

Lahden kaupunki, Lahden seudun joukkoliikennelautakunta, 24.03.2021

§ 15

Joukkoliikenteen viestintä- ja markkinointisuunnitelma 2021

2282/07.01.00.00/2021

Asian valmistelija / lisätietojen antaja

Joukkoliikennesuunnittelija Maria Niemi p. 044 416 3902

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä

Kaupungininsinööri Lastikka Mika

Päätösehdotus

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta päättää hyväksyä joukkoliikenteen viestintä- ja markkinointisuunnitelman vuodelle 2021.

Perusteluosa

Lahden seudullisen joukkoliikenneviranomaisen tavoitteena on matkustuksen suosion kasvattaminen. Matkamäärien suotuisaa kehitystä edistetään linjaston ja palvelujen kehittämisen lisäksi myös viestinnän ja markkinoinnin keinoin. Suunnitelmallisella ja pitkäjänteisellä viestinnällä pyritään vaikuttamaan asukkaiden joukkoliikennettä koskeviin arvoihin, asenteisiin ja mielikuviin ja sitä kautta luomaan joukkoliikenteelle positiivista nostetta.

Joukkoliikenteen markkinoinnin ja viestinnän vuoden 2021 painopiste on edellisen vuoden tavoin muutosviestinnässä. Vuoden aikana alkaa

uudelleen kilpailutettua runkolinjastosuunnitelman mukaista liikennettä ja liikennöinnissä tapahtuvista muutoksista on tärkeää viestiä matkustajille.

Linjastossa tapahtuviin muutoksiin liittyy myös käyttövoimamuutos ensimmäisen sähköbussilinjan aloittaessa liikennöinnin kesällä 2021. Puhtaaseen liikenteeseen siirtymisestä ja Lahden seudun tavoitteista kerrotaan positiivisena muutoksena ja viestintää sidotaan ympäristöpääkaupunkivuoden viestintään.

Vuodelle 2021 on jo tiedossa laajoja työmaita, joiden vuoksi joukkoliikenne joudutaan ohjaamaan poikkeusreiteille. Viestinnän keinoin ohjataan ja opastetaan asiakkaita muutostilanteissa oikeille pysäkeille.

Koronatilanne muutti edellisen vuoden viestinnän painopistettä ja suunniteltuja kampanjoita. Vuosi 2021 alkaa epävarmoissa tunnelmissa ja koronatiedottaminen on kuluvanakin vuonna yksi merkittävistä viestinnän painopistealueista. Viestinnässä varaudutaan nopeisiin muutoksiin ja tiedotustarpeisiin.

Joukkoliikenneviranomaisen on käynnistänyt vyöhyke- ja lippujärjestelmän uudistustyön. Työn tavoitteena on selkeyttää nykyistä vyöhyke- ja hinnoittelumallia ja lisätä siten joukkoliikenteen houkuttavuutta. Vuoden 2021 aikana tiedotetaan uudistuksen etenemisestä ja päätöksenteosta.

Muita vuoden 2021 viestinnän ja markkinoinnin teemoja ovat asiakastytyväisyyskyselyt, tapahtumayhteistyöt sekä lippu- ja maksujärjestelmässä tapahtuvat uudistukset, kuten Waltti PRO:n ja Waltti-mobiilin käyttöönotto.

Joukkoliikenteen viestintää ja markkinointia leimaa monen asian yhtäaikainen eteneminen ja toisaalta viranomaisesta riippumattomista syistä tapahtuvat muutokset. Viestintää suunniteltaessa jätetään riittävästi

resursseja ennalta-arvaamattomiin tiedottamisen tarpeisiin ja säilytetään viranomaisen kyky nopeaan reagoimiseen äkillisissä muutostilanteissa. Viestintäsuunnitelmaa täydennetään ja muokataan tarvittaessa vuoden aikana.

Viestintää tehdään monikanavaisesti verkossa, sosiaalisessa mediassa, printissä ja ulkomainontana. Koronatilanne on haastanut käytössä olevat viestintäkanavat ja vuonna 2021 kokeillaan myös radiomainontaa jo käytössä olevien kanavien rinnalla. Tapahtumayhteistyötä jatketaan, jos koronatilanne sen sallii.

Markkinointiin ja viestintään käytettävä summa sisältyy joukkoliikenteen vuosittaisiin toimintakuluihin. Vuonna 2020 markkinointiin käytettiin 9 200 euroa. Jos kuluihin lasketaan kaikki painettu matkustajainformaatio, ovat viestinnän vuosikustannukset noin 46 700 euroa. Vuoden 2021 kustannukset ovat samaa kokoluokkaa kuin aiempina vuosina.

Viestintä- ja markkinointisuunnitelmassa on lisäksi raportoitu vuonna 2020 toteutetut toimenpiteet.

Viestintä- ja markkinointisuunnitelma esitellään tarkemmin kokouksessa.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimus

Toimenpiteet

Ote: toimivalta-alueen kunnat