt merkittävästi.”*

*” Tuntuu, että ihmiset ovat valmiimpia käyttämään väkivaltaa välttääkseen tarkastusmaksun, tämä lisääntynyt heti huomattavasti, kun maksu nousi sataan euroon.”*

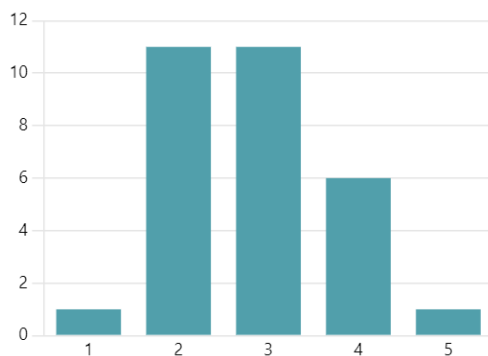
Avoimessa vastauksessa suuri osa vastaajista kertoi, että he kokevat metrossa työskentelyn turvallisimmaksi, koska siellä saa järjestyksenvalvojat nopeasti paikalle ja metrossa työskennellään pääsääntöisesti 4–8 tarkastajan kokoonpanolla. Metrojunien matkustajakapasiteetti on noin 700, jolloin tarkastettavia on paljon, jonka vuoksi metroissa käytetään hieman isompaa tarkastajaryhmää (HSL 2024.) Lähes jokaisella metroasemalla on järjestyksenvalvoja ja asemavälien matkustusaika on

minuutista kahteen minuuttiin, joten pääsääntöisesti järjestyksenvalvojan saa apuun jo muutaman minuutin vasteajalla (Palmia Oy 2024.) Matkalipuntarkastajat nostivat myös esille Suomenlinnan lautan. Suomenlinnan lautta koetaan myös turvalliseksi työpisteeksi, sillä vastaajien mukaan lähes jokaisella on asianmukainen matkalippu.

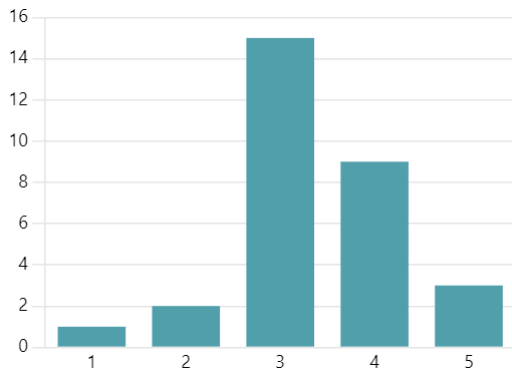
Vastaajien mukaan linja-autot, sekä erityisesti runkolinjabussit koetaan turvattomimmaksi työpisteeksi joukkoliikennevälineistä. Linja-autot ovat erittäin ahtaita sekä järjestyksenvalvojen että poliisien paikalle saaminen on monesti hyvin vaikeaa. Runkolinjabusseissa toimii avorahastus, eli matkustajan ei tarvitse muista busseista poiketen esittää matkalippua kuljettajalle. Avoimissa vastauksissa selvisi, että tämä lisää runsaasti liputta matkustamista. Monissa vastauksissa ilmenee, että runkolinjabusseissa on jokaisella kerralla useita liputtomia, ja näistä moni pyrkii pakenemaan tarkastajien noustessa kulkuneuvon. Linja-autot ovat myös matkustajakapasiteetiltaan pienempiä kuin esimerkiksi metrot tai lähijunat, joten tarkastuksia suoritetaan usein kahden tai kolmen tarkastajan tiimeissä.

*” Runkolinjat tietävät aina ikäviä tilanteita. Iso osa runkobusseissa matkustavista on liputtomia ja ne pyrkivät monesti keinolla millä hyvänsä karkuun, näissä tilanteissa monesti sattuu. ”*

*” Ennen busseissa melkein kaikilla oli lippu ja sen takia niissä harvoin pyörittiin. Kun runkolinjabussit tulivat, lisäsi se liputta matkustamista todella paljon, sillä sisään pääsee näyttämättä lippua kuljettajalle. ”*



Taulukko 1: Kuinka turvallisena pidät työskentelyä matkalipuntarkastajana pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä (1= Turvattomana, 5= Turvallisena). Keskiarvo 2,83.



*Taulukko 2: Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin? (1= Nykyistä turvallisempaa, 5= Nykyistä turvattomampaa). Keskiarvo 3,37.*

### 6.5.2 Matkalipuntarkastajien kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka

Matkalipuntarkastajista 10 % (3) kertoi, että he eivät ole kohdannut fyysistä väkivaltaa työtehtävissään. Vastaajista 40 % (12) kertoi, että he kokevat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin kerran vuodessa keskimäärin. Vastaajista 43 % (13) kertoi, että he kokevat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin viisi kertaa vuodessa keskimäärin. Vastaajista 7 % (2) kertoi, että he kokevat väkivaltaa enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa keskimäärin.

Vastaajista 80 % (24) kertoi, että fyysinen väkivalta on lisääntynyt heidän työskennellessään matkalipuntarkastajana. 20 % (6) oli sitä mieltä, että fyysinen väkivalta ei ole lisääntynyt heidän työskennellessään matkalipuntarkastajana.

Avoimessa kysymyksessä matkalipuntarkastajat saivat halutessaan kertoa, minkälaista fyysistä väkivaltaa he ovat työtehtävissään kokeneet. Avoimeen kysymykseen vastasi 26 matkalipuntarkastajaa. Vastaajat kertoivat, että suurin osa fyysiseen väkivaltaan johtaneista tilanteista liittyvät matkustajien yrittäessä karkuun tarkastajia. Kun matkalipuntarkastajat nousevat kulkuvälineeseen kyytiin, yrittävät liputtomat matkustajat monesti poistua väkisin ulos. Tällöin tarkastajat yrittävät estää henkilön pääsyä ulos kulkuvälineestä, ja nämä tilanteet ovat johtaneet useasti jopa fyysisiin vammoihin. Vastauksissa nostettiin esiin paljon myös tilanteita, joissa tarkastusmaksun saanut liputon matkustaja on lyönyt, tönäissyt tai sylkäissyt tarkastajaa. Äärimmäiset tilanteet ovat olleet sellaisia, jossa tarkastajaa on uhattu teräaseella, jotta tilanteesta on päästy lähtemään. Kolmella avoimeen kysymykseen vastanneista oli tullut pitkän sairasloman vaatineita vammoja, kahdella oli tullut leikkaushoitoa vaatineita vammoja työtehtävistä.

*” Viime vuonna asiakas halusi poistua bussista ja siinä tilanteessa minulta murtui rintalasta ja kollegalta meni sormesta jänneet rikki. ”*

*” Yleensä loukkaantumiset liittyvät siihen, että asiakas pyrkii väkisin pois tilanteesta ja siinä yhteydessä sattuu jotakin. Joskus asiakas kuitenkin selkeästi suuntaa väkivallan tarkastajaan vailla välitöntä pyrkimystä poistua. Itseäni on vuosien aikana mm: raavittu, syljetty, lyöty, uhattu käytetyllä ruiskulla ja tönitty. Uhkaukset ja verbaalinen väkivalta ovat niin yleisiä, että niihin ei kiinnitä edes huomiota enää.”*

*” Metrossa nuori nainen rikkoi silmälasini ja löi kasvoille koska ei halunnut tarkastusmaksua. Kerran nuori mies löi kasvoille ja yritti juosten poistua paikalta välttääkseen maksun. Kerran yksi mies sylkäisi päälleni kun oli vihainen maksusta. Itse tehdyllä veitsi partaterä kynällä yritetty lyödä...”*

## **6.6 Konduktöörin vastaajien taustatiedot**

Kyselytutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka kauan he ovat työskennelleet konduktöörinä pääkaupunkiseudun lähijunaliikenteessä. Vastauksia tuli yhteensä (43). Vastaajista 19 % (8) oli työskennellyt yli vuoden, mutta alle kolme vuotta konduktöörinä. Vastaajista 7 % (3) oli työskennellyt yli kolme mutta alle viisi vuotta konduktöörinä. Vastaajista 28 % (12) oli työskennellyt yli viisi mutta alle seitsemän vuotta konduktöörinä. Vastaajista 47 % (20) oli työskennellyt konduktöörinä yli seitsemän vuotta.

Vastaajista 7 % (3) teki pääsääntöisesti päivävuoroja. Vastaajista suurin osa 65 % (28) teki pääsääntöisesti ilta- tai yövuoroja. Vastaajista 28 % (12) teki säännöllisesti päivä-, ilta-, sekä yövuoroja.

### **6.6.1 Konduktöörin kokemukset turvallisuustilanteen muutokseen vaikuttaneista tekijöistä**

Konduktööreistä suurin osa 91 % (39) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne on muuttunut heidän työskennellessään konduktöörinä. Vastaajista 9 % (4) oli sitä mieltä, että turvallisuustilanne ei ole muuttunut.

Avoimessa kysymyksessä konduktöörit saivat halutessaan kertoa, mitkä tekijät ovat heidän mielestään vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutokseen. 75 % (33) vastauksissa tuli ilmi yksintyöskentelyn lisääntyminen tutkijalle tuntemattomista syistä. Kuitenkin nykyään on vastausten perusteella tavallista, että päivällä sekä myös satunnaisesti yövuoroissa konduktöörit liikkuvat yksin junissa. Myös konduktöörit nostivat esiin päihteidenkäyttäjien lisääntymisen sekä isojen nuorisolaumojen uhmakkuuden ja aggressiivisuuden. Konduktöörit kertoivat vastauksissaan, että kontaktit päihteidenkäyttäjiiin, nuorisoon ja heikko-osaisiin on lisääntyneet, sillä ennen lippuja myytiin ja nykyään

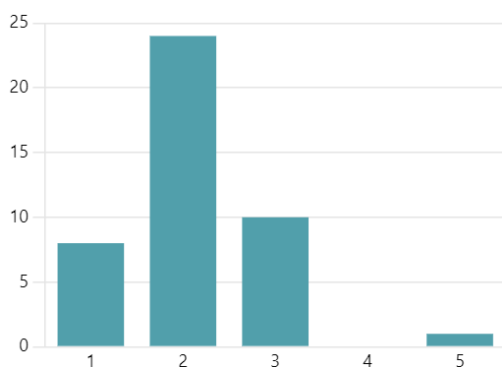
niitä tarkastetaan sekä kirjoitetaan valvontamaksuja liputta matkustaville. Vastaajat kertoivat, että ennen häiriökäyttäytyvän asiakkaan poistaminen oli paljon helpompaa ja työturvallisempaa, sillä konduktöörejä oli kaksi tai jopa useampi. Nykyään suuri osa työvuoroista tehdään yksin, jolloin työturvallisuus merkittävästi heikkenee työntekijän näkökulmasta.

Avoimessa kysymyksessä konduktöörit nostivat etenkin K- junan ja sen liikennöintiyhteyden Helsinki-Kerava välin turvattomimmaksi. Vastaajat kertoivat, että suurin osa häiriökäyttäytymisistä tapahtuu juuri tuolla liikennöintivälillä.

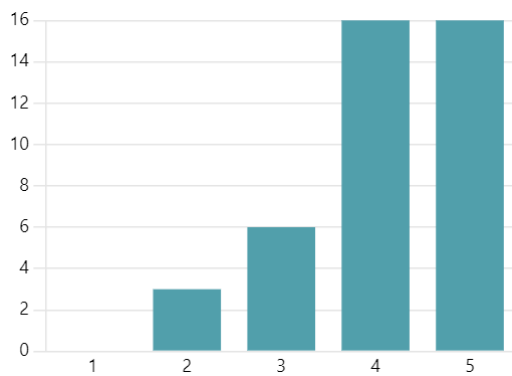
*”Yksintyöskentely on lisääntynyt, mikä lisää turvattomuudentunnetta sekä tilanteissa tapahtuu helposti työtapaturmia, kun on yksin.”*

*”Matkustajien käytös muuttunut vihamielisemmäksi, kun nykyään myös me tarkastamme lippuja. Yhä useampi käyttää päihteitä sekä mt- ongelmat lisääntyneet.”*

*”Väkivalta ja ihmisten pahoinvointi sekä päihteidenkäyttö lisääntynyt huomattavasti viime vuosina. Yksintyöskentely on tähän peilattuna hyvinkin vaarallista ajoittain.”*



Taulukko 1: Kuinka turvallisenä pidät konduktöörinä työskentelyä pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä? (1= Turvattomana, 5= Turvallisena) Keskiarvo 2,12.



Taulukko 2: Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin? (1= Nykyistä turvattomampana, 5= Nykyistä turvallisempana) Keskiarvo 4,10.

### 6.6.2 Konduktöörin kokema fyysinen väkivalta ja sen uhka

Vastaajista 9 % (4) ei ollut kokenut fyysistä väkivaltaa työskennellessään konduktöörinä lähijunalii-kenteessä. 79 % (34) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin kerran fyysistä väkivaltaa vuo-  
dessa keskimäärin. 9 % (4) kertoi, että he ovat kokeneet enemmän kuin viisi kertaa fyysistä väki-  
valtaa vuodessa keskimäärin. 2 % (1) kertoi, että hän on kokenut enemmän kuin kymmenen kertaa  
fyysistä väkivaltaa vuoden aikana keskimäärin. Suurin osa 81 % (35) oli sitä mieltä, että fyysinen  
väkivalta on lisääntynyt heidän työskennellessään konduktöörinä. 19 % (8) oli sitä mieltä, että fyysi-  
nen väkivalta ei ole lisääntynyt.

Avoimessa kysymyksessä konduktöörit saivat halutessaan kertoa, että minkälaista fyysistä väkival-  
taa he ovat työtehtävissään kokeneet. Konduktöörit kertoivat vastauksissaan kokeneet lyömistä,  
tönimistä sekä sylkemistä. Väkivallan muodot ovat melko samankaltaisia, kuin esimerkiksi julkisen  
liikenteen järjestyksenvalvojiin kohdistuneet teot. Liputtomien asiakkaiden poisto sekä alkoholin-  
käytöstä huomauttaminen tai valvontamaksun kirjaaminen liputtomille matkustajille olivat syitä mat-  
kustajien aggressiiviseen ja väkivaltaiseen käytökseen. Kaksi vastaajaa kertoi joutuneensa tilantee-  
seen, jossa heitä on uhattu puukolla työtehtävissä. Viisi vastaajaa kertoi käyttäneensä  
OC-sumutinta väkivaltaisesti käyttäytyneen matkustajan väkivallan lopettamisessa.

*” Itseäni on lyöty. Pariani on lyöty useita kertoja. Olen joutunut puuttumaan nyrkkiäppeluihin junassa sekä  
puukolliseen ryöstöön laiturilla.”*

*” Sylkäisy naamalle liputtoman poiston yhteydessä.”*

*” Veitsellä uhattu. Potkimista ja lyöntejä...”*

## 7 KYSELYTUTKIMUKSEN YHTEENVETO

Kyseisille turvallisuustoimijoille lähetetyistä kyselyistä voidaan tehdä yhteenveto: turvallisuustilanne on heikentynyt pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä kohderyhmiksi valikoituneiden työntekijöiden näkökulmasta. Kyselytutkimuksen vastausten perusteella, noin 60 % (217) koki turvallisuustilanteen heikentyneen siitä, kun he ovat työn aloittaneet. Kyselytutkimuksien vastauksien kokonaismäärä oli 363 vastaajaa. Kohderyhmissä, joiden mielestä turvallisuustilanne oli parantunut (linja-autonkuljettajat & raitiovaununkuljettajat), tulokset olivat samansuuntaisia riippumatta siitä, kuinka pitkään he olivat ko. tehtävässä työskennelleet (kts. linja-autonkuljettajien & raitiovaununkuljettajien vastaukset, 22–28.)

Vastaavasti ne kohderyhmät, joiden mielestä turvallisuustilanne oli heikentynyt, oli tilanne heikentynyt merkittävästi. Etenkin lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvalvojien, matkalipuntarkastajien ja lähijunaliikenteen konduktöörin vastauksissa turvallisuustilanteen heikkeneminen oli merkittävän suurta. Metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvalvojien kokemukset turvallisuustilanteen muutoksista olivat pysyneet melko samoina nykyhetkenä ja verrattuna siihen, kun he ovat työnsä aloittaneet. Linja-autonkuljettajien vastauksista kävi ilmi, että keskiarvollisesti turvallisuustilanne oli vain hiukan parantunut heidän mielestään. Raitiovaununkuljettajat ja linja-autonkuljettajat olivat kaksi kohderyhmää, jotka kokivat turvallisuustilanteen parantuneen. Raitiovaununkuljettajien kokemukset selittyvät avoimien vastausten perusteella lipunmyynnin loppumisella raitiovaunuissa, järjestyksenvalvojien lisäämisellä sekä suojapleksien ja suljetun kuljettajakopin asennuksilla.

Vastaajista suurin osa kokee fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa työskennellessään pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä. Vastausten perusteella 208 koki fyysistä väkivaltaa enemmän kuin keran vuodessa keskimäärin. Tarkemmat luvut on kirjoitettu auki aiemmissa luvuissa. Vastaajista 105 kertoi, että he eivät ole kokeneet väkivaltaa kertaakaan. Tutkimuksen perusteella on kuitenkin selvää, että väkivallalla uhkaaminen ja sen käyttäminen kohdistuen työntekijöihin on lisääntynyt. Kyselyihin vastanneista noin 60 % (218) kertoi fyysisen väkivallan tai sen uhan lisääntyneen siitä, kun he ovat työnsä aloittaneet. Kyselyyn osallistuneiden kohderyhmien työnjohdon kanssa keskustellessani kävi ilmi, että työntekijöissä vaihtuvuus on paikoittain suurta. Työn kuormittavuus ja edellä mainitut fyysistä koskemattomuutta koskevat asiat ovat varmasti yksi vaikuttava tekijä tässä yhtälössä.

Teräaseiden ja muiden astaloiden lisääntynyt kantaminen ja niiden madaltunut käyttökynnys herättivät jokaisen kohderyhmän vastaajien avoimissa vastauksissa huolta. Tästä asiasta on käyty paljon myös yhteiskunnallista keskustelua. Vastausten perusteella moni joukkoliikennevälineiden kuljettaja pelkää suorittamasta nykyään poistoja tai väsyneiden matkustajien herättelyä, sillä väkivallan käytön uhka on madaltunut. Myös yksityisen puolen järjestyksenvalvojat kertoivat isoimmaksi

huolenaiheeksi nimenomaan teräaseet ja muut toisen vahingoittamiseen soveltuvat esineet. Matkalipuntarkastajat sekä konduktöörit kertoivat myös huomanneensa ikävän kehityksen teräaseiden lisääntymisessä asiakkailla.

Työntekijöiden lisäkouluttamiseen ja turvallisuustilanteen heikentymisen vastatoimintaa on pyritty jokaisella taholla lisäämään, mutta nopeasti muuttuva maailma, asiakkaiden alentunut väkivallan käyttökynnys sekä lisääntynyt päihteidenkäyttö tekevät työntekijöiden turvallisuuden parantamisesta haastavaa.

## 8 POHDINTA

Itse pitkään yksityisellä turvallisuusalalla työskennelleenä pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä olen havainnut samoja asioita, mitä kyselytutkimuksien tuloksista kävi ilmi. Tunnen henkilökohtaisesti jokaisesta kohderyhmästä henkilöitä, joiden kanssa olen asiasta ennen tutkimuksen tekemistä päässyt keskustelemaan. Tämän vuoksi koin, että tutkimuksen tekeminen nimenomaan kyselytutkimuksien muodossa olisi tärkeää aiheen esille nostamisessa. Olin kuitenkin hiukan yllätynyt, kuinka paljon turvallisuustilanne ja etenkin fyysisen väkivallan lisääntyminen työntekijöitä kohtaan on lisääntynyt heidän oman kokemuksensa mukaan.

Muuttuneen turvallisuustilanteen takia olisi hyvä, että työntekijöiden yksintyöskentelyä vältettäisiin. Tämä toteutuu jo monessa työympäristössä, mutta on myös paljon työkohteita, joissa yksintyöskentely on arkipäiväistä. Pari- tai ryhmätyöskentely ei monessa tilanteessa kuitenkaan ole yksinkertaisesti mahdollista, esimerkiksi joukkoliikennevälineiden kuljettajien keskuudessa. Yksityisellä turvallisuusalalla julkisessa liikenteessä lisäkoulutusten järjestäminen omassa työympäristössä voisi mahdollisesti tuoda lisää turvallisuudentunnetta ja osaamista työntekoon. Tätä on jo toteutettu osalle julkisen liikenteen järjestyksenvallvoijille. Matkalipuntarkastajille ja konduktööreille suunnattuja itsepuolustuksen koulutuksia pitäisin myös erittäin hyvänä lisänä ammattiosaamisen kehittymiselle, mikä omalta osaltaan mahdollisesti lisäisi työturvallisuutta sekä itsevarmuutta väkivaltatilanteissa.

Opinnäytetyössä esille nousseet tulokset ovat samansuuntaisia, kuin mitä mediassa on viime vuosien aikana kirjoitettu. Myös poliisi on kirjoittanut nuorten lisääntyneestä vakavasta väkivaltarikollisuudesta sekä poliisin omista havainnoistaan teräaseiden lisääntyneeseen kantamiseen ja nuorten tekemiin ryöstörikoksiin. Nuorten lisääntynyt teräaseiden kantaminen, väkivaltainen käytös sekä rikollisuus ovat lisääntyneet huomattavasti 2020-luvulla. Viime vuonna (2023) nuorten epäillyksi tekemät ryöstöt lisääntyivät lähes 40 prosentilla ja pahoinpitelyrikokset noin neljänneksellä viime vuoden (2022) vastaavaan ajanjaksoon verrattuna (Poliisi 2023.)



Kyselytutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa pitää ottaa huomioon, että oman kokemuksen ja muistikuvan varassa vastaaminen ei ole täysin luotettavaa tietoa. Vastaajien omat kokemukset eivät välttämättä täysin perustu faktatietoon. Myös kielikysymysten vuoksi osalla vastaajista on voinut olla haasteita ymmärtää kaikki kysymykset siten kuin ne on tarkoitettu.

## **8.1 Jatkotutkimusehdotukset**

Tutkimusta tehdessä tutkijalle heräsi ajatuksia jatkotutkimuksista. Työntekijöiden kohtaamaa väkivaltaa ja sen uhkaa on syytä tutkia enemmän ja säännöllisesti, koska on tärkeää ylläpitää sekä edistää työntekijöiden turvallisuutta sekä turvallisuudentunnetta työyhteisössä. Esimerkiksi tutkimuksen tekeminen eri tahojen tilastoinnin pohjalta olisi hyvä jatkotutkimus kyseiselle aiheelle. Keskustellessani kohderyhmien työnjohtojen kanssa, kertoivat jokainen tahollaan tekevänsä tilastointia työntekijöihin kohdistuvista väkivalta- ja uhkatilanteista. Jatkotutkimuksessa voisi hyödyntää näitä tilastoja sekä tarkastella niiden kehityssuuntia ja verrata niitä kyselytutkimukseen tai haastatteluihin. Tilastoihin pohjautuvalle tutkimukselle olisi varmasti kysyntää.

## LÄHTEET

Avarn Security Oy sisäinen viestintä. 2024

Pahlen, B. & Eriksson, P. Duodecim. 2003: Alkoholi ja aggressiivinen käyttäytyminen. Luettavissa: <https://www.duodecimlehti.fi> Luettu 20.04.2024.

Heikkilä, T. 2014: Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 19.3.2024

Heiskanen, M. 2005: Työpaikkaväkivalta Suomessa. Luettu 9.3.2024

Helsingin kaupunki, joukkoliikenne. 2022: Metrokartta HSL:n sivuilla. [https://www.hsl.fi/matkustaminen/reitti\\_ja\\_asemakartat](https://www.hsl.fi/matkustaminen/reitti_ja_asemakartat) Viitattu 1.2.2024

Helsingin seudun liikenne. 2022: HSL organisaationa. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/hsl.organisaationa> Luettu 2.2.2024

Helsingin seudun liikenne. 2024: Liikennöinti. Raitiovaunukartta. <https://hsl/raitiovaunukartta> Viitattu 2.2.2024

Helsingin seudun lähijunaliikenne. 2019: Liikenteen tilastot. Luettavissa: <https://junakalusto.fi/lahijunaliikenne> Luettu 7.2.2024

Hietanen, J. 2019: Poliisin ja yksityisen turvallisuusalan yhteistyö. Poliisiammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö. Luettavissa: <https://www.theseus.fi> Luettu 10.02.2024

Hintikka, N. & Saarela, K. 2011: Väkivaltatyötapaturmat. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 8.3.2024

Kaupunkiliikenne Oy. 2024: Metron matkustajakapasiteetti. Luettavissa: <https://kaupunkiliikenne.fi/uutisartikkelit/metron-kapasiteetti> Viitattu 15.04.2024

Hyyti, J. & Kauppila, J. & Koskelainen, M. & Rantaeskola, S. 2015: Haastavat asiakastilanteet-väkivalta työssä. Helsinki. Talentum. Luettu 8.3.2024

Ilkka, M. 2006: Tilastolliset menetelmät. TKK. Luettavissa: <https://math.aalto.fi/opetus> Luettu 13.03.2024

Iltalehti. 2021: Rikoskomisario Marko Forss haastattelu. Poliisi huolissaan: Alaikäisiä värvätään katuengeihin myymään valehuumeita ja tekemään ryöstöjä. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi> Luettu 8.4.2024

Isotalus, N. 2002: Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu: 8.3.2024

Kananen, J. 2015: Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettu 20.3.2024

Kaupunkiliikenne Oy. 2023: Metron Historia. Luettavissa: <https://kaupunkiliikenne.fi/paakaupunkiseudun/historia> Luettu 1.2.2024.

Kaupunkiliikenne. 2023: Raitiovaunupysäkit ja rata. Luettavissa: <https://kaupunkiliikenne.fi/liikennointi4>. Luettu 2.2.2024

Keskinen, V. 2019: Turvallisuustutkimus. Helsinkiläisten turvallisuuden tunne kohentunut. Luettavissa: <https://www.kvartti.fi/turvallisuustutkimus-helsinkilaisten-turvallisuuden-tunne-kohentunut> Luettu 15.03.2024

Korander, T. 2023: TKI- videoluennot Poliisiammattikorkeakoulu. AMK- tutkinto. Katsottu 11.11.2023

Kruunusillat.fi. 2023: Rakentaminen. Luettavissa: <https://kruunusillat.fi/rakentaminen> Viitattu 8.2.2024

Lähde, R. 2018: Uhka- ja väkivaltatilanteet suomalaisessa työelämässä. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/server/content> Luettu 7.3.2024

Länsimetro.fi 2020: Historia. Luettavissa: <https://www.lansimetro.fi> Luettu 2.2.2024

Munkki, A. 2023: Järjestyksenvälvojen turvallisuudentunne metron toimeksiannossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö. Luettu 15.02.2024

Murto, S. 2020: Turvallisuusyhteistyö Helsingin metrossa poliisin ja muiden toimijoiden välillä. Poliisiammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö. Luettu 20.2.2024

Palmia Oy sisäinen viestintä. 2024

Poliisi.fi. 2023: Nuorten epäilyksi tekemät rikokset ovat lisääntyneet merkittävästi alkuvuodesta. Luettavissa: <https://poliisi.fi/> Luettu 8.4.2024

Storvik, S. 2020: Päihteet ja aggressiivisuus. Luettavissa: <https://paihdelinkki.fi> Luettu 17.04.2024.

Sininauha Oy. 2024: Tuetun asumisen yksiköt. Luettavissa: <https://sininauhakoti.fi> Luettu 17.04.2024

Stat.fi. 2023: Mitä tuoreimmat tilastot kertovat nuorten väkivaltarikollisuudesta. Luettavissa: <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit> Luettu 8.4.2024

Suomenlinna.fi. 2023: HSL:n lautta. Luettavissa: <https://www.suomenlinna.fi/> Luettu 15.3.2024

Suomenlinnanliikenne.fi. 2022: Historia. Luettavissa: <https://suomenlinnanliikenne.fi/historia/> Luettu 10.3.2024

Twitter. @HSL\_HRT. 2023: Junalinjakartta. Nähtävissä: [https://twitter.com/HSL\\_HRT/](https://twitter.com/HSL_HRT/) Viitattu 8.2.2024

Valli, R. 2015: Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Luettu 19.3.2024

Vesalainen, L. Turvallisuusasiantuntija. Sähköposti 7.4.2024

Yle. 2017: Lipunmyynti lähijunissa loppui. Luettavissa: <https://yle.fi/0> Viitattu 7.2.2024



# LIITE 1

## Kyselylomake metro- ja raitiovaunuliikenteen järjestyksenvalvoijille

1. Kuinka kauan olet työskennellyt järjestyksenvalvojana metro- ja raitiovaunuliikenteessä? \*

- ☐ Alle 1v
- ☐ Alle 3v
- ☐ Alle 5v
- ☐ Alle 7v
- ☐ Yli 7 vuotta

2. Työskenteletkö pääsääntöisesti ilta- ja yöaikaan vai aamu- ja päiväsaikaan \*

- ☐ Ilta/yö
- ☐ Aamu/päivä
- ☐ Teen säännöllisesti molempia

3. Työskenteletkö pääsääntöisesti yksin vai työparin kanssa? \*

- ☐ Yksin
- ☐ Työparin kanssa
- ☐ Työskentelen säännöllisesti yksin sekä työparin kanssa

4. Kuinka turvallisena pidät työskentelyä julkisen liikenteen järjestyksenvalvojana?

1= Turvattomana

3= En turvallisena enkä turvattomana

5= Turvallisena \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Onko turvallisuustilanne mielestäsi muuttunut siitä, kun aloitit työt julkisessa liikenteessä järjestyksenvalvojana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

6. Jos vastasit edellä kysyttyyn kysymykseen kyllä, voit kertoa mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin

Kirjoita vastaus

7. Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn?

1= *Nykyistä turvattomana*

3= *En nykyistä turvallisempaa enkä turvattomampaa*

5= *Nykyistä turvallisempaa*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Mitkä tilanteet koet mielestäsi riskialtteimmiksi työssäsi turvallisuuden näkökulmasta? \*

Kirjoita vastaus

9. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessäsi järjestyksenvalvojana julkisessa liikenteessä keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin viisi kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa

10. Onko kohtaamasi fyysinen väkivalta mielestäsi lisääntynyt työskennellessäsi järjestyksenvalvojana julkisessa liikenteessä? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

11. Mikäli olet kokenut fyysistä väkivaltaa, voit halutessasi kertoa tarkemmin milloin ja minkälaista väkivalta oli.

Kirjoita vastaus

## Liite 2

### Kyselylomake lähijuna- ja bussiliikenteen järjestyksenvalvojille

1. Kuinka kauan olet työskennellyt lähijuna-, ja bussiliikenteessä järjestyksenvalvojana? \*

- ☐ Alle 1v
- ☐ Alle 3v
- ☐ Alle 5v
- ☐ Alle 7v
- ☐ yli 7 vuotta

2. Työskenteletkö pääsääntöisesti yö- vai päivävuoroissa \*

- ☐ Yö
- ☐ Päivä
- ☐ Teen säännöllisesti molempia vuoroja

3. Kuinka turvallisena pidät työskentelyä julkisen liikenteen järjestyksenvalvojana?

1= Turvattomana

3= En turvallisena enkä turvattomana

5= Turvallisena \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Onko turvallisuustilanne mielestäsi muuttunut siitä, kun aloitit työt julkisessa liikenteessä järjestyksenvalvojana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5. Jos vastasit edellä kysyttyyn kysymykseen kyllä, voit kertoa mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin

Kirjoita vastaus



6. Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn?

1= Nykyistä turvattomana

3= En nykyistä turvallisempaa enkä turvattomampaa

5= Nykyistä turvallisempaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Mitkä tilanteet koet mielestäsi riskialtteinneiksi työssäsi turvallisuuden näkökulmasta? \*

Kirjoita vastaus

8. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessäsi järjestyksenvalvojana julkisessa liikenteessä keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin viisi kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa

9. Onko kohtaamasi fyysinen väkivalta mielestäsi lisääntynyt työskennellessäsi järjestyksenvalvojana julkisessa liikenteessä? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

10. Mikäli olet kokenut fyysistä väkivaltaa, voit halutessasi kertoa tarkemmin milloin ja minkälaista väkivalta oli.

Kirjoita vastaus

## Liite 3

### Kyselytutkimus pääkaupunkiseudun lähijunaliikenteen konduktööreille

1. Kuinka kauan olet työskennellyt lähijunaliikenteessä konduktöörinä? \*

- ☐ Alle 1v
- ☐ Alle 3v
- ☐ Alle 5v
- ☐ Alle 7v
- ☐ Yli 7 vuotta

2. Työskenteletkö pääsääntöisesti päivä- vai iltavuoroissa? \*

- ☐ Päivä
- ☐ Ilta/yö
- ☐ Teen säännöllisesti molempia vuoroja

3. Kuinka turvallisena pidät konduktöörinä työskentelyä Pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä?

1= Turvattomana  
3= En turvallisena enkä turvattomana  
5= Turvallisena \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Onko turvallisuustilanne mielestäsi muuttunut siitä, kun aloitit työt konduktöörinä? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5. Jos vastasit edellä kysytyyn kysymykseen kyllä, voit kertoa mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin

Kirjoita vastaus

6. Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut niin miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin?

1= Nykyistä turvattomampana

3= En nykyistä turvallisempaa enkä turvattomampana

5= Nykyistä turvallisempaa

1

2

3

4

5

7. Mitkä tilanteet koet mielestäsi riskialtteinimmiksi työssäsi turvallisuuden näkökulmasta? \*

Kirjoita vastaus

8. Onko jokin tietty rataosuus tai liikennöintitunnus (Esim. P, K, I, A), jonka koet turvattomammaksi tai turvallisemmaksi kuin muut? Jos on niin kerro miksi.

Kirjoita vastaus

9. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessäsi konduktöörinä pääkaupunkiseudun lähijunaliikenteessä keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin viisi kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa

10. Onko kohtaamasi fyysinen väkivalta lisääntynyt työskennellessäsi konduktöörinä? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

11. Mikäli olet kokenut fyysistä väkivaltaa, voit halutessasi kertoa tarkemmin milloin ja minkälaista väkivalta oli.

Kirjoita vastaus

## Liite 4

### Kyselytutkimus pääkaupunkiseudun matkalipuntarkastajille

1. Kuinka kauan olet työskennellyt pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä matkalipuntarkastajana? \*

- ☐ Alle 1v
- ☐ Alle 3v
- ☐ Alle 5v
- ☐ Alle 7v
- ☐ Yli 7 vuotta

2. Työskenteletkö pääsääntöisesti aamu- vai iltavuoroissa? \*

- ☐ Aamu
- ☐ Ilta
- ☐ Teen säännöllisesti molempia vuoroja

3. Kuinka turvallisena pidät työskentelyä matkalipuntarkastajana pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä?

1= Turvattomana

3= En turvallisena enkä turvattomana

5= Turvallisena \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Onko turvallisuustilanne mielestäsi muuttunut siitä, kun aloitit työt matkalipuntarkastajana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5. Jos vastasit edellä kysytyyn kysymykseen kyllä, voit kertoa mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin

Kirjoita vastaus

6. Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut niin miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin?

1= Nykyistä turvattomampana

3= En nykyistä turvallisempaa enkä turvattomampana

5= Nykyistä turvallisempaa \*

1

2

3

4

5

7. Mitkä tilanteet koet mielestäsi riskialtteinneiksi työssäsi turvallisuuden näkökulmasta? \*

Kirjoita vastaus

8. Minkä joukkoliikennevälineen koet turvallisimmiksi työtä tehdessäsi? Miksi? \*

Kirjoita vastaus

9. Minkä joukkoliikennevälineen koet turvattomimmaksi työtä tehdessäsi? Miksi? \*

Kirjoita vastaus

10. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessäsi matkalipuntarkastajana julkisessa liikenteessä keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin viisi kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa

11. Onko kohtaamasi fyysinen väkivalta mielestäsi lisääntynyt työskennellessäsi matkalipuntarkastajana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

12. Mikäli olet kokenut fyysistä väkivaltaa työtehtävissäsi voit halutessasi kertoa tarkemmin milloin ja minkälaista väkivalta oli

Kirjoita vastaus

## Liite 5

### Kyselytutkimus pääkaupunkiseudun raitiovaununkuljettajille

1. Kuinka kauan olet työskennellyt raitiovaununkuljettajana? \*

- ☐ Alle 1v
- ☐ Alle 3v
- ☐ Alle 5v
- ☐ Alle 7v
- ☐ Yli 7 vuotta

2. Työskenteletkö pääsääntöisesti aamu- vai iltavuoroissa? \*

- ☐ Aamu
- ☐ Ilta
- ☐ Teen säännöllisesti molempia vuoroja

3. Kuinka turvallisena pidät työskentelyä raitiovaununkuljettajana?

1= Turvattomana  
3= En turvallisena enkä turvattomana  
5= Turvallisena \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Onko turvallisuustilanne mielestäsi muuttunut siitä, kun aloitit työt raitiovaununkuljettajana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5. Jos vastasit edellä kysyttyyn kysymykseen kyllä, voit kertoa mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin

Kirjoita vastaus

6. Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn?

1= Nykyistä turvattomana

3= En nykyistä turvallisempaa enkä turvattomampaa

5= Nykyistä turvallisempaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Mitkä tilanteet koet mielestäsi riskialtteimmiksi työssäsi turvallisuuden näkökulmasta? \*

Kirjoita vastaus

8. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysisen väkivallan uhkaa työskennellessäsi raitiovaununkuljettajana? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kolme kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kuusi kertaa vuodessa

9. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessäsi raitiovaununkuljettajana keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kolme kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kuusi kertaa vuodessa

10. Onko fyysinen väkivalta tai väkivallan uhka mielestäsi lisääntynyt työskennellessäsi raitiovaununkuljettajana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

11. Mikäli olet kokenut fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa, voit halutessasi kertoa tarkemmin milloin ja minkälainen tilanne se on ollut

Kirjoita vastaus

## Liite 6

### Kyselytutkimus pääkaupunkiseudun linja-autoliikenteen kuljettajille

1. Kuinka kauan olet työskennellyt linja-autonkuljettajana pääkaupunkiseudun julkisessa liikenteessä? \*

- ☐ Alle 1v
- ☐ Alle 3v
- ☐ Alle 5v
- ☐ Alle 7v
- ☐ Yli 7 vuotta

2. Työskenteletkö pääsääntöisesti aamu- ja päiväsaikaan vai ilta- ja yöaikaan? \*

- ☐ Aamu/päivä
- ☐ Ilta/yö
- ☐ Teen säännöllisesti molempia vuoroja

3. Kuinka turvallisenä pidät työskentelyä linja-autonkuljettajana?

1= *Turvattomana*

3= *En turvattomana enkä turvallisenä*

5= *Turvallisenä* \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Onko turvallisuustilanne mielestäsi muuttunut siitä, kun olet aloittanut työt linja-autonkuljettajana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, voit kertoa mitkä tekijät ovat vaikuttaneet turvallisuustilanteen muutoksiin.

Kirjoita vastaus



6. Jos koet, että turvallisuustilanne on muuttunut, miten koit turvallisuustilanteen aloittaessasi työn?

1= Nykyistä turvattomana

3= En nykyistä turvallisempaa enkä turvattomampaa

5= Nykyistä turvallisempaa

1

2

3

4

5

7. Mitkä tilanteet koet mielestäsi riskialtteinimmiksi työssäsi turvallisuuden näkökulmasta? \*

Kirjoita vastaus

8. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysisen väkivallan uhkaa työskennellessäsi linja-autonkuljettajana keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin viisi kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa

9. Kuinka monta kertaa olet kohdannut fyysistä väkivaltaa työskennellessäsi linja-autonkuljettajana keskimäärin? \*

- ☐ En kertaakaan
- ☐ Enemmän kuin kerran vuodessa
- ☐ Enemmän kuin viisi kertaa vuodessa
- ☐ Enemmän kuin kymmenen kertaa vuodessa

10. Onko mielestäsi fyysinen väkivalta tai sen uhka lisääntynyt työskennellessäsi linja-autonkuljettajana? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

11. Mikäli olet kohdannut fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa työssäsi, voit halutessasi kertoa siitä tarkemmin.

Kirjoita vastaus