

25.02.2013

442/00/01/013/2012

Helsingin kaupunki  
Hallintokeskus  
PL 1  
00099 Helsingin kaupunki

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO HELSINGFORS STADS REGISTRATORSKONTOR	
Saapunut/Inkommit	
27. 02. 2013	
Dnro/Dnr	HEL2012-016363
Tehtäväluokka Uppgiftsklass	00 00 03

Viite  
Lausuntopyyntöne 28.11.2012

## LAUSUNTO VALTUUTETTU JESSICA KARHUN ALOITTEESTA KÄYTTÄJÄTIEDON HYVÄSIKÄYTÖSTÄ HSL:N REITTIMUUTOKSIEN YHTEYDESSÄ

### Valtuustoaloite (Jessica Karhu ym.) käyttäjätiedon hyväksikäytöstä HSL:n reittimuutoksien yhteydessä

*Helsingin seudun liikenteen tämän vuoden elokuussa tekemä joidenkin Helsingin bussilinjojen uudistus on herättänyt paljon ristiriitaista palautetta. Osa käyttäjistä on kokenut muutokset hyvinä, osa taas raivostuttavan huonoina. Yleisesti ottaen HSL on perustellut, että palautetta esittävät erityisesti ne matkustajat, joiden matkoja raittimuutokset haittaavat, eivätkä he, jotka kokevat muutokset parannuksina.*

*Esitämmekin, että Helsingin kaupunki pyytää selvitystä HSL:ltä, miten tulevaisuudessa käyttäjäpalaute ja muu käyttäjätieto voitaisiin ottaa huomioon ennen reittimuutoksia niitä suunniteltaessa ja samalla hyödyntää suunnitteluaika matkustajien sitouttamiseen tuleviin reittimuutoksiin sekä niistä informoimiseen.*

### Lausunto

Asukasvuorovaikutusta toteutetaan joukkoliikennesuunnittelussa useilla eri tasoilla ja suunnittelun monissa eri vaiheissa. Joukkoliikennesuunnittelun kannalta asukasvuorovaikutuksen tärkeimpänä tavoitteena on lisätä ymmärrystä liikkumistarpeista ja siten parantaa suunnittelun laatua. Laadukkaasti toteutettu asukasvuorovaikutus myös parantaa suunnittelun avoimuutta.

Asukasvuorovaikutuksen kautta saatava tieto myös täydentää joukkoliikennesuunnittelussa hyödynnettävää dataa, johon suunnittelu perustetaan (demografiset tiedot, mm. väestön ja työpaikkojen määrä, sekä liikennedata, mm. nousijamäärät pysäkeittäin) sekä selittää datan kautta havaittuja ilmiöitä. Asukasvuorovaikutuksesta saatava tieto on kuitenkin harvoin alueellisesti kattavaa tai edustavaa, minkä vuoksi sen kautta saatua tietoa hyödynnetään suunnittelussa lähinnä kvalitatiivisesti.

25.02.2013

442/00/01/013/2012

Joukkoliikennesuunnittelun asukasvuorovaikutus voidaan jakaa jatkuvaan sekä projektikohtaiseen vuorovaikutukseen. Jatkuvalle vuorovaikutukselle tarkoitetaan tässä erilaisia kanavia, joiden kautta asiakkaat ja kuntalaiset voivat ottaa yhteyttä silloinkin, kun alueella ei ole käynnissä suunnitteluprojektia. Jatkuvan vuorovaikutuksen kanavina toimivat mm. HSL:n palautejärjestelmä ja HSL:n osallistuminen erilaisiin tilaisuuksiin.

Projektikohtaista vuorovaikutusta käydään suunnitteluprojektien yhteydessä. Projektikohtainen vuorovaikutus on jatkuva prosessi, joka käynnistyy yhtä aikaa suunnitelman kanssa ja jatkuu aina suunnitelman valmistumiseen saakka. HSL:n hallitus hyväksyi projektikohtaisen vuorovaikutusmallin kokouksessaan 12.2. suuraluetasoisissa linjastosuunnitelmissa sovellettavaksi. Muiden suunnitelmien kohdalla vuorovaikutus suunnitellaan tapauskohtaisesti.

Projektikohtaisessa vuorovaikutusmallissa vuorovaikutus koostuu läpi projektin jatkuvasta vuoropuhelusta, jota käydään suunnitelmaa varten perustettavassa vuorovaikutuskanavassa (esim. blogi), sekä luonnosvaiheen hetkellisemmästä kommentointijaksosta, jossa suunnitelmaa esitellään ja siitä kerätään kommentteja. Mallissa pyritään myös nostamaan kommentoinnin vaikuttavuutta esiin mm. julkaisemalla kysytyimpien kysymysten listaa vastauksineen ja perusteluineen. Vuorovaikutusta suunniteltaessa ja toteutettaessa kiinnitetään myös erityishuomiota tiedotukseen, jotta vuorovaikutuksessa tavoitettaisiin mahdollisimman hyvin sekä alueen asukkaat yksilöinä että alueella toimivat yritykset, yhdistykset ja järjestöt.

Keväeseen 2013 mennessä projektikohtaista vuorovaikutusmallia on sovellettu kokeiluluontoisesti mm. Korso–Koivukylän, Aviapoliksen, Länsi-Vantaan, Tikkurila–Hakunilan ja Sipoon linjastosuunnitelmissa, joista saadut kokemukset ovat olleet erittäin positiivisia sekä suunnittelun että alueen asukkaiden näkökulmasta katsottuna.

Lisätietoja antaa Nina Frösén, puh. 040 169 3543

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL)

  
Suvi Rihniemi  
toimitusjohtaja



Tero Anttila  
joukkoliikennesuunnitteluosaston  
johtaja



LAUSUNTO

3 (3)

25.02.2013

442/00/01/013/2012

TIEDOKSI

HSL:n hallitus  
HSL:n kirjaamo  
Arttu Kuukankorpi  
Nina Frösén

HSL  
HSL