



Fiksun liikkumisen asiakasraadin kokoontuminen

Aika: 10.2.2020 klo 17.30–19.00

Paikka: Rakentajantalo Hannikaisenkatu 17, Rakentajan kahvila 1. krs.

Läsnäolijat:

Läsnä oli 17 asiakasraadin jäsentä ja 2 Jyväskylän kaupungin henkilökuljetusryhmän jäsentä

1. Tilaisuuden avaus ja ajankohtaiset asiat

Kari Ström toivotti osallistujat tervetulleiksi ja kävi Linkin toimintavuoden 2019 keskeisiä tapahtumia. Matkoja tehtiin 7,51 miljoonaa, suosituin lipputuote oli kausilippua ja eniten joukkoliikennettä käyttivät aikuisten ikäryhmään kuuluvat. Käyttövoimissa tehtiin merkittävä askel, kun saatiin paikallisliikenteeseen ensimmäiset kaasuautot. Jyväskylän, Laukaan ja Muuramen valtuustot hyväksyivät Linkki tulevaisuuteen 2030 -kehittämishojelman, jonka viitoittamana käynnistyy paikallisliikenteen palvelujen uudistaminen vuodesta 2020 alkaen.

2. Alustus

Linja-auton kuljettajan työstä oli saapunut kertomaan Jyväskylän Liikenne Oy:n päaluottamusmies Jukka Hämäläinen, joka kertoi työskennelleensä 30 vuotta kuljetusalalla, valmistuneensa 20 vuotta sitten kuljettajaksi ja olleensa 12 vuotta luottamusmiehenä. Jyväskylä Liikenteellä noin 280 työntekijää, joista naisia kymmenisen prosenttia. Kuljettajan ammatti on Hämäläisen mukaan palkkaukseltaan tasa-arvoinen ala, jossa miehille ja naisille maksetaan samaa palkkaa. Kuljettajat ovat linja-auton kuljettajan ammattitutkinnon suorittaneita ja työnantaja järjestää heille vuosittain säännöllistä koulutusta. Kaikki kuljettajat ovat käyneet mm. asiakaspalvelun ja ennakoivan ajon koulutuksen. Jyväskylän Liikenteen arvoja ovat hyvä asiakaspalvelu, ammattitaito, luottamus ja tuottavuus. Alustuksen jälkeen Jukka Hämäläinen vastaili muutamia asiakasraatilaisten kysymyksiin, jotka koskivat mm. asiakaspalvelua, kuljettajien vessataukoja, uusia startstop-toiminnolla varustettuja Linkkejä, mahdollisuutta maksaa pyörän kuljetus arvolipulla.

3. Ryhmätyö

Asiakasraatilaisten keskustelivat ryhmissä myönteisistä kuljettajakohtaamisistaan sekä mahdollisista toiminnan kehittämiskohteista. Seuraavia asioita tuotiin esiin:

Myönteiset kuljettajakohtaamiset

- + kuljettajien paikallistuntemus on parantunut
- + kyytiin nouseminen on ystävällishenkinen kokemus
- + ystävällisyys ja kärsivällisyys eläkeläisten kanssa
- + kohteliaisuus
- + avuliaisuus neuvoa reittiä ulkopaikkakuntalaisille
 - + hauskoja keskusteluja kuljettajien kanssa
 - + kuljettaja odottaa pysäkillä juoksevaa





MUISTIO

- + kuljettaja odottaa, että asiakas pääsee istumaan, maltti pysäkiltä lähtiessä parantunut
- + kuljettajan tilannetaju ja pelisilmä ongelmatilanteessa
- + persoonallinen tervehtiminen
- + bongattu ”never heard” -huumoriteksti auton linjakyltissä
- + säännöllinen koulutus ja moderni kalusto lisäävät aikataulujen täsmällisyyttä ja matkustamisen turvallisuutta
- + tasaista ja taitavaa ajamista
- + kalustoa tarpeeksi liikkeellä esim. linja 41 koulu-aamuina, linja 25 aamuisin klo 8 aikoihin
- + naiskuljettajalta uskalsi kysyä neuvoa
- + tutut kuljettajat parhaita
- + kuljettaja pysäytti heti, kun tajusi ajaneensa ohi
- + uudet ja siistit Linkit
- + kuljettaja huolehti, että tuttu asiakas jää pois ”kotipysäkillä”
- + vauhti: toiselle liian hidasksi, toinen kokee kyydin turvattomaksi

Kehittämisen aiheita

- turha kiire pois sekä ajamisesta että asiakaspalvelusta
- kuljettajavaihtoja ei tulisi osuttaa ruuhka-ajoille
- tarkkana liikennevaloissa – ei päin vanhoja vihreitä ajamista!
- varovaisuutta huonosti liikkuvien asiakkaiden kanssa
- pysäkiltä kiilaaminen henkilöauton eteen
- joidenkin kuljettajien vauhdikas ajotapa
- kuljettaja ajoi pysäkin ohi, vaikka pysäytysnappia oli painettu
- paikallisliikenneterminaali vaarallinen
- rikkiäiset rahastuslaitteet
- auton takaovea ei avattu ja matkustaja joutui useampaan kertaan pyytämään oven avausta

4. Seuraava tapaaminen

Asiakasraati kokoontuu seuraavan kerran ma 6.4. klo 17.30–19.00 Rakentajantalolla (Hannikaisenkatu 17)

