

Lahden kaupunki, Lahden seudun joukkoliikennelautakunta, 15.02.2022

§ 12

Joukkoliikenteen viestintä- ja markkinointisuunnitelma 2022

681/07.01.00.00/2022

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 2022.

Perusteluosa

Lahden seudun liikenteelle laaditaan vuosittain markkinointi- ja viestintäsuunnitelma, jossa raportoidaan edellisen vuoden merkittävimmät viestintätoimenpiteet sekä suunnitelma alkaneelle vuodelle.

Joukkoliikenteen viestinnän pääpaino on tiedon jakamisessa ja asiakkaan käyttökokemuksen helpottamisessa. Suunnitelmallisella ja pitkäjänteisellä viestinnällä pyritään myös vaikuttamaan asukkaiden joukkoliikennettä koskeviin arvoihin, asenteisiin ja mielikuviin ja sitä kautta luomaan joukkoliikenteelle positiivista nostetta ja kasvattamaan matkustajamääriä. Joukkoliikenteen markkinoinnin ja viestinnän vuoden 2022 painopiste on edeltävien vuosien tavoin muutosviestinnässä.

Uutta linjastoa on otettu käyttöön vaiheittain vuosien 2020-2022 aikana. Loputkin uudet linjat saadaan käyttöön 1.7.2022. Tässä yhteydessä on tarve tiedottaa sekä nykyisiä matkustajia heinäkuussa tapahtuvista muutoksista että lanseerata laajemmin uusi linjasto. Linjastossa tapahtuviin muutoksiin liittyy myös käyttövoimamuutos. Puhtaaseen liikenteeseen siirtymisestä ja Lahden seudun kestävä kehityksen tavoitteista kerrotaan positiivisena muutoksena.

Toinen tärkeä viestinnän teema kuluvalle vuodelle on vyöhykeuudistus. Lahden seudun liikenteen vyöhykkeet vähenevät kymmenestä neljään ja vyöhykeuudistuksen yhteydessä myös lippujen hinnoitteluun on tulossa muutoksia. Muutokset ovat pääasiassa matkustajille myönteisiä. Vyöhykeuudistus on tavoitteena ottaa käyttöön vuodenvaihteen tienoilla 2022-2023.

Lahden seudun liikenteessä ollaan ottamassa vuoden 2022 aikana käyttöön lähimaksua, joka mahdollistaa matkan maksamisen linja-autossa pankkikortilla. Asiakkaat ovat toivoneet ominaisuutta, ja uudistus on joukkoliikenteelle merkittävä hyvä uutinen. Toinen lippu- ja maksujärjestelmään liittyvä muutos on uudenlaisen työsuhde-etuuden käyttöönotto. Lahden kaupunki toimii ominaisuuden pilottiorganisaationa, ja kokeilusta viestitään ensin sisäisesti Lahden kaupungilla. Pilotin jälkeen markkinointia laajennetaan ulkoiseen viestintään.

Viestintää tarvitaan kuluvana vuonna myös esimerkiksi tapahtumayhteistyössä sekä häiriö- ja poikkeustilanteissa. Vuodelle 2022 on jo tiedossa työmaita, joiden vuoksi joukkoliikenne joudutaan ohjaamaan poikkeusreiteille. Viestinnän keinoin ohjataan ja opastetaan asiakkaita muutostilanteissa oikeille pysäkeille.

Koronatilanne on vaikuttanut joukkoliikenteen viestintään ja kohderyhmien tavoitettavuuteen. Vaikka viestintäsuunnitelmaa laatiessa arviot koronan suhteen ovat varovaisen positiivisia, joukkoliikenteen viestinnässä varaudutaan yhä nopeisiin muutoksiin ja tiedotustarpeisiin myös koronatilanteen osalta.

Joukkoliikenteen viestintää ja markkinointia leimaa monen asian yhtäaikainen eteneminen ja 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 digitaalisissa kanavissa, sosiaalisessa mediassa, printissä, radiossa ja ulkomainontana.

Markkinointiin ja viestintään käytettävä summa sisältyy joukkoliikenteen vuosittaisiin toimintakuluihin. Vuodelle 2022 joukkoliikenteen viestintään on lisätty määrärahoja ja omana työnä toteutettavan viestinnän tueksi ostetaan viestintätoimiston palveluja runkolinjaston käyttöönoton ja vyöhykeuudistuksen yhteyteen. Vuonna 2021 viestintään, markkinointiin ja painettuun matkustajainformaatioon käytettiin 56 400 euroa. Osa kustannuksista katettiin valtionavustuksella, jota myönnettiin viestintäkuluihin vuodelle 2021 elvyttävien kehittämishankkeiden yhteydessä yhteensä 19 600 euroa.

Viestintä- ja markkinointisuunnitelma esitellään tarkemmin kokouksessa.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimus

Toimenpiteet

Ote: toimivalta-alueen kunnat