



Joukkoliikenteen asiakasraadin kokoontuminen

Aika: 8.5.2017 klo 17.30–19.00

Paikka: Rakentajatalo kokoustila Vire, Hannikaisenkatu 17 Jyväskylä

Läsnäolijat (x = paikalla):

Asiakasraadın jäsenet:

	Ahola Päivi	x	Nelimarkka Hanna
x	Eronen Malla	x	Nevala Juhani
	Haapavaara Mari		Nurkkala Maarit
x	Hytti Riku		Ojanen Emma
	Jokinen Anneli	x	Paananen Krista
	Kajjanaho Antti Juhani		Pietarinen Timo
x	Karttunen Katariina	x	Romula Asta
x	Kiikka Juha	x	Salminen Seppo
x	Lahtinen Anja	x	Tilus Tero
x	Lehtinen Sirkka	x	Tuononen Pia
x	Lindqvist Luka	x	Viittanen Jaana
	Lintunen Jenna		Värri Jaana
x	Müller Mikko		

Jyväskylän henkilökuljetusryhmän jäsenet:

Ström Kari

Tuovinen Ari

Pentikäinen Kristiina

1. Tilaisuuden avaus ja edellisen tapaamisen muistio

Kari Ström toivotti osallistujat tervetulleiksi. Edelliskerran muistion kirjaukset hyväksyttiin.

2. Ajankohtaisia asioita

Kari Ström esitteli joukkoliikenteen matkustajamäärien kehitystä sekä R-kioskin kanssa tehtävän lipunmyyntiyhteistyön tiedottamista ja markkinointia.

3. Saara Remeksen esittäytyminen

Tilaisuudessa vieraili Bussialan kehittämispalvelut Oy:n toimitusjohtaja ja Bussiammattilainen-lehden päätoimittaja Saara Remes. Hän esitteli taustajärjestönsä toimintaa, bussiliikenteen kehitystä ja kuvasi linja-autonkuljettajan työhön liittyviä fyysisiä ja psyykkisiä haasteita (mm. stressi, työergonomiset seikat, uhkatilanteet). Saara Remes kirjoittaa Jyväskylän seudun asiakasraatitoiminnasta 16.6. ilmestyvään Bussiammattilainen-lehteen (<http://bak.fi/fi/bussiammattilainen>) jutun, johon hän haastatteli asiakasraadın jäseniä sekä asiakasraatitoiminnan vetäjiä.





MUISTIO

4. Kuljettajien hyvän toiminnan huomiointi

Ari Tuovinen alusti raatilaisille illan teemaa. Tämänhetkinen tilanne on se, että paikallisliikenteen liikennöitsijä palkitsee yksittäisiä työntekijöitään hyvästä toiminnasta erillistunnustuksin (tavara lahja esim. reppu), lisäksi koko kuljettajajoukkoa on palkittu pullakahvein hyvin menneistä sopimusliikenteen laatukselyistä. Joukkoliikenteen järjestäjä ei ole tähän mennessä harrastanut kuljettajien palkitsemista. Kuljettajan erityisen hyvästä ja neuvokkaasta toiminnasta tulee toisinaan joukkoliikenteen järjestäjälle tietoa asiakaspalautteina tai muuta kautta. Tällaisia tilanteita varten olisi hyvä olla mietittynä palkitsemisen periaatteita.

Raatilaisten tehtävänä oli miettiä ryhmissä kuljettajien hyvän toiminnan huomiointia seuraavan tehtävänannon mukaisesti:

Miten joukkoliikenteen järjestäjä voisi huomioida kuljettajan ansiokkaan toiminnan?

- Mistä palkitaan (vai palkitaanko)?
- Kenen kuuluu palkita?
- Millä palkitaan: raha, tavara, aineeton lahja, kunnia ja maine (verotusseikat otettava huomioon)
- Miten palkitsemisesta kerrotaan julkisuuteen?

Ryhmän 1 mielestä kuljettajia voisi palkita mm. fikstusta ajotavasta ja asiakkaan kohtaamisesta.

Palautteen keräämisessä sai kannatusta autoihin tuotava hymynaama-automaatti, jota asiakas voisi painaa poistuessa. Lisäksi palautetta voisi antaa gps-pohjaisella mobiilisovelluksella

Palkitsemisehdotuksia:

- Kiva kuljettaja –pinssi rintaan (alla teksti ”Asiakkaan valitsema”)
- Juttua kivasta kuljettajasta Facebookiin ja lehtiin
- Arvonimen voi myös menettää
- Kivan kuljettajan äänestys hymynaama-automaatilla
- Voisi olla kiertopalkinto

Ryhmä arveli palkitsemisen tuoman julkisuuden aiheuttavan sosiaalista painetta myös ”mörökölkölkuljettajille”. Ryhmästä huomautettiin myös, että matkustajat ovat erilaisia: jotkut arvostavat enemmän turvallista ja luotettavaa palvelua kuin vuorovaikutuksen laatua.

Ryhmän 2 mielestä ainakin silloin pitäisi kuljettajaa ehdottomasti palkita, jos on kyse henkiä pelastavasta toiminnasta. Hymynaama-automaatteja kannatettiin myös tietyin aikavälein Linkeissä käytettäväksi (esim. 2-3 viikon jaksot). Samalla mahdollistuisi linjojen vertailu keskenään.

Palkitsemisehdotukset:

- Ei verotettavia palkintoja
- Esim. palkallinen vapaapäivä, kulttuuri-, liikuntasetelit, ilmainen parkkipaikka
- Jos jollain linjalla paljon hyviä kuljettajia: kutsutaan kaikki koolle ja kiitetään, esim. tarjoillaan suklaata ja kätellään





MUISTIO

Ryhmän 3 näkemys palkitsemiseen oli, että pitää tehdä ero tuloksellisuuteen perustuvan palkitsemisen ja hyvään asiakaspalveluun kannustamisen välillä. Näistä tulospalkkaus on liikennöitsijä asia ja hyvästä asiakaspalvelusta kiittäminen kaupungin homma. Myös tässä ryhmässä kannatettiin hymynaama-palautejärjestelmän hyödyntämistä autoissa, esim. kierrättämällä muutamaa laitetta eri linjoilla. Tärkeänä pidettiin sitä, että ruodittavina olisivat vuorollaan kaikki kuljettajat. Lisäksi on otettava huomioon, että asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa moni, kuljettajastakin riippumaton asia, esimerkiksi sää. Ryhmän mielestä positiiviset tarinat on kuitenkin tärkeää tuoda julki, sillä tarinoilla on aina vahva voima ja esimerkillistä vaikutusta. Tarvittaessa kertomisen voi hoitaa ilman nimiä, jos osallinen itse ei halua julkisuuteen.

Ryhmä 4 mietti palkitsemista turvallisuuden ja onnettomuuksien vähentämisen näkökulmasta. Etenkin niistä kaupunki voisi vuosittain palkita kuljettajia. Palkitsemisen miettimisessä voisi myös hyödyntää muiden toimijoiden hyvän toiminnan omaksumista, tässä ryhmä mainitsi esimerkkinä Keskimaan. Asiakasraatilaisten hyödyntämistä arvioinnissa Mystery Shopping –tyylisesti ehdotettiin, lisäksi palautteen antamiseen voisi olla esimerkiksi asiakastiliin kytkettävä sovellus.

Muita keskustelussa esiin tulleita ideoita:

Joukkoliikenteessä esitettiin vietettäväksi omaa temaviikkoa, tyyliin ”Julkisen liikenteen viikko”. Viikolle voisi järjestää erilaisia tapahtumia, kuten esimerkiksi kuljettajien vapaamuotoisen pukeutumisen päivä. Kari Strömin mukaan Jyväskylän kaupungilla aloittaa työnsä lähiaikoina fiksun liikkumisen koordinaattori, jota on mahdollista hyödyntää tempausten ideoinnissa.

5. Asiakasraadille tulleet asiat ja viestit

Sähköisen yhteydenottolomakkeen kautta 8.5.2017 mennessä saapuneet viestit kommentteineen löytyvät muistion lopusta.

6. Seuraava tapaaminen ja teemat

Syksyn asiakasraadin tapaamisten ajankohdat selviävät, kun uusi joukkoliikennejaosto on järjestäytynyt ja määrittänyt kokousaikansa. Tapaamisajoista sekä muista syksyn toiminnan tärkeistä asioista tulee raatilaisten tarkempaa tietoa loppukesästä aikana

Mukavaa ja rentouttavaa kesää kaikille!

Muistion laati Kristiina Pentikäinen





Asiakasraadin yhteydenottolomakkeella saapuneet viestit 8.5.2017

Viesti pe 28.4.2017 21:38:

Harjukadulla tilausajolaiturin yhteydessä on linja-autoille tatkoitettu taukopaikka, jota käyttää noin 20 kaupunkiliikenteen bussia päivittäin. Taukopaikka on sijoitettu alle kymmenen metrin päähän Harjukatu 4 asuinkiinteistöstä. Koska pysäkki on niin lähellä asuntoja sekä talon autotalliin johtavaa ovea, taloon kantautuu pakokaasua sekä moottorimelua. Valitettavan usein pysäkillä näkee myös joutokäyntiä, kun kuski on joko tupakalla tai pitää muuten huomaamattaan ajoneuvoa käynnissä yli 2 minuutin ajan. Tämä ei ole hyvä asia, etenkin kun talossa asuu paljon lapsiperheitä. Lisäksi tien Lyseon puoleisen aidan takana on lasten leikkipaikka sekä kaupungin ainoa, ilmatieteenlaitoksen ilmanlaatumittari, jonka tulos menee valtakunnalliseen tietoon päivittäin. Onko Harjukadun Lyseon puoleista, yhtä taukopaikkapysäkkiä mahdollista siirtää kauemmas asuinrakennuksesta? Siirtoajossa olevia kaupunkiliikenteen kuskeja tulisi myös huomauttaa noudattamaan lakia joutokäynnistä tieosuudella liikennemerkein.

Vastaus: Viestin lähettäjä on ollut kaupungin eri tahoihin yhteyksissä vuoden sisällä muutamia kertoja, ja asiantilaa on pyritty parantamaan yhteistyössä liikennöitsijän kanssa. Lisäksi kaupungin pysäköinninvalvontaa on pyydetty tarkkailemaan tilannetta tehostetusti sekä sakottamaan, jos tyhjäkäyntisäännöksiä rikotaan. Asiakasraati toivoi paikalle ”Vältä tyhjäkäyntiä” -kylttiä, josta on välitetty toive kaupungin liikenne- ja viheralueiden palvelualueelle.

Viesti ti 2.5.2017 9:00

Kuljettajien palkitsemiseen liittyen palveluhymiotaulu takaoven viereen voisi olla hyvä ratkaisu. Viisi naamaa, joista voi valita matkan mielekkyyttä vastaavan ilmeen.

Vastaus: Ideaa kiitettiin asiakasraadin keskusteluissa hyväksi. Joukkoliikenteen järjestäjä selvittää miten järjestelmää on mahdollista soveltaa joukkoliikenteessä.

Viesti ti 2.5.2017 9:09

Heipä, Kuljettajien hyvän ammattitaidon huomioiminen olis tosi tärkeää. Tekevät työtään hyvin yksin ja negatiivinen palaute kuullaan aina, positiivista harvoin. Kuljettajien mollaaminen vaikuttaa myös ihmisten asenteisiin joukkoliikennettä kohtaan. Vois olla joku jatkuva ”ilmianna kuukauden kuski” -kisa. Voittajaa haastateltais lehteen ja sais jonkun pienen, mielellään rahana tai lahjakorttina, ”tulospalkkion”. Äänestäjien kesken arvonta myös? Arvolippuja esim?

Vastaus: Kiitokset ideointiin osallistumisesta ja hyvistä ehdotuksista!

Viesti ti 2.5.2017 20:55 Linkki nro 12k kulkee kuormaajantien kautta kiitos siitä.kuljetuksia käyttää moni työntekijä ja työkokeilija yms.ja tarvetta olisikin vielä muutamalle vuorolle Aamu ja iltapäivään..myös kesäisin jolloin vuoro ei kulje.palanderinkadulle kulkee toki 12 mutta meilläkin käy asiakkaana liikuntarajoitteisia vanhuksia ja syrjäytyneitä sekä lapsiperheitä joille kuljetus olisi Mieluinen mahdollisuus käydä ostoksilla kirppateilla ja kaupoilla sekä myös muille työssäkäyville ja erilaisien työ toiminnassa olevien henkilöiden työhönpääsemisen helpottamiseksi ja edistämiseksi.itse käytän myös linkkipalvelua ja kuljetus kuormaajantien kautta auttaa huomattavasti työhön kulkemista toivottavasti myös jatkossa.tämä on monen tätä reittiä käyttävän toive.

Vastaus: Tulevan kesän aikatauluihin on linjalle 12K lisätty asiakaspalautteiden pohjalta keskustasta kaksi lähtöä aamuun klo 6.40 ja 7.40. Niillä ehtii töihin Kuormaajantien suuntaan kello 7:ään ja 8:aan. Myös iltapäivään on lisätty lähtö Palokankaalta kello 16.05.

Viesti ma 3.4.2017 20:27 Lastenvaunujen kanssa matkustavien tulisi saada matkustaa ilmaiseksi riippumatta kellonajasta tai joukkoliikenteen linjasta. Turvallisuusriski jättää vaunut yksin. Käsittämätöntä, että lastenvaunujen kanssa liikkuvien tulee liikkua tiettyyn kellonaikaan. Vapaa matkustaminen käytössä mm. Helsingissä ja Tampereella, sieltä mallia.

Vastaus: Joukkoliikenteen etuuksista päättää seudullinen joukkoliikennejaosto. Maksuton matkustaminen lastenvaunujen kanssa on rajattu ajallisesti ruuhkattomaan päiävaikaan kello 9-14. Silloin liikenteessä on maksimimäärä ajokalustoa, mutta autoissa on eniten tilaa. Muina aikoina matka on mahdollista käydä maksamassa kuljettajalle myös etuovelta, ja työntää vaunut vasta maksamisen



Jyväskylän seudun joukkoliikenne

MUISTIO

jälkeen sisään keskiövestä jos tämä tuntuu paremmalta vaihtoehdolta. Jos liikkeelle lähtö maksamisen jälkeen huolettaa, voit varmistaa vielä kuljettajalta, että hän odottaa kunnes olet maksettuasi ehtinyt takaisin vaunujen luokse.



JYVÄSKYLÄN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE,
Käyntiosoite: Rakentajatalo, Hannikaisenkatu 17, 2. krs
Postiosoite: PL 233, 40101 Jyväskylä