



# Linkin vuoropuhelu asiakkaiden kanssa

Esitys Paikallisliikennepäivillä 27.9.2018  
Kristiina Pentikäinen, Jyväskylän seudun joukkoliikenne











# Altistumme asiakasvuorovaikutukselle...

## Päivittäin

- Some-kanavilla: Facebook, Instagram
- Palautepalvelussa
- Asiakaspalvelupisteessä
- Puhelimitse ja sähköpostitse

## Säännöllisin väliajoin

- Fiksun liikkumisen asiakasraadissa

## Epäsäännöllisin väliajoin tai kertaluonteisesti

- Tapahtumissa
- Tilaisuuksien info-/markkinointipisteillä
- Tietoiskuissa eri toimijoiden tilaisuuksissa

## Ykskaks ja yllättäen

- Kaupan kassajonossa, kampaajalla, hiekkalaatikolla...





# Linkki – oma media (2017)

linkki.jyvaskyla.fi

**1 074 707**

käyntiä

FB-postauksilla

tavoitetut

**951 037**

Palautepalvelu

**1427**

palautetta

joukkoliikenteestä

Mediatiedotteita/

nettiuutisia

**47**

kappaletta

FB-postauksia

**220**

FB-reagoinnit

**36 942**

tykkäystä  
kommenttia  
jakoa

Sähköinen

reittiopas

**1 808 578**

vierailua

Aikatauluvihkot

(kesä, talvi)

**84 100**

talouteen

FB-seuraajat

**4673**

Instagram-  
seuraajat

**406**

Fiksusti  
liikkeellä!

-julkaisu

**84 100**

talouteen



# Linkki-facebook

- Laitettiin alulle kesällä 2014
- 4905 seuraajaa
- Aktiivisin Linkin vuorovaikutuskanavista





# 1. Tiedottaa



## Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 31. elokuuta kello 11:32 · 🌐

Paikallisliikenteen linjan 25 pysäkit vaihtuvat päittäin maanantaista 4.9. alkaen Palokankeskuksen kohdalla, Saarijärventien varressa. Pysäkeille on kiinnitetty asiasta kertovat tiedotteet.

Jatkossa kyytiin nouseaan seuraavasti:

- keskustaan/Laajavuoren suuntaan menijät Citymarketin pysäkiltä (Palokankeskus E -pysäkki)
- Palokkaan menijät Prisman pysäkiltä (Palokankeskus P -pysäkki)...

Näytä lisää



4 259 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua



Tykkää



Kommentoi



Jaa



Pirkko Stenberg, Katri Kaukua ja 25 muuta

Osuimmat kommentit ▾



## 2. Taustoittoa



### Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 25. elokuuta kello 15:15 · 🌐

Jyväskylän, Laukaan ja Muuramen yhteinen, uusi joukkoliikennejaosto kokoontui toimikautensa ensimmäiseen kokoukseen torstaina 24.8. Jaostossa puheenjohtajana toimii jyväskyläläinen Tom Nevanpää ja varapuheenjohtajana jyväskyläläinen Riitta Lätti. Muut jaoston jäsenet ovat Olli Patrikainen (Jyväskylä), Eelis Loikkanen (Jyväskylä), Pirjo Leinonen (Laukaa) ja Olavi Aapajärvi (Laukaa) sekä Suvi Vanhalakka (Muurame).

Päätöksiä tehtiin muun muassa joukkoliikenteelle myönnetyn valtionavustuksen jakamisesta sekä joukkoliikenteen vuoden 2018 talousarviosta. Sivulta [http://julkinen.jkl.fi:8082/.../d.../ktwebscr/epj\\_asil\\_tweb.htm...](http://julkinen.jkl.fi:8082/.../d.../ktwebscr/epj_asil_tweb.htm...) löydät kokouksen esityslistan ja liitteet, käy tutustumassa!



2 414 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua





## 3. Kertoo palveluista



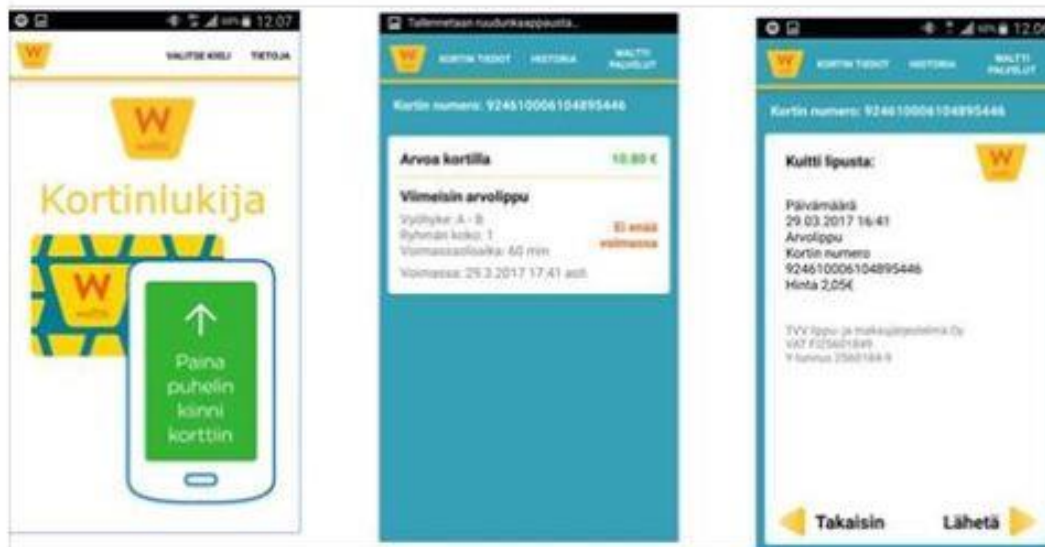
### Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 9. kesäkuuta ·

Uudella Waltin mobiilisovelluksella voit nyt tarkistaa kätevästi matkakorttisi saldo- ja voimassaolotiedot!

Waltti-kortinlukija -sovellus on ilmainen ja voit ladata sen älypuhelimeesi Google Playsta. Jos puhelin ei löydä sovellusta suoraan, sen voi etsiä myös nettiosoitteen kautta <https://play.google.com/store/apps/details...>

Sovellus toimii NFC-toiminnalla varustetuissa, Android-käyttöjärjestelmää hyödyntävissä puhelimissa ja tableteissa. lisää aiheesta <http://linkki.jyvaskyla.fi/uutinen/2/0/91406>.



7 813 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua



## 4. Markkinoi



### Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 12. huhtikuuta · 🌐

Pian voit tankata Waltti-matkakorttiasi myös Jyväskylän, Laukaan ja Muuramen R-kioskeilla! Lue aiheesta lisää <http://linkki.jyvaskyla.fi/uutinen/2/0/90169>.



2 663 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua





## 5. Neuvo ja opastaa



Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä. [?] · 18. huhtikuuta ·

Miellyttävän matkan ohjeet, osa 16/16

**Miellyttävän matkan ohjeet:**

16. osa

**Kuljettaja on harvoin syypää auton myöhästymisiin**  
– ethän pura kiukkuasi kuljettajaan.

3 340 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua





## 6. Käy keskustelua

Vierailijoiden julkaisut

**Hannele Ristimäki** ▸ Jyväskylän seudun joukkoliikenne 27. elokuuta kello 7:28 · 🌐

22 linja Tikkakosken ja Jyväskylän välillä(Jyväskylän suuntaan), kaipaa pikaisesti toista autoa koulu-aamuisin. Linkissä seisoo toistakymmentä henkilöä, eikös se ole turvallisuusriski ja linkissä kaikei on enimmäismäärä matkustajille?

3 kommenttia

Tykkää · Kommentoi · Jaa · Viesti Aikajärjestyksessä ▾

**Jyväskylän seudun joukkoliikenne** Hei, seuraamme tilannetta ja lisää autoja järjestetään linjalle, jos se näyttää tarpeelliselta. Paikallisiikenteen autoissa osa paikoista on seisomapaikkoja, eli autoihin ei vaadita kaukoliikenteen tapaan istumapaikkaa jokaiselle matkustajalle. Matkusta... Näytä lisää

Tykkää · Vastaa · Kommentoija: Linkki Jyväskylä (?) · 28. elokuuta kello 16:17

**Hannele Ristimäki** Jos autossa seisoo kymmenen ja enemmänkin, lisätarve on ilmeinen.

Tykkää · Vastaa · 1 · 28. elokuuta kello 16:28

**Jyväskylän seudun joukkoliikenne** Tikkakoskelta lähti viime vuonna klo 7.00 kaksi Linkkiä, joista toinen palvelee nyt talviajakauden 2017 käynnistyttyä uudella linjalla 23 (Kirri-keskusta-Keskussairaala -linja).

Suunnasta tulee kuitenkin edelleen kaksi autoa: vihreän Linkkilinja 22:n... Näytä lisää

Tykkää · Vastaa · Kommentoija: Linkki Jyväskylä (?) · 30. elokuuta kello 13:12

**Joonas Greis** Olette asiakaspalvelutyössä, toteutetteko toimintaanne pelkästään taloudellisten periaatteiden mukaisesti lain sallimissa rajoissa? Eli kunhan jotain ei ole kielletty laissa, niin niin tehdään jos siitä saa vaan mahdollisimman paljon rahaa?

Tykkää · Vastaa · 31. elokuuta kello 6:39

**Joonas Greis** Ja jos yhteensä 68 laskennallista seisomapaikkaa, niin kuinka iso se linja-auto oikein on? Laskennallista seisomapinta-alaa tulisi olla tällöin 12,24 m². Jos vertaa esim tuntumalla keskimääräisiin mittoihin (ei löytynyt avoimesta datasta kaluston malli... Näytä lisää

Tykkää · Vastaa · 1 · 31. elokuuta kello 8:48

**Joonas Greis** Ja muutenkin, jos sama vuoro on koko ajan ruuhkainen ja ihmiset joutuvat seisomaan, niin eikö se lo





## 7. Kysy mielipiteitä, pyytää ideoimaan



### Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 11. tammikuuta · 🌐

Linja 25:n käyttäjät ja muut kiinnostuneet:  
näkemystänne kaivataan!

Palokasta Laajavuoren kautta keskustaan ja Kaakkolammelle liikennöitävä linja 25 on vaikeuksissa. Syynä ovat Palokanorren jatkuvasti pahenevat ruuhkat. Pahimmillaan matka Palokan terveysasemalta Palokankeskukselle kestää puoli tuntia... linja on silloin Palokankeskuksen pysäkillä, kun sen aikataulun mukaan pitäisi olla jo keskustassa 😞 ... Näytä lisää



7 290 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua



# 8. Jakaa muiden hyviä juttuja



Jyväskylän seudun joukkoliikenne jakoi käyttäjän Liikenneturva julkaisun.

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 30. elokuuta kello 13:20 · 🌐

Liikenneturva muistuttaa aiheellisesta asiasta, kannattaa lukea!



Liikenneturva

30. elokuuta kello 9:09 · 🌐

👍 Tykkää sivusta

Tiesitkö? Pyörällä kulkevan on annettava tilaa bussin kyytiin nouseville tai sieltä poistuville. Jos pysäkkiä lähestyessä näkee nyssen tulevan, kannattaa jo valmiiksi hidastaa vauhtia. -Minna



## Pyöräilijä väistää bussin matkustajia

Pyörätiet kulkevat usein ajoradan varressa olevien bussipysäkkien ohitse. Liikenneturva muistuttaa, että polkupyöräilijän on pysäkin kohdalla annettava esteetön kulku linja-autoon nouseville tai sen kyydistä poistuville matkustajille....

LIIKENNETURVA.FI

2 207 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua



Jyväskylän seudun joukkoliikenne jakoi käyttäjän JAPA ry julkaisun.

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 8. elokuuta kello 10:57 · 🌐

Joukkoliikenteestä on moneksi ❤️





## 9. Yllättää



### Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 9. tammikuuta ·

Nyt tehdään asiat toisin!

Perjantai 13. päivä tunnetaan epäonnen päivänä, mutta yhdelle linkkimatkustajalle se tulee olemaan ONNEN PÄIVÄ. Arvomme nimittäin 9.-13.1. päivytyksestä tykänneiden ja kommentoijien kesken 50 euron arvoisen Linkin lahjakortin. Ei muuta kun hillitöntä tykkäämistä kehiin, aikaa on perjantaihin klo 12 asti.

Facebook ei ole millään tavalla mukana arvonnassa.



22 281 henkilöä tavoitettu



### Jyväskylän seudun joukkoliikenne

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 19. kesäkuuta ·

Vielä ehdit noutaa ilmaiset aamukaffet Linkin kahvirallista paikallisliikenneterminaalin läheisyydestä! Kampanjayhteistyössä mukana Punainen Kirahvi.



5 049 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua

Mainosta julk

Tykkää Kommentoi Jaa

Ulla Mielonen, Minna Kunnari ja 18 muuta

Osuimmat kommentit



Kirjoita kommentti...



Ulla Mielonen Kiitos piristävistä aamukahvista klo 6.50! Aurinkoinen aamulenkki!

Tykkää · Vastaa · Viesti · 1 · 20. kesäkuuta kello 0:01



Maiju Ruohonen Mukava yllätys! Erittäin sympppikset "kahvinkaataajat"!

Tykkää · Vastaa · Viesti · 1 · 19. kesäkuuta kello 9:53



# 10. Muistuttaa



**Jyväskylän seudun joukkoliikenne**

Julkaisija: Linkki Jyväskylä [?] · 2. kesäkuuta · 🌐

Muistathan, että kesäkauden aikataulut astuvat voimaan ensi maanantaina 5.6.!



3 264 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua



# 11. Tempaisee



Aikajanakuvat



# Tonttulakki- päivä

# 10.12.

Tykkää tästä sivusta · 2. joulukuuta 2016 · 6

Rupeahan jo kaivamaan tonttulakki piironginlaatikosta: Linkin Tonttulakkipäivä tulee taas!

Lauantaina 10.12. matkustat tonttulakki päässä ilmatteeks:

- Linkki-linjoilla 1-39 ja 42
- seutuliikenteen linjoilla 13M ja 41... Näytä lisää

Merkitse kuva · Lisää sijainti · Muokkaa

11 027 henkilöä tavoitettu

Mainosta julkaisua

Tykkää · Kommentoi · Jaa

115 Osuvimmat kommentit

79 jakoa 7 kommenttia

Hanna Tiihonen Voisiko 10.12 saada bussit kulkemaan myös Tikkala - keskusta väliä? Ollis tosi

Kirjoita kommentti...

Tykkää · Kommentoi · Jaa

Merkitse kuva · Asetukset · Lähetä Messengerissa



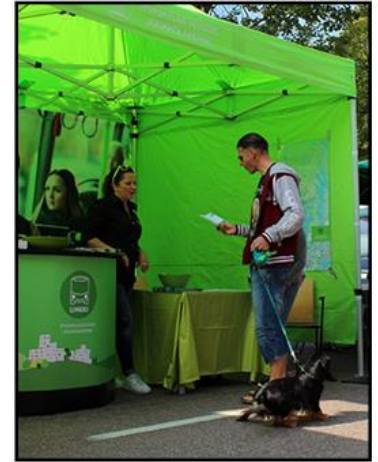
# Ajatuksia Linkin some-vuorovaikutuksesta

- + Mahdollistaa keskustelun käymisen asiakkaan kanssa (vrt. perinteinen palautepalvelu)
- + Myös huumoria voi ja saa viljellä – HUOM varovaisuus!
- + Reaktiot luettavissa paremmin kuin muiden kirjallisen viestinnän kanavien välityksellä
- + Vuorovaikutus tuottaa usein iloa myös vastaajalle 😊
- + Keskustelu positiivisvoittoista, vaikka asiat eivät aina positiivisia
- + Tekstin ja kuvien ei tarvitse olla viimeisen päälle viritettyjä – helppo lähestyttävyyys plussaa!
- + Mokailuja/palvelun epäkohtia helpompi pyytää some-kanavilla anteeksi
- Nopeus valttia vastaamisessa: asiakkaat linjoilla 24/7 – me ei 😞
- +/- Ns. vakituisille asiakkaille voi tulla vastaus/kommentti myös toisilta käyttäjiltä  
-> voi joko helpottaa omaa hommaa tai lisätä bensaa liekkeihin
- +/- Nopeita kyselyitä helppo järjestää, asioihin tykätään ottaa kantaa (VAARA: toiveiden tynnyri)





# Tapahtumia, tempauksia





# Kokemuksia tapahtumiin osallistumisesta

- Linkin imagoa tehdään näkyvämmäksi, palvelua helpommin lähestyttäväksi
- Mahdollisuus tavoittaa ihmisiä, joita ei yleensä muuta kautta tavoita
- Mahdollisuus päästä suoraan kertomaan palveluista ja paikata tiedoissa olevia aukkoja
- Ihmiset tulevat herkästi kertomaan kokemuksiaan
- Positiivista palautetta tulee enemmän kuin negatiivista
- Tavaroiden roudaaminen ja esittelypisteen pystyttäminen vaatii kuntoa ja usein monta henkilöä
- Raitisilmamyrkytyksen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen yliannostuksen vaara (koskee toimistotyöntekijöitä)





# Linkki ja lapset: Bussiloikka-kiertue

## Eppuluokkalaisen palaute:

”Linkkissä hauskinta oli kun tuli töyssyjä. Ja stop nappulan painaminen oli kivaa.”

## Opettajan palaute:

”Esitys oli toteutettu hauskasti ja havainnollisesti, lapset lähtivät oitis mukaan. Osa ei ollut koskaan matkustanut bussilla, ja mielenkiinto heräsi.

Bussikäyttäytyminen tuotiin hyvin draaman kautta lapsille tutuksi.”





# Fiksun liikkumisen asiakasraati





# Asiakasraatitoiminta lyhyesti

- Työskentely käynnistyi vuonna 2016, aluksi keskityttiin vain joukkoliikenneasioihin
- Joukkoliikenteen asiakasraati muuttui Fiksun liikkumisen asiakasraadiksi keväällä 2018
- Kokoonpano
  - Noin 25 jäsentä, valittu hakemusten perusteella
  - Mukana asukkaita kaikista kolmesta viranomaisalueen kunnasta
  - Pyritty saamaan mukaan kaikenikäisiä (silti nuoret vähemmistönä)
- Kokoontumisia 4–5 kertaa vuodessa
- Tapaamisista laaditaan muistio, joka julkaistaan nettisivuilla <http://linkki.jyvaskyla.fi/asiakasraati> ja toimitetaan päättäjille

## **Tavoite:**

**Saada näkemyksiä fiksun liikkumisen palveluiden ja olosuhteiden kehittämiseen sekä parantamiseen.**





# Asiakasraatitoiminnan antia

## Asiakasraatitoiminta parhaimmillaan

- Yhdessä tekemistä, pohtimista, ideointia ja oivaltamista
- Erilaisten näkökulmien esiin tuomista
- Palvelun kipukohtien rakentavaa käsittelyä
- Asiakasraatilainen toimii laajemman asiakasjoukon viestintuojana ja -viejänä
- Välittää päättäjille ja valmistelijoille arvokasta asiakasnäkemyistä ja -kokemusta

## Asiakasraatitoiminta pahimmillaan

- Raatilaisten ideoita ei toteuteta ja motivaatio kärsii
- Raatilaisella on oma henkilökohtainen agenda, jota hän pyrkii juntaamaan läpi
- Keskustelu kääntyy palvelujen kritisoinniksi, ilman kehittämisajatuksia
- Asiakasraatilainen ei sisäistä omaa rooliaan esim. suhteessa päättäjiin





**Kiitos!**

