

Lahden kaupunki, Lahden seudun joukkoliikennelautakunta, 14.02.2023

§ 11

Joukkoliikenteen viestintä- ja markkinointisuunnitelma 2023

581/07.01.00.00/2023

Asian valmistelija / lisätietojen antaja

Viestintä- ja markkinointisuunnittelija Minna Immonen p. 044 416 3902

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä

Kaupungininsinööri Lastikka Mika

Päätösehdotus

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta päättää hyväksyä joukkoliikenteen viestintä- ja markkinointisuunnitelman vuodelle 2023.

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 2023 painopiste on kehitettyjen palveluiden ja palvelukanavien esilletuonnissa.

Lahden seudun liikenteessä on viime vuosina otettu käyttöön useita joukkoliikenteen käyttöä helpottavia digitaalisia palveluita ja palvelukanavia, joita nostetaan esille tehostetulla viestinnällä ja markkinoinnilla. Tavoitteena on lisätä matkustajien tietoisuutta joukkoliikenteen käyttöä helpottavista palveluista, kasvattaa palveluiden käyttäjämääriä ja rohkaista uusia käyttäjäryhmiä palveluiden pariin.

Ensimmäisen vuosikolmanneksen toimenpiteet keskittyvät vielä pitkään valmisteltuun ja 1.3.2023 voimaantulevaan vyöhykeuudistukseen. Uusista vyöhykkeistä viestitään laajasti matkustajille sekä LSL:n eri sidosryhmille. Markkinointia tehdään kaikissa LSL:n käytössä olevissa kanavissa.

Huhti-kesäkuussa pääpaino on Waltti-järjestelmässä. LSL on ottanut Waltti Mobiili -applikaation käyttöön elokuussa 2021. Tietoisuutta lippuapplikaatiosta kasvatetaan tehostetulla markkinoinnilla. Samalla tuodaan esille muita TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy:ltä hankittuja lippu-, maksu-, ja informaatiopalveluita, kuten matkakortin latausmahdollisuutta ja saldontarkistusta Waltti-nettikaupassa, sekä Reittioppaan reitti- ja aikatauluhakua.

Kesän 2023 aikana muistutamme matkustajia marraskuussa 2022 käyttöönotetusta ja positiivisen vastaanoton saaneesta lähimaksusta. Maksukortilla tai mobiililompakolla helposti maksettava matkalippu lisää joukkoliikenteen houkuttelevuutta erityisesti uusien ja satunnaisten matkustajien, kuten Päijät-Hämeessä kesällä lomailevien keskuudessa.

Syys-joulukuussa keskitytään muun muassa työsuhdematkalippuun. Lahden seudun liikenteen työsuhde-etuus otettiin käyttöön Lahden kaupungin henkilöstölle toukokuussa 2022. Kaupungin sisällä pilotoitu työnantajan tarjoama etuus on valmiina käyttöönotettavaksi myös muualla Päijät-Hämeessä, mikä vaatii aktiivista myyntityötä alueen työnantajille

aina prospektoinnista myynnin tukimateriaaleihin ja työsuhde-etuuden käyttöönottavien yritysten ohjeistuksiin. Asiakkaat lataavat työsuhdematkaetuuden edellämainitussa Waltti-nettikaupassa. Käyttö laajenee 2023 aikana Waltti Mobiili -sovellukseen ja työsuhde-etuja yhteen kokoavaan Edenred-palveluun, mikä edellyttää viestintää.

Loppuvuodesta viestimme myös Lahden seudun liikenteen ja VR:n yhteislipun käyttöönotosta, jota valmistellaan parhaillaan. Tavoitteena on ottaa vuoden 2023 aikana käyttöön lipputuote, joka käy maksutapana sekä Lahden seudun liikenteessä että VR:n junavuoroilla Päijät-Hämeen alueella. Lipputuote on ostettavissa vuoden 2023 aikana LSL:n sähköisissä myyntikanavissa ja vaatii myynnin alkuunsaamiseksi oman kampanjan.

Markkinoinnin ja viestinnän toimintakentälle kuuluvat myös vuonna 2023 lukuisat toistuvat toimenpiteet, kuten viestintäkanavien päivittäinen ylläpito, paikallis-, seutu ja palveluliikenteestä sekä niiden mahdollisista muutoksista viestiminen ja häiriö- ja poikkeustilanteiden tiedottaminen. Viestinnän työ pitää sisällään myös esimerkiksi aikatauluvihkon ja pysäkkijulisteiden koostamisen sekä esitemateriaalin ajantasaisuuden varmistamisen. Oma roolinsa on myös sidosryhmien, kuten palvelupisteiden ohjeistamisella ja asukastilaisuuksiin osallistumisella.

LSL kuvapankkia päivitetään vastaamaan heinäkuussa 2022 valmistuneen linjastouudistuksen jälkeistä nykytilannetta. Vuoteen mahtuu lisäksi lukuisia yksittäisiä positiivisia viestintäaiheita, kuten tapahtumalipun entistä laajempi käyttöönotto ja kehittäminen, kesän 2023 robottibussikokeilu sekä puhtaiden käyttövoimien kehittymisen seuraaminen.

Joukkoliikenteen viestintää ja markkinointia tehdään monikanavaisesti digitaalisissa kanavissa, sosiaalisessa mediassa, printissä, radiossa ja

ulkomainontana. Viestinnän kohderyhmä on laaja aina lapsista, nuoriin, aikuisiin, opiskelijoihin, senioreihin ja vieraskielisiin. Työtä leimaa monen asian yhtäaikainen eteneminen ja viranomaisesta riippumattomista syistä tapahtuvat muutokset. Suunniteltaessa on huomioitava, että ennaltasuunnitellun toimenpiteen voi syrjäyttää ennalta-arvaamaton tapahtuma tai äkillinen muutostilanne, joka vaatii nopeaa reagointia. Viestintä- ja markkinointisuunnitelmaa täydennetään ja muokataan tarvittaessa vuoden aikana.

Markkinointiin ja viestintään käytettävä summa sisältyy joukkoliikenteen vuosittaisiin toimintakuluihin. Vuonna 2022 viestintään, markkinointiin ja painettuun matkustajainformaatioon käytettiin 87 200 euroa. Vuodelle 2022 on haettu ja myönnetty 25 000 euroa valtionavustusta, joka kattaa osan kustannuksista. Lopullinen avustussumma selviää loppuraportoinnin jälkeen.

Viestintä- ja markkinointisuunnitelma esitellään tarkemmin kokouksessa. (salassapidettävä liiteasiakirja perustuen lakiin viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999) 24 §:n 1 mom 17 kohta ja 24 §:n 1 mom 20 kohta)

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto

Toimenpiteet

Ote: toimivalta-alueen kunnat