

Turvallisuus palvelun laatuna: käytännön keinot, tiekartta ja mittaaminen joukkoliikenteessä

Janne Lohilahti · turvallisuusasiantuntija · HSL

Paikallisliikennepäivät · Jyväskylä · 18.9.2026

23.47

Tuttu kotimatka muuttuu.

myöhästyminen → menetetty vaihto → uusi reitti

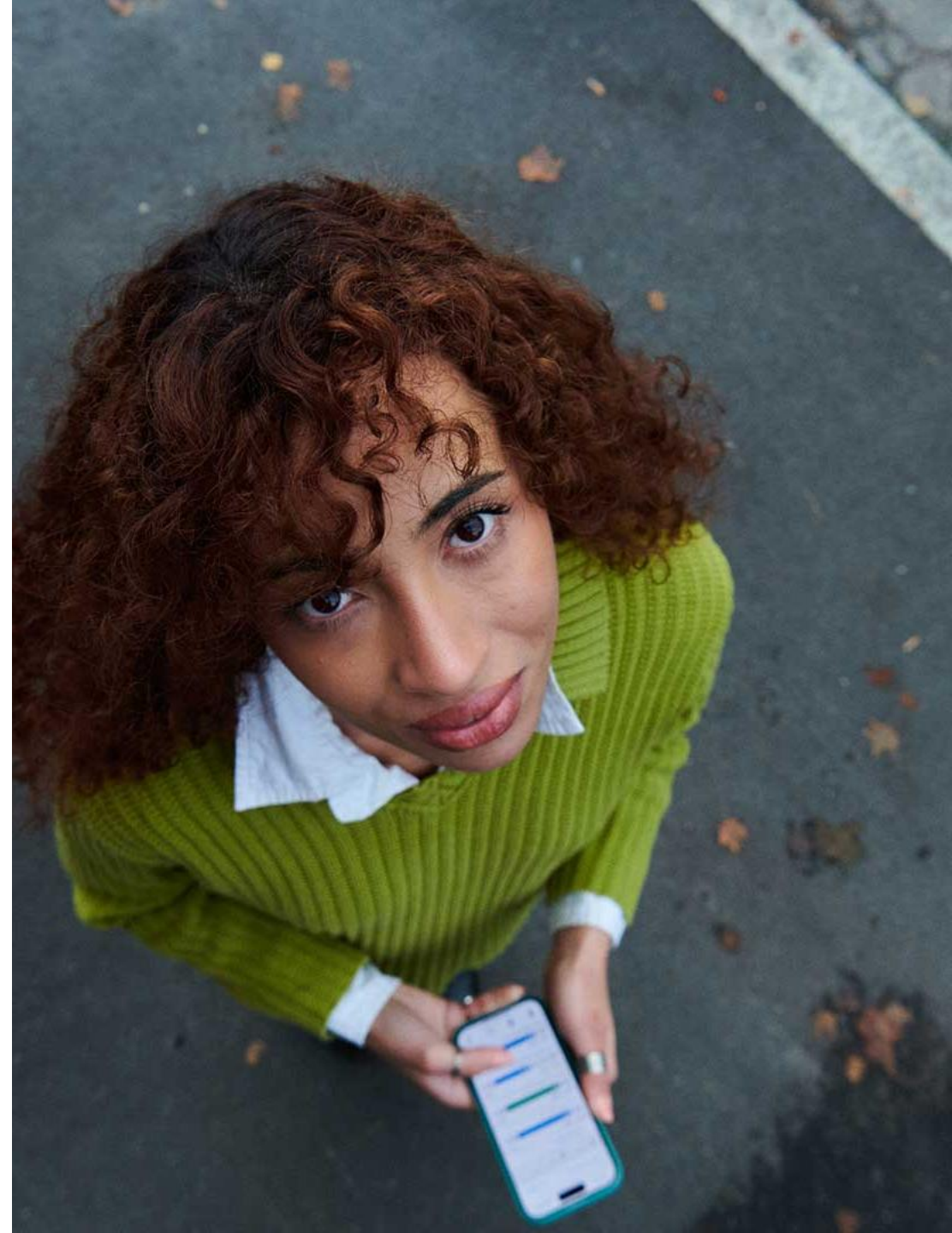


Uusi reitti. Vieras pysäkki.

Olenko oikealla puolella tietä?

Mistä bussi tulee?

Missä vaihdan?



14 minuuttia.

Elina tarkistaa pysäkin tunnuksen.
Ja soittaa ystävälle.

Tuntematon matka tuntuu erilaiselta.

Tuntemattomuus heikentää hallinnan tunnetta.

Kun tietoa puuttuu, mieli täydentää.

Muistikuva · ilmoitettu tapahtuma · koettu matka

eivät ole sama asia

**Turvallisuushuolet
muuttivat matkoja.**

25 %

**vastaajista vältteli matkoja
turvallisuushuolten vuoksi**

n = 13 745

Jos sama tunne toistuu...

≈ 10 %-yks.

**mallinnettu yhteys yöaikaisen turvattomuuden ja
säännöllisen käytön ennustetun todennäköisyyden välillä**

$n = 2\,120$

Turvallisuus ratkaisee, jatkuuko matka.

Ilman turvallisuuden tunnetta aikataulu, hinta ja nopeus eivät riitä.

00.05 Elina näkee häirintää.

Miten bussissa pyydetään apua?



Apu kulkee kuljettajan kautta.



MATKUSTAJA

kertoo tilanteesta
kun sen voi tehdä turvallisesti

KULJETTAJA

soittaa turvavalvomoon
missä bussi on – mitä tapahtuu

YHTEINEN TURVAVALVOMO

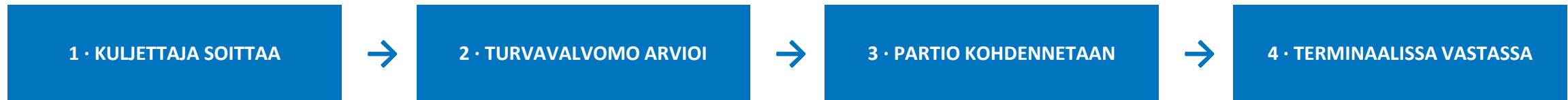
bussi + juna
arvioi ja kohdentaa avun

Nykyinen kanava: puhelu

Kuka tilaa järjestyksenvalvonnan?



Näin apu voidaan kohdentaa terminaaliin.



Bussi + juna → yhteinen turvavalvomo → Väyläviraston puitesopimus

Ihminen arvioi tarpeen, kiireen ja saatavuuden.

00.14 · Apu on vastassa.

ilmoitus → tilannearvio → sopimus → resurssi → kohtaaminen

00.19

Matka jatkuu
lähijunalla

KAKSI MALLIA
Väylän puitesopimus
+
VR:n uusi palvelumalli

VR tilaa uuden mallin
HSL maksaa VR:lle



Elina näkee järjestyksenvalvojan.



91 %

metroasemakyselyn vastaajista koki näkyvän
järjestyksenvalvojan lisäävän turvallisuuden tunnetta

n = 1 086

Lähde: Leinoluoto 2025

Mitä matkasta jäi näkyviin?



LIIKENNE

myöhästyminen
reittimuutos



TEHTÄVÄT

avunpyyntö
järjestyksenvalvonnan tehtävä



KOKEMUS

matkustaja + henkilöstö
luottamus

Tilannekuva syntyy myös kohtaamisista.

Nuorisotyö = luottamus

kohtaa · auttaa · ehkäisee

Lähde: Vantaan kaupunki: Nuorisotyö raiteilla; HSL

Janne Lohilahti

18.9.2026



Entä jos apua voisi pyytää puhumatta?



Tiekartta muuttaa tarpeen päätökseksi.



Valmis ei vielä tarkoita, että se auttoi.

MITÄ TEIMME?

MITÄ TAPAHTUI?

MILTÄ TUNTUI?

00.31 · ELINA ON KOTONA

Turvallisesti perille myös häiriötilanteissa.

Kiitos.

Janne Lohilahti · HSL