

Korona-epidemian vaikutukset Nyssen palveluun

Hallitus teki linjaukset toimenpiteistä ja antoi valmiuslain käyttöönottoasetukset sekä soveltamisasetukset eduskunnalle 17.3.2020. Oppilaitokset siirtyivät etäopetukseen, varhaiskasvatusta tarjottiin ensisijaisesti kriittisillä aloilla työskentelevien lapsille, kaikilla mahdollisilla aloilla siirryttiin etätöihin, riskiryhmien suositeltiin pysyttelevän kotiloissa ja suuret yleisötilaisuudet kiellettiin.

Joukkoliikenteen matkustajamäärät supistuivat rajusti, mutta palvelu pidettiin normaalina mahdollisimman pitkään kriittisillä aloilla työskentelevien työmatkojen turvaamiseksi.

Liikennepalvelu

Normaali palvelu 18.3.2020 asti, jonka jälkeen palvelua alettiin supistaa porrastetusti. Bussiliikenne nopeutui merkittävästi, kun matkustajamäärät vähenivät (vähennys oli noin 70 % tavanomaisesta matkustajamäärästä) ja myös henkilöautoliikenne oli vähäistä mm. etätöiden ansiosta. Liikenteen nopeutuminen näkyi bussiruuhkina Tampereen keskustassa ja tätä pyrittiin välttämään kehottamalla rauhalliseen ajotyyliin.

19.3.2020 Liikennöinti keskeytettiin Nysse-linjalla 49 ja Lempäälän koululaislinjoilla 56 ja 57.

23.3.2020 Liikennöinti keskeytettiin koululaislinjalla 73K.

30.3.2020 Liikennöinti keskeytettiin linjoilla 24, 38, 58 ja 137 sekä Ukaan asiointiliikenteessä.

6.4.2020 Linjan 95 palvelua supistettiin merkittävästi. Muutos johtui liikennöitsijän aloitteesta lopettaa markkinaehtoinen kaukoliikenne, johon linjan 95 hankinta perustui.

13.4.2020 Liikennöinti keskeytettiin linjoilla 44, 46, 63, 77, 78, 86, 91 ja 92.

20.4.2020 Linja 44 aloitti liikennöinnin supistetulla aikataululla. Linjan 41 aikatauluja supistettiin merkittävästi.

11.5.2020 Siirryttiin supistettuun kesäkauteen. Perjantaisin ei ajettu myöhäisillan ja yön P-vuoroja. (Ravintoloiden aukiolo sallittiin 1.6.2020 alkaen, mutta iltaisin ovet oli suljettava klo 23.) Lauantai liikennöitiin sunnuntain palvelutarjonnalla. Linjoilla 24, 28C, 35, 46, 58, 63, 73K, 74, 84V, 86, 100 ja 137 ei liikennöity.

14.5.2020 Linjat 26, 28C, 29A, 40C, 41, 42KP, 44, 46J, 63, 73K, 77, 78, 79B, 85, 86, 90, 91, 92, 137 liikennöivät muutamia koululaisvuoroja aamulla ja iltapäivällä perusopetuksen siirtyessä lähiopetukseen. Lähiopetus jatkui noin kahden kuukauden tauon jälkeen 14.5. ja vuorot lopetettiin lukuvuoden päättyessä 30.5.2020.

Joitakin yksittäisiä vuoroja peruuntui liikennehenkilökunnan poissaolojen vuoksi. Tiedot vuorojen peruuntumisesta päivitettiin reittiopas.tampere.fi -palveluun.

26.6.2020 Yöliikennettä lisättiin linjoille 3A, 4Y, 5, 8, 9A, 28Y ja 50 perjantai ja lauantai öihin.

10.7.2020 Yöliikennettä lisättiin linjoille 1, 6, 70Y perjantai ja lauantai öihin.

17.7.2020 Yöliikennettä lisättiin linjoille 17, 25 ja 80Y ja 85 perjantai ja lauantai öihin.

10.8.2020 Talvikausi aloitettiin porrastetusti. Osa linjoista jatkoi suppeammalla palvelutarjonnalla 13.9. asti. Kausi kestää 31.12.2020 asti. Palvelutarjonnan tarvetta arvioidaan kauden aikana.

13.8.2020 Maskisuositus joukkoliikennevälineissä astui voimaan.

16.11.2020 Aikatauluja supistettiin poistamalla perjantain yövuorot (P-merkityt), sekä lauantain yöliikenne.

Muut palvelut

13.3.2020 Asiakasviestintä tilanteesta aloitettiin. Ohjeita turvallisesta matkustamisesta julkaistiin bussien matkustamonäytöillä, netissä, sosiaalisessa mediassa sekä paikallislehdessä.

17.3.2020 Junavuorot poistettiin reittioppaasta useiden peruutusten vuoksi (vuoroja ei voida perua reittioppaasta)

23.3.2020 Asiakaspalvelun palveluaikaa supistettiin (ma-pe 09.00 - 16.00).

9.4.2020 aikataulut.tampere.fi poistettiin käytöstä, koska palvelun edellyttämää lähdekoodia ei pystytty päivittämään muutosten osalta (käytössä oli palvelu, joka käytti mala-dataa).

11.5.2020 Kesäkauden alkaessa aikatauluja ei painettu jakeluun, sillä Frenckellin asiakaspalvelua lukuun ottamatta jakelupisteet (kuntien palvelupisteet ja kirjastot) olivat tilanteen vuoksi suljettu. Asiakaspalveluun painatettiin pienet määrät linjojen lähtöasemien aikatauluja. Pysäkeille painatettiin infojulisteeit ilman aikatauluja, sillä aikataulumuutosten

päivittäminen, eli julisteiden uudelleenpainatus kesken kauden ei olisi ollut kustannustehokasta. Aikatauluja ei painettu myöskään linjoille edellä mainitusta syystä.

Digitaalisten aikataulujen (reittiopas.tampere.fi) käyttöpastusta tehostettiin sosiaalisen median avulla.

Käyttämättä jääneiden lippujen palautuksissa säilytettiin normaali palautuskäytäntö. Suunniteltiin alennuskampanjoita syksymmälle.

3.6.2020 Junavuorot palautettiin näkyviin reittioppaaseen (vain harvoja junavuoroja peruttiin enää suunnittelemmattomasti ja VR:n tarjoama data oli siten ajan tasalla).

1.9.2020 Nyssen viestinnässä panostetaan turvalliseen matkantekoon Kun etätyö ei ole vaihtoehto – Nysse palvelee kaikkia, joiden pitää matkustaa. Kampanjan tavoitteena oli korostaa turvallista matkantekoa kaikkina vuorokauden aikoina.

Sisäiset ja sidosryhmien toimenpiteet

13.3.2020 Liikennöitsijöille lähetettiin tilannetietoa sähköpostitse, jota täydennettiin tilanteen kehittyessä.

13.3.2020 Nyssen henkilökunnalle suositeltiin etätyötä

17.3.2020 Kaupunkiympäristön kehittämisen palvelualueen henkilöstö määrättiin etätyöhön ja Frenckellin toimistotilat suljettiin. Asiakaspalvelu jatkoi palvelua normaalisti.

17.3.2020 Aloitettiin sisäiset, päivittävät tilannekatsaukset (Microsoft Teams sovelluksella). Tilanteen tasaantuessa katsauksia pidettiin viikoittain.

17.3.2020 Liikennöitsijät ehdottivat bussien turvatoimenpiteinä

- rahastuslaitteiden siirtämistä bussin keskisillalle
- etuoven sulkemista kyytiin nousijoilta sekä
- käteisen käytön lopettamista.

Ehdotukset kumottiin seuraavin perusteluin:

- Uusi laitepaikka ja sisäänkäynti keskiovelle aiheuttaisi asiakasvirtojen risteävää liikkumista ja lähikontakteja bussin sisällä, jotka eivät tukisi annettuja turvavälisuosituksia. Laitteen siirtotöiden onnistumisesta kaikissa busseissa ei ollut varmuutta.
- Käteisen korvaavan mobiililipun käyttäminen ei ole kaikille sopiva vaihtoehto ja käteisen poistaminen voisi aiheuttaa aiheetonta liputta matkustamista sekä väärinkäsityksiä ja turhaa kontaktia kuljettajan kanssa. Luvattiin tehostaa mobiililipusta tiedottamista. Käteisen käyttö oli myös vähäistä. (Osa Suomen kaupungeista kuitenkin luopui käteisen käytöstä busseissa.)

17.3.2020 Liikennehenkilökunnan poissaolojen vuoksi ajamatta jäävät vuorot peruttiin reittiopas.tampere.fi -palvelusta, jotta voitaisiin tarjota ajantasaista tietoa palvelusta. Aluksi peruutukset teki Nysse-toimiston henkilökunta IJ2020-taustajärjestelmän kautta, myöhemmin, koulutuksen jälkeen peruutukset teki liikennöitsijä. Peruutusten tekeminen ennen vuoron lähtöaikaa oli edellytys sille, ettei ajamattomia vuoroja sanktioitu.

18.3.2020 Bussien etupenkien käytöstä poistamisesta sovittiin liikennöitsijöiden kanssa. Penkit sai poistaa kokonaan tai muutoin osoittaa, etteivät ne ole käytössä, esim. Huomionauhoin.

Ainakin Turussa ja Jyväskylässä on hankittu busseihin käsidesit matkustajien käyttöön. Toistaiseksi Tampereella ei mennä tähän käytäntöön, koska ylläpito vaatisi erityisjärjestelyjä. Kesähelteellä myös tulipaloriski estää käsidesin säilyttämisen seisovassa bussissa.

8.4.2020 Kuljettajille avattiin toinen taukotila Tampereen keskustaan. Raatihuoneen ala-aula oli kuljettajien käytössä maanantaista perjantaihin klo 8.30 - 15.45. Sisäänkäyntiä valvoi virastomestari. Tilan myötä taukotilojen lähikontaktit vähenivät ja hygieniasta huolehtimista parannettiin. Raatihuoneen taukotila käytössä 31.7.2020 asti.

8.4.2020 Pormestari teki päätöksen aikaistetusta kesäkaudesta supistetulla palvelulla 11.5.2020 alkaen.

29.4.2020 Joukkoliikennelautakunta vahvisti pormestarin päätöksen aloittaa kesäkauden liikennöinti 11.5.2020

29.4.2020 Joukkoliikennelautakunta vahvisti pormestarin päätöksen keskeyttää osa Nysse-linjojen liikennöinnistä

7.5.2020 Joukkoliikennepalvelun turvallisuudesta tehtiin asiakastutkimus, jolla selvitettiin asiakkaiden luottamusta palveluun. Tutkimustulosta hyödynnettiin loppuvuoden markkinointikampanjoissa ja matkustajaopastuksessa.

27.5.2020 Joukkoliikennelautakunta päätti uudestaan joukkoliikenteen palvelutasosta talvikauden 2020-2021 osalta

28.10.2020 Joukkoliikennelautakunta käsitteli 16.11. alkaen joukkoliikenteen palvelutasoa. Liikenteestä poistettiin PE-merkityt vuorot perjantain ja lauantain väliseltä yöltä sekä lauantaisa poistettiin lauantain ja sunnuntai välistä yöliikennettä. Joukkoliikennejohtajalle pyydettiin oikeus palauttaa yöliikenne tarpeen mukaan.