



## Linkin asiakasraadin kokoontuminen

**Aika:** 21.10.2024 klo 17.30–19.00

**Paikka:** Jyväskylä, Linkki-palvelupiste Asemakatu 7

**Läsnölijat:** 11 asiakasraadin jäsentä

Linkki-palvelupiste: Anne Haukkaniemi ja Raili Taalamo

joukkoliikenne: Kari Ström, Ari Tuovinen, Kristiina Pentikäinen

### 1. Linkki-palvelupisteen ja Jyväskylä-pisteen esittely

Anne Haukkaniemi kertoi Jyväskylä-pisteen toiminnosta. Linkki-palvelupisteen ja kaupungin palvelukassan lisäksi tilassa toimii Jyväskylän kaupunginteatterin ja Sinfonian lipunmyyntipiste. Palveluista vastaa Jyväskylän kaupunkirakennepalveluiden Asiakas- ja tukipalveluiden yksikkö. Henkilöstöön kuuluu 5 palveluneuvojaa. Myös Keski-Suomen matkailuneuvontaa hoitavan Visit Jyväskylä Regionin palvelupiste sijaitsee samassa osoitteessa.

Neuvonta ja opastus ovat tärkeä osa työtä, asiakkaat (erityisesti ikäihmiset) käyvät paljon paikan päällä kyselemässä joukkoliikenteen asioista. Menestysartikkeli on aikatauluvihko, joka on edelleen tärkeä opas monille. Palvelupisteessä hoidetaan matkakorttiasioita sekä selvitetään keskitetysti myös matkustukseen ja matkakortteihin liittyviä ongelmatilanteita ja hoidetaan hyvityksiä tai palautuksia. Palvelupiste välittää palautepalvelun kautta tulleet, liikennöitsijää koskevat palautteet vastattavaksi ja julkaistavaksi. Myynnissä on myös Linkki-lahjakortteja.

Vuonna 2023 Linkki-palvelupisteessä asioitiin noin 42 000 kertaa, ja asiakasmäärät ovat olleet kasvussa. Ruuhkaisin kuukausi on tammikuu, hiljaisin kuukausi heinäkuu. Koulujen alkaessa elosyyskuussa asiakkaita saattaa käydä jopa 400 per päivä. Yhä enemmän on vieraskielisiä asiakkaita, joten asiakaspalvelussa tarvitaan kielitaitoa.

### 2. Joukkoliikenteen ajankohtaiset asiat

Kari Ström kertoi joukkoliikenteen yleisestä tilanteesta. Joukkoliikenteen valtionavustukset ovat vähentymään päin ja arvonlisäveroa kaavillaan nostettavaksi, joten lippuhintojen korotuksilta ei välttämättä voida välttyä. Säästötoimenpiteiden ansiosta tilannetta on kuitenkin saatu vakautettua. Vuoden 2025 talousarviota tehdään parhaillaan, siihen kunnat ovat lisänneet rahoitustaan ja uudelle linjastolle myönnetty enemmän rahaa. Mahdollisen alv-korotuksen vaikutukset ja toteutustavat ovat parhaillaan mietittävänä.

Joukkoliikennematkat olivat Valon kaupunki-tapahtuman aikana maksuttomia ja ilmaismatkoja hyödynsi Valonväläys-tarjoustu hyödynnettiin noin 35 000 kertaa. Linkkiuutiset eli Linkin sähköinen

JYVÄSKYLÄN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE,  
Käyntiosoite: Hannikaisenkatu 17, Rakentajantalo  
Postiosoite: PL 233, 40101 Jyväskylä





## MUISTIO

asiakaslehti ilmestyi 23.9. ja sitä voi lukea osoitteessa <https://online.fliphtml5.com/enxld/ejkv/#p=1>. Linkillä pitkin pitäjä - somesarja käynnistyi 21.10. ja siinä esitellään erilaisia käynti- ja retkikohteita kaikista Linkki-alueen kunnista.

Asiakasraadin haku on meneillään 1.11. saakka ja hakemuksia on tähän mennessä tullut kymmenkunta. Uusiksi jäseniksi toivotaan ensisijaisesti äänekoskelaisia, hankasalmelaisia, toivakkalaisia ja petäjäveteläisiä. Myös nuorten näkökulmaa olisi hyvä saada keskusteluihin mukaan. Uudet raatilaiset kutsutaan mukaan seuraavaan, marraskuussa järjestettävään tapaamiseen.

Jatkossa asiakasraatiin osallistuville on päätetty jakaa jokaisessa tapaamisessa päivälippu, jolla voi tehdä matkan raadin tapaamiseen. Jos joukkoliikenneyhteyksiä ei ilta-ajan tapaamiseen ole käytettävissä, lipun voi käyttää sellaisena ajankohtana, joka itselle sopii. Tarkoituksena on kannustaa käyttämään joukkoliikennettä ja kerätä raatilaisten kokemuksia palveluiden kehittämistä varten.

### 3. Linjastouudistus

Käytiin läpi kesällä voimaan tulleen linjastouudistuksen risuja ja ruusuja.

Risut/ kehittämistarpeet:

- Linja 20 häviää reittioppaan kartalta, kun on tulossa keskustasta Seppälän suuntaan
- Lapsiryhmät eivät pääse kulkemaan ilmaiseksi (esim. päiväkotiryhmät)
- Reittioppaan häiriöt lisääntyneet, kaikki pysäkillä tulevat linjat eivät näy reittioppaalla
- S-linjojen numerointi vaikeaa edelleen hahmottaa, esim. kehitysvammaiset eivät osaa toimia niiden kanssa
- Linjakilpien fontit huonoja
- Infonäyttöjä puuttuu monista autoista (osa sähköbusseista vielä tulematta, ja osa liikenteessä olevista poistuu)
- Bussikaistoja pitäisi saada, Tourulan bussikaistahankkeen aikataulu?
- Linjojen päätepaikat huonoja, esim. linja 9 jää Savulahteen, kun voisi mennä Palokkaan saakka - linjaa S5 ei kannata sinne ajattaa.
- Heinälammelta joutaisi poistaa pysäkkejä, osa turhia koska kävelymatkat niin lyhyitä
- Autojen gps-signaaleissa on ongelmia, esim. linja 21 Muuramesta 21.10 loppunut klo 16.19 Kauppatorille, reittiopas ei näyttänyt linjaa lainkaan
- Joitakin havaintoja siitä, että autolaite näyttää väärää vyöhykettä (esim. linja 21)
- Havaintoja siitä, että matkoja jäänyt joskus kesken latauksen loppumisen takia,





## MUISTIO

- Ruusut:
- Aamuisin on nyt enemmän vuoroja (mutta osa lähtee väärään aikaan tai on muuten vääränlaisia!)
- 9 ja 9K hyvä muutos, pääsee hyvin Novalle, linjat nyt paremmin aikataulussa kuin kesällä, matkustajia ruvennut olemaan, paljon mennään myös keskustan ja Kortepohjan väliä, 15 minuutin vuoroväli suunnalla tuntuva palvelutason nousu
- Sähköautot mukavia ja hiljaisia matkustaa - ensimmäistä talvea odotellaan, onko matkustamossa kylmää tms.
- Linja 9 on linjasuunnittelun kannalta parempi kuin S5, kulkee järkevien paikkojen välillä
- Kauramäen suunnan leipomoon pääsee nyt kätevästi
- Kun vuoroja on enemmän, se tasaa ruuhkia, esim. S5 ja S6
- Linjat 45 ja 46 ovat hyvä uudistus, ihmiset oppivat vähitellen käyttämään
- Hyvä kun linja 22 menee nyt Novalle

### 4. Muut asiat

Seuraavaan asiakasraatiin kutsutan mukaan uusia raatilaisia. Hakemuksia on tullut noin 10 kpl etupäässä uusista kunnista (Hankasalmi, Äänekoski, Toivakka, toivottavasti mukaan saadaan myös Petäjävesi).

### 5. Seuraava tapaaminen

Järjestetään marras-joulukuussa, kutsut saapuvat sähköpostiin 1–2 viikkoa ennen tapaamista

Muistion kirjasi Kristiina Pentikäinen

