



Joukkoliikenteen asiakasraadin kokoontuminen

Aika: 4.4.2016 klo 17.30–19.15

Paikka: Jyväskylän pääkirjasto (Vapaudenkatu 39–41), Pieni luentosali

Läsnäolijat (x = paikalla):

Asiakasraadin jäsenet :

	Ahola Päivi	x	Müller Mikko
x	Eronen Malla	x	Mäkinen Sanna
x	Haapavaara Mari	x	Nelimarkka Hanna
x	Hytti Riku	x	Nevala Juhani
	Hytönen Kiia	x	Nurkkala Maarit
x	Jokinen Anneli	x	Ojanen Emma
x	Kaijanaho Antti-Juhani	x	Paananen Krista
x	Karttunen Katariina	x	Pietarinen Timo
x	Kiiikka Juha	x	Romula Asta
x	Kupari Ritva		Salminen Seppo
x	Lahtinen Anja		Surakka Milla
x	Lahtinen Marjo	x	Tilus Tero
x	Lehtinen Sirkka	x	Tuononen Pia
x	Lindqvist Luka	x	Viittanen Jaana
x	Lintunen Jenna		Värri Jaana

Jyväskylän henkilökuljetusryhmän jäsenet:

x	Enroos Jouni	x	Pentikäinen Kristiina
x	Hyppönen Jonna		Ström Kari
x	Hyötyläinen Sari		Tamminiemi Toni
x	Kauppila Katja	x	Tuovinen Ari

1. Osallistujien esittäytyminen
2. Joukkoliikenneinsinööri Ari Tuovinen kertoi tiiviisti toiminnasta ja toimijoista sekä esitteli joukkoliikenteen taloutta, palvelun osa-alueita, markkinoinnin ja viestinnän keskeisiä asioita, lippujärjestelmää, maksuvyöhykejärjestelmää, etuuksia, joukkoliikenteen käyttötilastoja, kulkutapajakaumaa eri liikennevälineillä sekä joukkoliikenteen haasteita. Esitysmateriaali jaettiin printtimuodossa raatilaisten perustietopaketti ja tulevien keskustelujen pohjaksi ja toimitetaan myös niille asiakasraadin jäsenille, jotka eivät olleet tapaamisessa mukana
3. Asiakasraadin rooli ja työskentely
Markkinointi- ja viestintäkoordinaattori Kristiina Pentikäinen esitteli toiminnalle luonnosteltuja pelisääntöjä ja pyysi niihin raatilaisten näkemyksiä.

Kokoontumiset vuonna 2016





MUISTIO

- maanantai-iltaisain 9.5., 8.8., 10.10. ja 7.11.
- klo 17.30 alkaen, kesto 1,5-2 tuntia
- kokouspaikka ilmoitetaan kutsussa, valitaan aina ryhmätyöskentelyn mahdollistava tila
- Kutsut/muistutukset tapaamisista lähetetään raatilaisille noin viikkoa ennen tapaamista sähköpostilla. Jos sähköpostiosoitetta ei ole, muistutus lähetetään kirjepostilla tai tekstiarilla.

Toimintakausi

- Asiakasraati työskentelee samalla kokoonpanolla vuoden 2017 loppuun. Loppuvuodesta 2016 haetaan uusia jäseniä toiminnasta luopuvien tai niiden tilalle jotka eivät ole kokouksiin osallistuneet. Asiakasraadin yhtäjaksoiselle jäsenyydelle mietitään myöhemmin aikarajoitus.
- Toiminta on vapaaehtoista eikä siitä makseta kokouspalkkioita tai kulukorvauksia. Kokoontumisiin osallistuminen ja mahdollisesta poissaolosta yhteyshenkilölle ilmoittaminen on suotavaa.

Tapaamisten sisältö

- Lyhyet alustukset teemasta (max. 10 minuuttia), jotta aikaa jää keskustelulle
- Tarvittaessa asiantuntijoita mukaan
- Tapaaminen tulossa joukkoliikennejaoston kanssa
- Asiakasraatilaisten ehdotuksia tuleviksi teemoiksi:
 1. Aikataulujen, linjojen ja reittien kehittäminen (esim. kireiden aikataulujen hallinta, yövuorot, kesän/koulujen loma-aikaisen liikenteen kehittäminen)
 2. Uudet reitit/ linjat/moottoritelinjat, kehäliikenne
 3. Linjaston yhtenäistäminen, vaihtoyhteyksien toimivuus ja vaihtoajat
 4. Reittien ja reittimuutosten käsittely
 5. Uusien asuinalueiden saavutettavuus, palvelupaikkojen sijainnin ja muutosten huomioon ottaminen aikataulu- ja linjastosuunnittelussa (mm. uusi Prisma, kauppojen uudet aukioloajat, vuorotyöläiset)
 6. Haja-alueen liikennöinnin kehittäminen (pienemmät autot tms.)
 7. Matkakeskuksen kautta liikennöinti
 8. Tapahtumaviikonloppujen joukkoliikenne
 9. Vyöhykehinnointelu
 10. Lipputuotteet ja niihin liittyvät asiat, mm. työsuhdematkalippu, koululaisille lukukausilippu, matkailijalippu, arvolipun käyttö
 11. Etuudet (rollaattorietuus, seniorietuuden aikarajan poistaminen)
 12. Sähköisten palveluiden kehittäminen: verkkopalvelu, toimiva aikataulu- ja reittiopas, autojen pysäkinäytöt, vaihtovuoroista tiedottaminen
 13. Aikatauluinformaation kehittäminen – myös netittömille
 14. Viestintä, markkinointi, muutos- ja häiriötiedottaminen, uudet kampanjat ja tietoiskut (esim. ”Tule nähdä pimeällä”, ”Linkin kesäkortti nuorille”, ”Lapset Linkillä harrastuksiin”)
 15. Joukkoliikenteen käyttäjäkunnan laajentaminen
 16. Pysäkkien sijoittelu, kunnossapito, valaistus, turvallisuus ja informaatio





MUISTIO

17. Kuljettajien ammattitaito (asiakaspalvelutaidot, ajotaidot, pysäkipelissäännöt), hyvästä toimintatavasta palkitseminen
18. Laadunvarmistus, asiakaskyselyt, palautejärjestelmän kehittäminen
19. Liikennöitsijä: Linkkien ja kuljettajan toiminnan/tehtävien esittelyä (mm. matkustajien kirjauskäytännöt)
20. Kalustovaatimuksien kehittäminen, ekologisuus (mm. biokaasu)

Tehtävät ja rooli

- Asiakkaan ääni, laaduntarkkailija, kehityskohtien esiin ottaja
 - Testaa ja arvioi tarvittaessa erilaisia kehittämisideoita ja –vaihtoehtoja
 - Keskustelee ja kertoo mielipiteensä (kirjataan muistioon), mutta ei osallistu itse päätöksentekoon (joukkoliikennejaosto päättää)
 - Keskustelussa pyritään joukkojen näkökulmaan yksittäisen asiakkaan /asuinalueen/linjan/vuoron/reitin näkökulman sijaan. Yksittäiset asiat hoidetaan mieluummin palautepalvelun <https://s-asiointi.jkl.fi/eFeedback/> tai Facebookin kautta.
4. Asiakasraadin odotukset tulevasta toiminnasta
Raatilaiset miettivät pienryhmissä toimintaan kohdistuvia odotuksiaan sekä toiveitaan ja esittelivät mietintönsä muille.
 5. Tilaisuuden päättäminen
Kiitos asiakasraadin jäsenille hyvästä alkukeskustelusta, jonka pohjalta voi jo päätellä tulevista tapaamisista muodostuvan antoisia ja mielenkiintoisia!

Seuraava tapaaminen on maanantaina 9.5. kello 17.30–19.00 Rakentajantalolla (Hannikaisenkatu 17, Jyväskylä) kokoustila Vireessä (6. krs).

Muistion laati

Kristiina Pentikäinen
markkinointi- ja viestintäkoordinaattori, asiakasraadin yhteyshenkilö
p. 014 266 5130, kristiina.pentikainen@jkl.fi

