



|| HSL
HRT

Liikuttaa meitä kaikkia

Helsingin seudun liikenne

Solmu-pilottikohteet

Solmu-päätösseminaari 8.2.2017

Pitkä- ja lyhytmatkaisen joukkoliikenteen väliset vaihdot



HAASTE: Joukkoliikenteen järjestäminen on usean toimijan vastuulla. Miten matkaketjusta saadaan sujuva matkustajalle?

- Miten helpotetaan reitinsuunnittelua ennen matkaa?
- Miten jaetaan tietoa lipputuotteista ja aikatauluista ennen matkaa ja matkan aikana?
- Miten parannetaan opastusta solmupisteissä?
- Miten saadaan kaikkien matkojen aikataulut (sähköiset ja painetut) solmupisteisiin?
- Millaisia ovat solmupisteiden infopisteet ja mitä materiaalia niissä jaetaan?
- Mitä lisäpalveluja solmupisteissä tulisi olla (wc, lipunmyynti, matkatavaroiden säilytys ym.)? Kenen vastuulla ne ovat?



Palvelu(t) Huopalahden asemalle



HAASTE: Huopalahden aseman kautta kulkee päivittäin tuhansia matkustajia. Silti aseman yhteydessä ei ole kaupallisia (eikä muitakaan) palveluita.

- Millaisia palveluita Huopalahden asemalle tarvitaan?
- Mihin palvelut tulisi sijoittaa?
- Mitä matkustajan lisäpalveluja palvelupisteessä tulisi olla (infopiste, wc, lipunmyynti, matkatavaroiden säilytys ym.)? Kenen vastuulla ne olisivat?
- Voidaanko palvelu toteuttaa väliaikaisena tai pop up –tyyppisenä?
- Mikä taho edistäisi asiaa parhaiten: kaupunki, kaupallinen toimija vai esimerkiksi kaupunginosayhdistys?

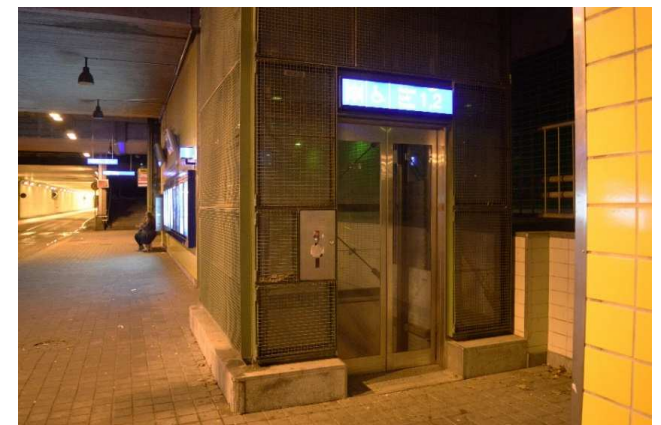


Viihtyisyyttä Huopalahden asemalla vaihtamiseen



HAASTE: Huopalahden aseman kautta kulkee päivittäin tuhansia matkustajia. Vaihtotapahtumiin nähden asema on aika askeettinen ja kolkko.

- Miten aseman viihtyisyyttä voisi parantaa?
- Miten asiaa voidaan edistää?



Vaihtopaikkailme



HAASTE: Vaihtopaikkojen taso vaihtelee. Miten matkustaja voi tunnistaa erityisen hyvät vaihtopaikat reitillään?

- Pitäisikö hyvät Solmupisteet brändätä omalla visuaalisella ilmeellään?
- Mitä hyötyä ja mitä haittaa vaihtopaikkailmeestä olisi?
- Miten saataisiin luotua ratkaisu, joka auttaisi matkustajaa, ei tuottaisi informaatioähkyä?
- Missä erityisesti on riskinä, että matkustaja matkustaa hyvän vaihtopaikan ohi?
- Miten vaihtopaikkailmeen sidostaa muun informaation ilmeeseen?
- Minkä tasoisille vaihtopaikoille ilmettä tulisi käyttää?
- Miten eri toimijat saadaan sitoutettua yhteisen ilmeen toteuttamiseen?

Kaupallinen viestintä joukkoliikennevälineissä



HAASTE: Solmupisteiden läheisyydessä on palveluita, joita matkustaja tarvitsee, muttei löydä. Miten asiakas ja palvelut saadaan kohtaamaan?

- Millaisiin tilanteisiin kohdistettu viestintä sopii?
- Miten ja milloin matkustaja tavoitetaan?
- Kannattaako mainonnan olla kaikille suunnattua (esim. näyttötaululla) vai henkilökohtaista (omassa älylaitteessa)?
- Millaisia mahdollisuuksia viestintä tarjoaa?
- Mitä rajoitteita siinä on?



Vaihtojen systemaattinen suunnittelu



HAASTE: Vaihtaminen aiheuttaa matkustajalle epävarmuutta. Millä eri keinoilla tätä epävarmuutta saadaan vähennettyä?

- Millainen on hyvä vaihtokokemus?
- Miten voidaan kertoa reittivaihtoehtoista poikkeustilanteissa?
- Mihin tilanteisiin sopii järjestetty vaihto?
- Millaisen matkustajan mukaan kävely aika vaihtopaikalla olisi hyvä arvioida? Nopean vai hitaan?
- Millaisissa paikoissa ja tilanteissa bussin kannattaa odottaa myöhässä olevaa junaa?
- Pitäisikö jo aikatauluissa kertoa, miten vaihto on suunniteltu?

245

Espeen keskus - Nuuksionpää 15.8.2016-23.10.2016
/ Kattila
Esbo centrum - Nouxändan / Kattila

Espeen asema, lait. 32 Esbo station, pf. 32

Ma-pe / Må-fr

Junat	Högsta	Espeen asema	Nupuri	Nuuksionpää	Kattila
Tåg från H:fors		Esbo station	Nupurböle	Nouxändan	
Y	5.06e	5.33	5.43	5.57	-
L	6.01	6.40	6.51	7.05	-
U	6.35	7.03	7.14	7.28	-
E	7.20e	7.52	8.06	8.20	-
E	7.54	8.25A	8.38A	8.51A	8.56A
F	8.27	8.58	8.71	8.84	



Vaihtopaikkatoimija



**HAASTE: Vaihtopaikoilla on jopa toistakymmentä vastuutahoa.
Mistä asiakas tietää, kehen olla yhteydessä ongelmatapauksissa?**

- Mistä löytää tietoa vaihtopaikan palveluista – liikennepalvelut, kaupalliset palvelut, julkiset palvelut ?
- Miten matkustaja tietää, kehen olla vaihtopaikalla yhteydessä, kun jotain on pielessä?
- Tulisiko markkinoida yhtä palautekanavaa?
- Kuka vastaisi yhteisestä palautekanavasta ja miten se saataisiin pidettyä ajan tasalla?
- Missä erityisesti olisi tarvetta yhdelle palautekanavalle?