

Joukkoliikennepoliittinen ohjelma 2018–2030

28.6.2018



LAPPEENRANTA
KANSAINVÄLINEN YLIOPISTOKAUPUNKI

Työn taustaa ja tavoitteita

- Lappeenrannan voimassa olevaa joukkoliikennepoliittista ohjelmaa 2020 on ollut tarpeen päivittää mm. paikallisliikenteen tulevan kilpailutuksen vuoksi
- Päivitystyö kattaa koko kaupungin alueen joukkoliikenteen ja laajasti eri toimijoiden näkemyksiä. Työhön on kytketty kiinteästi asiakasnäkökulma ja eri käyttäjätahoja osallistunut uusien ideoiden tuottamiseen
- Ohjelma ohjaa jatkossa Lappeenrannan joukkoliikenteen kehittämistä, suunnittelua ja kilpailuttamisia vuoden 2020 jälkeen

Miten syntyy erinomainen asiakaskokemus?



wsp



LAPPEENRANTA

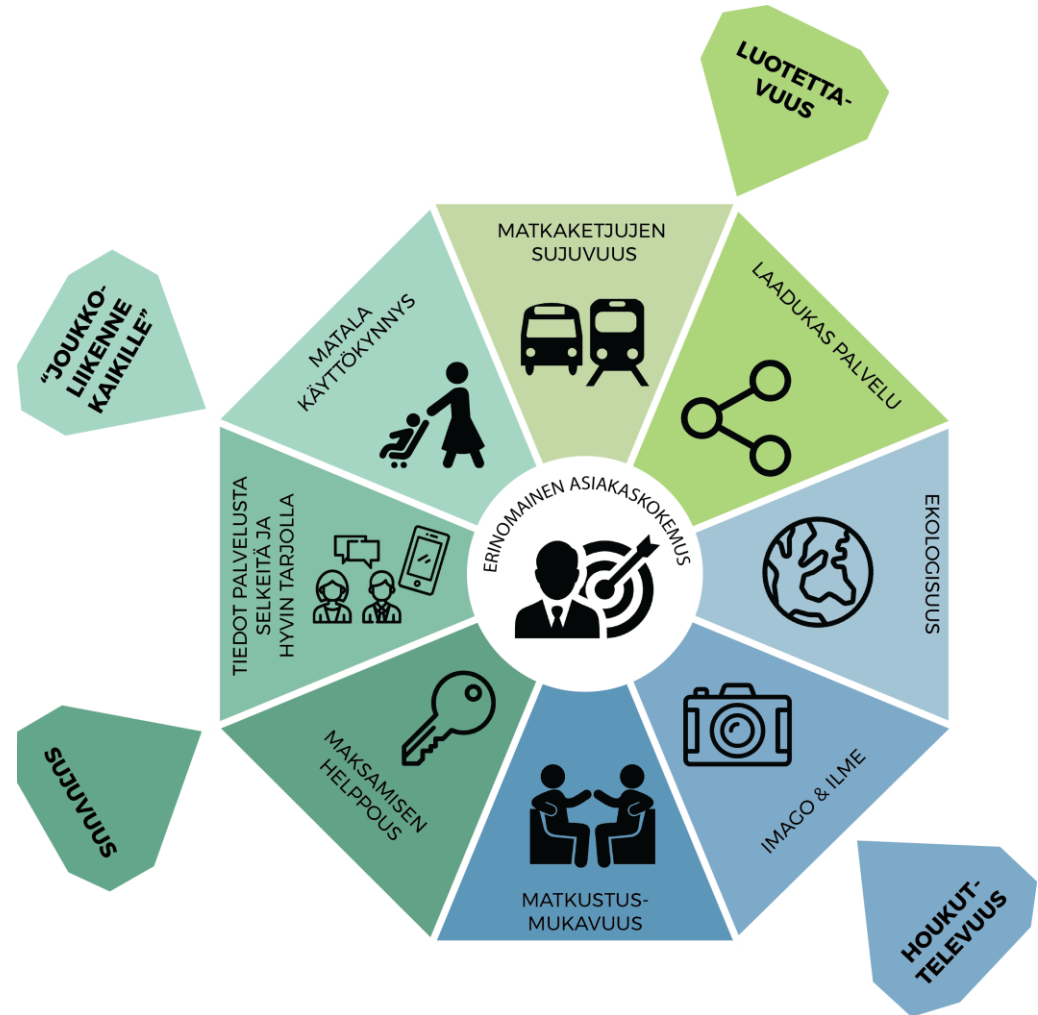
Yhdessä kehittämistä

- Yhteiskehittämistyöpajoihin osallistui Lappeenrannan teknillisen yliopiston opiskelijoiden edustajia, lukioluokkia ja Lappeenrannan eri kaupunginosien asukastoimijoita
- Työpajoissa kerättiin käyttäjätietoa, visioita, näkemyksiä ja ideoita monipuolisella osallistamisella
- Työpajojen perusteella saadusta materiaalista on muodostettiin **tulevaisuuspyörä**, johon koottiin erinomaisen asiakaskokemuksen ratkaisevimmat elementit sekä asiakastyytyvyyttä eniten nostattavat tekijät



Tulevaisuuspyörä

- Selvitimme yhteissuunnittelu – työpajojen kautta asiakkaiden odotuksia, tarpeita suhteessa joukkoliikenteen nykytilaan sekä kuviteltuun ihannetilään
- Tuloksena ovat keskeisimmät kehittämiskohteet asiakasarvon näkökulmasta
- Käyttäjien kuuleminen ja heidän toiveittensa huomioon ottaminen palvelua kehitettäessä on oleellista, jotta joukkoliikenne saisi kaivattua nostetta, asiakasmäärät kasvaisivat ja joukkoliikenne aidosti koettaisiin sujuvaksi liikkumisvaihtoehdoksi

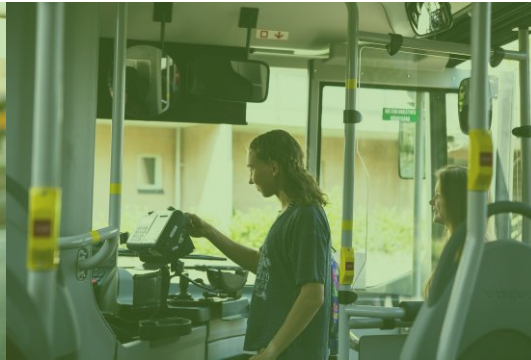


Erinomaisen asiakaskokemuksen elementit

- Erinomainen asiakaskokemus muodostuu poistamalla asiakkaiden palvelun käytön aikana kokemia epävarmuustekijöitä sekä lisäämällä asiakastyytyvää nostattavia tekijöitä
- Asiakkaalla tulee olla tervetullut ja positiivisen itsevarma olo palvelua käyttäessään
- Kaikkien käyttäjäryhmien tarpeet huomioidaan
- Tarvittava tieto on helposti saatavilla, kalusto on hyvää ja matkustusmukavuus kattaa koko matkaketjun
- Joukkoliikenteen ilme on houkutteleva ja selkeä
- Kanta-asiakkuus huomioidaan pienin, mutta merkittävien elein
- Linjasto on suunniteltu selkeäksi ja toimivaksi, ja aikatauluihin voi luottaa
- Joukkoliikenteellä pääsee sujuvasti, kohtuujassa sinne minne haluaa.
- Lippu-, maksu- ja informaatiojärjestelmää on helppo käyttää
- Ekologiset näkökohdat on huomioitu ja niistä tiedotetaan käyttäjille

Joukkoliikennestrategia 2030 - keskeiset tavoitteet

- Paikallisliikenteen matkoja 2 milj./vuosi eli +20 % lisää (v. 2017 1,668 milj.). Lähiliikenteen matkustajamäärä pysyy ennallaan.
- Maankäytön ja joukkoliikenteen yhteissuunnittelu
- Rahoitustason nosto mahdollistaa joukkoliikenteen kehittämisen
- Joukkoliikenteen yhtenäinen ilme ja brändi
- Joukkoliikenteen laadun ja palvelutason parantaminen
- Lippu-, maksu- ja informaatiojärjestelmien kehittäminen
- Uusien innovaatioiden hyödyntäminen
- Ympäristöystävällisyys
- Asiakslähtöisyys
- Tiedottaminen ja markkinointi



A hand is shown in the upper center, moving a white chess king piece on a wooden chessboard. The board has a green and white checkered pattern. Other chess pieces are scattered across the board, some in focus and some blurred. The background is a soft, out-of-focus green.

Joukkoliikennepoliittisen ohjelman strategiset toimenpiteet eli miten matkustajia saadaan lisää?

1. Joukkoliikenteen ja maankäytön yhteissuunnittelu

- Keskustavisio
- Keskustan paikallisliikenteen terminaali ja asemanseutu
- Asuin- ja elinkeinorakentamisen ohjaaminen vahvan joukkoliikenneverkon varrelle

Joukkoliikenteen kehittäminen nivotaan kaupungin keskustan ja liikenteellisten solmupisteiden maankäytön kehittämiseen.

Joukkoliikenteen rinnalla maankäytön suunnittelulla edistetään kävelyn ja pyöräilyn edellytyksiä sekä henkilöautojen yhteiskäyttöä.



2. Rahoitus

- Joukkoliikenteelle tarvitaan lisärahoitusta nykytason ylläpitämiseksi
- Joukkoliikenteen rahoitusta lisätään joukkoliikennepoliittisen ohjelman strategisten kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseksi
- Tavoitteena paikallisliikenteen subvention* nostaminen vaiheittain
 - 10 €/asukas nykytaso
 - 15 €/asukas paikallisliikenne kestäväällä pohjalla
 - 20 €/asukas tavoitetaso, kehitys mahdollista

*Paikallisliikenteen subventio on liikenteen ostot vähennettynä lipputulolla ja valtion avulla



3. Yhtenäinen ilme ja brändi

- Joukkoliikenteellä on yhtenäinen ja houkutteleva uusi visuaalinen ilme, nimi ja brändi, joka kattaa kaikki joukkoliikennepalvelun eri osa-alueet
- Ilme ja joukkoliikenteen ”lempinimi” on testattu käyttäjillä
- Uusi ilme tulee näkymään ensi vaiheessa paikallisliikenteessä, myöhemmässä vaiheessa mahdollisuuksien mukaan myös lähiliikenteessä



4. Laadun ja palvelutason parantaminen

Laatua ja palvelutasoa kehitetään eri tavoin matkustajamäärien kasvattamiseksi:

- Tarjontaa parannetaan
- Nopeita ja suoria runkoyhteyksiä kehitetään
- Matkaketjuja kehitetään

Matkaketjujen toimivuutta edistetään huolehtimalla yhteyksistä pitkämatkaiseen liikenteeseen ja kytkemällä pyöräverkko, kaupunkipyörät ja liityntäpyöräpysäköinti osaksi joukkoliikennettä.

Pysäkki-infrastruktuuria kehitetään. Hyvät kävely-yhteydet pysäkeille varmistetaan.

Joukkoliikenteen tarjontaa parannetaan keskeisellä keskusta-Skinnarila yhteysvälillä.

Allegro-junavuoroille tarjotaan kutsuperusteinen liityntäliikenne keskustasta Vainikkalaan.



5. Lippu-, maksu- ja informaatiojärjestelmien kehittäminen

Käytössä olevien digitaalisten palveluiden asiakashyöty maksimoidaan mm. niitä markkinoidaan ja asiakkaiden palautetta kerätään palveluiden kehittämiseksi.

Asiakasryhmien erilaiset tarpeet tunnistetaan, ja siten nykyisten ja tulevien asiakkaiden käyttöön liittyvät epävarmuustekijät pyritään poistamaan.

Lippujen ostamista helpotetaan. Tämä tarkoittaa mm. uusia lipputuotteita ja niiden markkinointia (mobiililippu, kesälippu). Uusien innovatiivisten paketoitujen palvelujen ja lisäpalveluiden käyttöönotto mahdollistetaan. Niissä pyritään huomioimaan myös matkailijoiden tarpeet.



6. Uusien innovaatioiden hyödyntäminen

Joukkoliikenteen jatkuva kehittäminen on keskeinen osa toimivaltaisen viranomaisen toimintaa ja kaupungin palvelutarjontaa.

Trendejä ja kokeiluja seurataan ja parhaimmat käytännöt ja innovaatiot jalostetaan ja hyödynnetään.

Lappeenranta on yliopistokaupunki, jolle on tärkeää nuorten panos joukkoliikenteen kehittämiseen. Nuorten mukaan ottaminen suunnitteluun varmistaa, että joukkoliikenne säilyy tulevaisuudessakin houkuttelevana vaihtoehtona.



7. Ympäristöystävällisyys

Ohjelma uuden ympäristöystävällisemmän kaluston käyttöönotosta

Ympäristöystävällistä joukkoliikennepalveluiden tuottamista edistetään siirtymällä vähitellen vähäpäästöisempään joukkoliikenteeseen paikallisliikennealueella.

Strategia edellyttää Lappeenrannan tarpeista lähtevää vähäpäästöisen käyttövoiman määrittämistä ja sen edellyttämää kehityspolkua liittyen tulevaan joukkoliikenteen kilpailuttamiseen.



8. Asiakslähtöisyys

Yhdessä määritellyt keinot kanta-asiakkaiden palkitsemiseksi ja uusien asiakkaiden houkuttelemiseksi:

- Kanta-asiakkaille tarjotaan bonuksia (esim. pidempi kausi on edullisempi)
- Uusille asiakkaille tarjotaan määrääjäksi (esim. 1-2 viikkoa) ilmainen matkakortti

Asiakkaita otetaan mukaan suunnitteluun mm. palvelumuotoilun avulla.

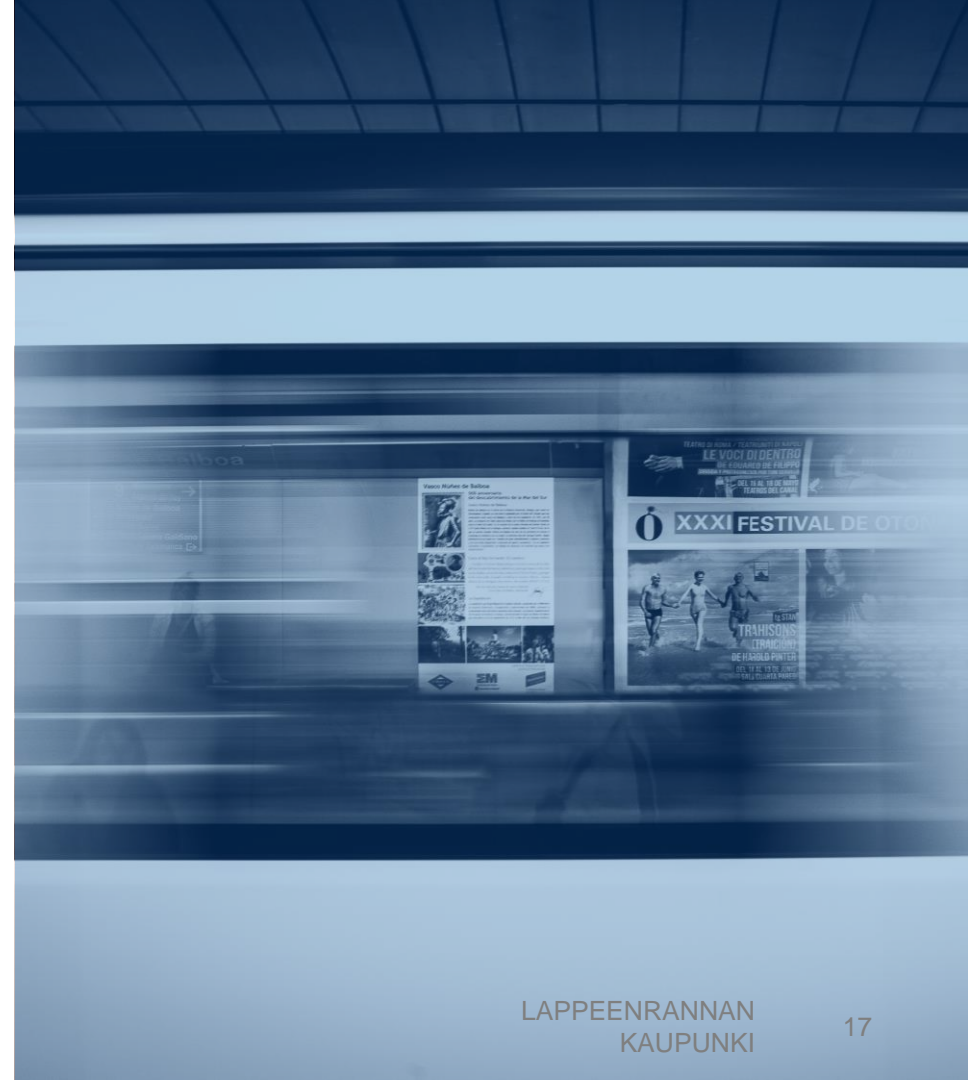
Eri asiakasryhmien tarpeet huomioidaan.



9. Tiedotus ja markkinointi

Laaditaan houkutteleva ja kaupunkilaisia puhutteleva markkinointi- ja viestintäsuunnitelma. Se kytketään joukkoliikenteen uuden ilmeen suunnitteluun ja lanseeraukseen markkinointipotentiaalin hyödyntämiseksi.

Viestintää varten muodostetaan pääteesit ja asiakaslupaus.



Toimenpiteiden vaikutukset vuoteen 2030 mennessä

TOIMENPIDE	Kustannus- vaikutus [eur/v]	Vaikutus matkustajamääriin [matk./v]
Maankäytön ohjaus ja väestökasvun aiheuttama kysynnän muutos (5 %)		90 000
Kysynnän muutos tarjonnan lisäämisen ansiosta (tarjontajousto 0,4)	560 000	85 000
Yhtenäinen ilme ja brändi, markkinointi, tiedotus ja reaaliaikainen informaatio	20 000	50 000
Lipputuotteiden kehittäminen	50 000	50 000
Siirtyminen vähäpäästöisempään liikenteeseen, imago- ja kysyntälisäys	150 - 400 000	50 000
Vaikutukset yhteensä	780 000–1 030 000	325 000
Subventiotarpeen lisäys/asukas	5,7–10	

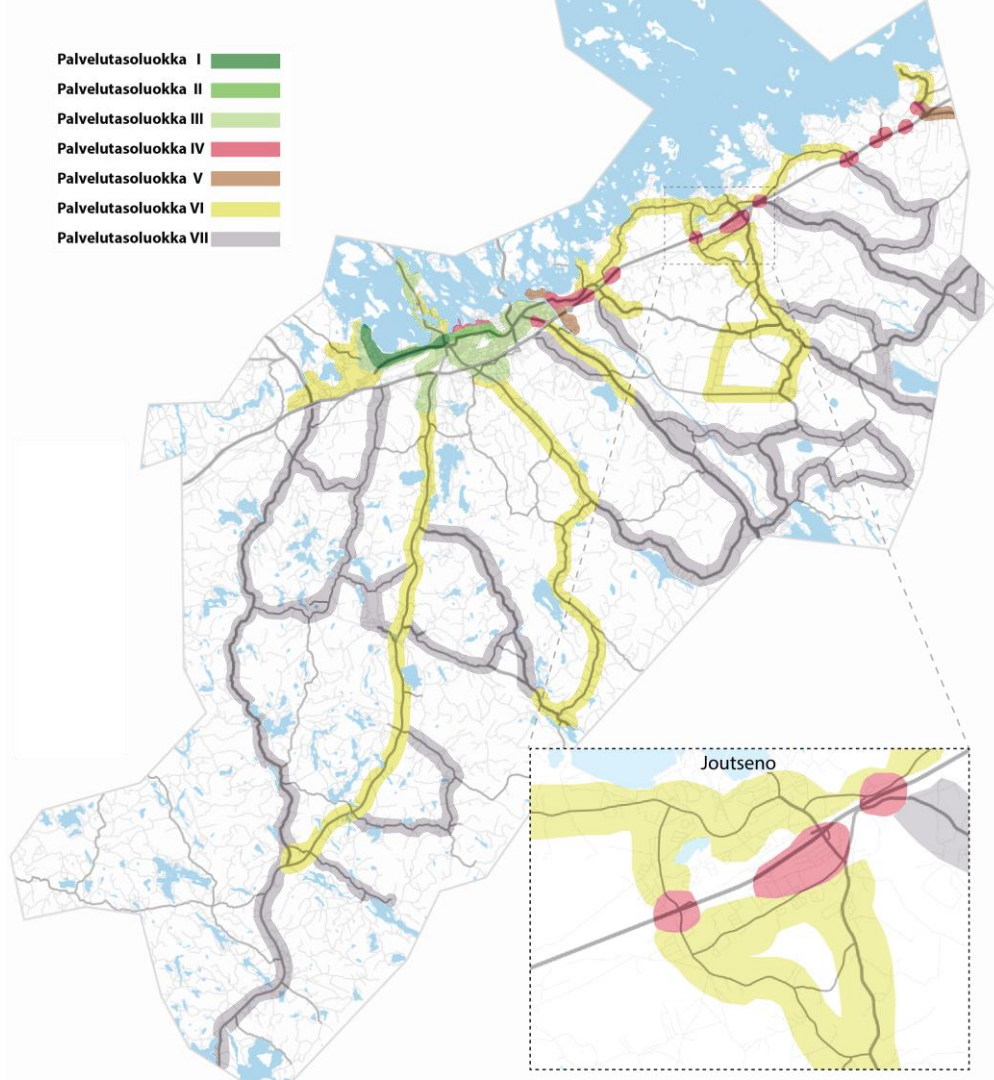
Seuranta ja päivittäminen

- Joukkoliikenteen tunnuslukuja ja kehitystä seurataan vuosiraportin avulla
- Joukkoliikennepoliittisen ohjelman toteutumista seurataan seuraavilla keskeisillä vuosiraportissa esiintyvillä mittareilla:
 - Matkustajamäärän kehitys (paikallisliikenne, palveluliikenne, lähiliikenne).
Tavoitteen saavuttaminen edellyttää noin 1,4 % vuosittaista kasvua paikallisliikenteessä.
 - Joukkoliikenteen nettokustannus
 - Ostetun matkan kilometrihintaa
 - Subventio/asukas (paikallisliikenne+lähiliikenne)
 - Asiakaspalautteen käsittely
- Joukkoliikennevyöhykkeellä asuvien määrä
- Joukkoliikennematkojen määrä joukkoliikennevyöhykkeellä asuvaa asukasta kohden
- Joukkoliikenteen päästöt: linjakm/päästoluokka
- Asiakaspalvelun laatu (informaation saatavuus, lippujen saatavuus, tiedottaminen, matkaketjujen toimivuus seutuliikenteeseen)
- Joukkoliikennepoliittista ohjelmaa päivitetään tarvittaessa

Palvelutason määrittely

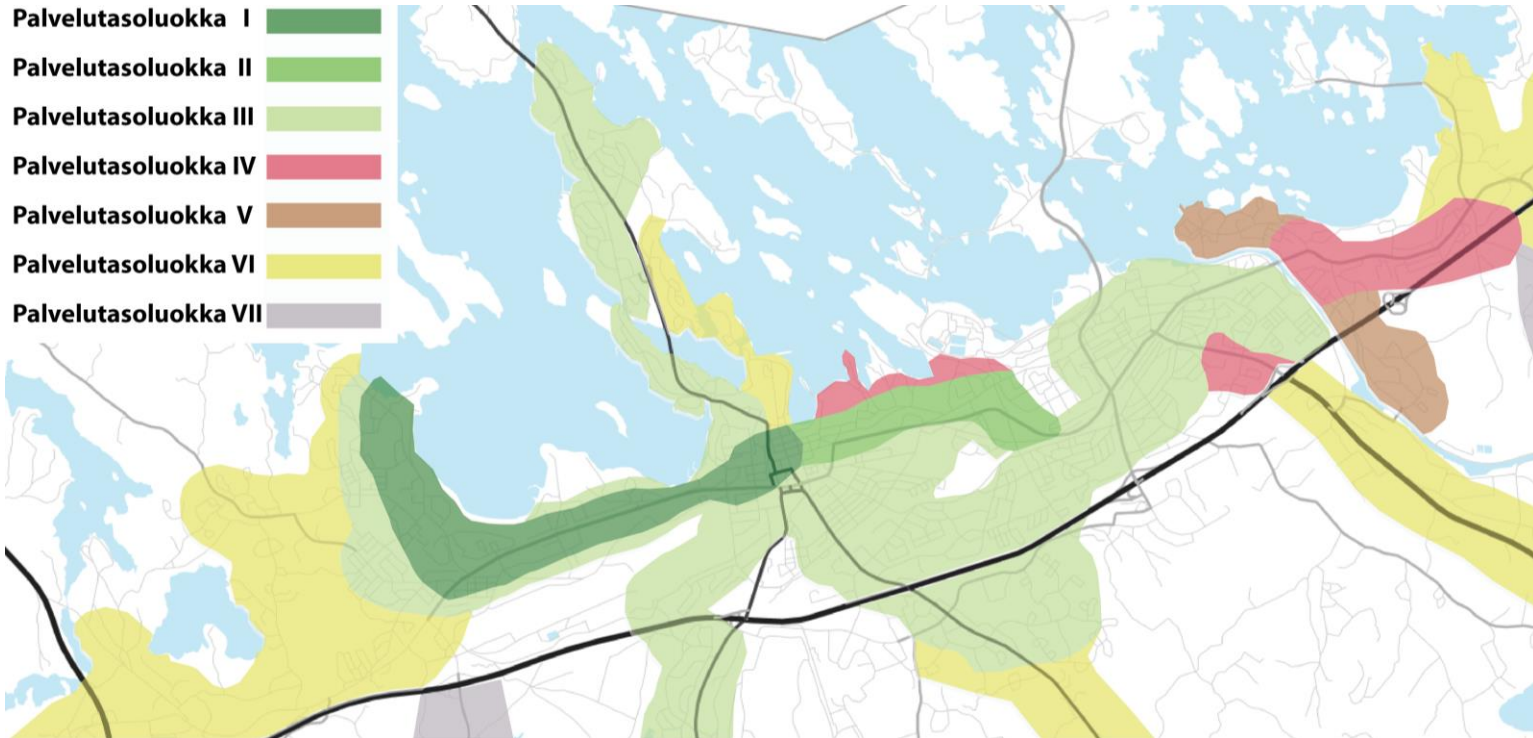
Palvelutason määrittelyn pohjana:

- Ohje joukkoliikenteen palvelutason määrittelystä (Liikenneviraston ohje 31/2015)
- Nykyisen vuorotarjonnan mukaan tehty pysäkkikohtainen palvelutasoanalyysi
- Maankäytön kehittyminen sekä joukkoliikenteen matkustajamäärien kasvun tukeminen merkittävimmillä alueilla mm. Keskusta–Skinnarila
- Lähtökohtana käytetty edellistä palvelutasomäärittelyä vuodelta 2010
- Jos tarjonnan parantamista rahoitetaan ohjelmassa esitettyä enemmän, palvelutasoa parannetaan alueilla, joilla matkustajamäärien arvioidaan kasvan eniten.



Palvelutason määrittely - paikallisliikennealue

Paikallisliikennealueella tavoitteena on nostaa keskustan ja Skinnarilan välistä palvelutasoa. Muilla alueilla palvelutaso on yhtä hyvä kuin nykyisin.



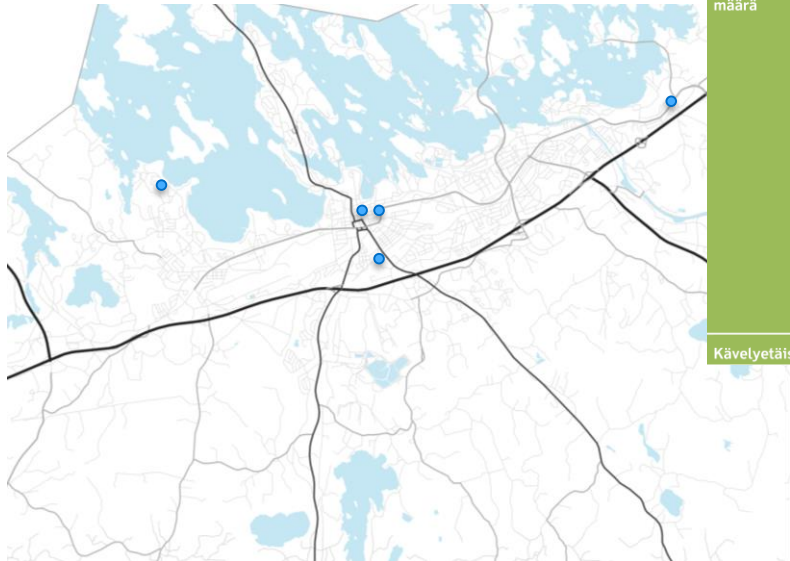
Palvelutasoluokituksen kriteeristö

- Liikenneviraston ohjeistuksessa palvelutason määrittämiseksi on seitsemän luokkaa (Liikenneviraston ohjeita 31/2015).
- Palvelutasoluokan määrävillä kriteereillä tarkoitetaan tekijöitä, joiden perusteella tarkasteltava liikenne sijoitetaan kuhunkin palvelutasoluokkaan. Määrävät kriteerit on merkitty taulukossa lihavoinnilla ja tummemmalla taustavärillä.
- Palvelutason täyttämiseksi voidaan liikenne hoitaa myös kutsuperusteisesti esimerkiksi kutsutakseilla tai hiljaisena aikana junavuoroilla.

TALVI-LIIKENNE	Soveltamis-aika	I	II	III	IV	V	VI	VII
Liikenne-aikataulu	Ma-to	5.30–23.30	6.00–22.30	7.00–21.30	7.00–20.00	7.00–18.00	7.00/8.00–17.00	8.00–16.00
	Pe	5.30–01.30	6.00–23.30	7.00–21.30	7.00–20.00	7.00–18.00	7.00/8.00–17.00	8.00–16.00
	La	6.00–01.30	7.00–23.30	9.00–21.30	9.00–18.00	10.00–15.00	Tarpeen mukaan	–
	Su	7.00–23.30	9.00–21.30	11.00–18.30	12.00–17.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	–
Vuoroväli/vuoromäärä	Ruuhka (n. klo 7–9 ja 15–17)	≤ 10 min	≤ 15 min	≤ 30 min	≤ 30 min	≥ 1 vuoro tunnissa	3–5 vuoroa/suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)	1–2 vuoroa/suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)
	Arkipäivä klo 9–14	≤ 15 min	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	–	–
	Arjen varhaisilta klo 18–20	≤ 15 min	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	–	–	–
	Lauantaisin	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1–4 vuoroa/suunta/vrk	0–2 vuoroa/suunta/vrk	–
	Sunnuntaisin	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0–2 vuoroa/suunta/vrk	0–2 vuoroa/suunta/vrk	–
	Varhaisaamu ja myöhäisilta (kaikki päivät)	≤ 30 min	≤ 60 min	–	–	–	–	–
	Yöliikenne	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	–	–	–	–	–
Kävelyetäisyys pysäkillä	≤ 400 m	≤ 500 m	≤ 800 m	–	–	–	–	

Palvelutasoluokituksen kriteeristö – kesäaika ja keskeisimmät pysäkit

- Taulukossa on esitetty kesäajan palvelutaso-kriteeristö
- Kartalla on esitetty matkakeskus, paikallisliikenteen keskustapysäkki, solmupysäkit ja muut merkittävämät pysäkit



KESÄ-LIIKENNE	Soveltamis-aika	I	II	III	IV	V	VI	VII
LiiKENNÖINTIAIKA	Ma-to	5.30–23.30	6.00–22.30	7.00–21.30	7.00–20.00	7.00–18.00	7.00/8.00–17.00	8.00–16.00
	Pe	5.30–01.30	6.00–23.30	7.00–21.30	7.00–20.00	7.00–18.00	7.00/8.00–17.00	8.00–16.00
	La	6.00–01.30	7.00–23.30	9.00–21.30	9.00–18.00	10.00–15.00	Tarpeen mukaan	–
	Su	7.00–23.30	9.00–21.30	11.00–18.30	12.00–17.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	–
VUOROVÄTI/VUOROMÄÄRÄ	Ruuhka (n. klo 7–9 ja 15–17)	≤ 15 min	≤ 30 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro tunnissa	1–2 vuoroa/ suunta/vrk (työmatka- ja/ tai asiointiyhteys)	0–2 vuoroa/ suunta/vrk (työmatka- ja/ tai asiointiyhteys)
	Arkipäivä klo 9–14	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	–	–
	Arjen varhaisilta klo 18–20	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	–	–	–
	Lauantaisin	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1–4 vuoroa/ suunta/vrk	0–2 vuoroa/ suunta/vrk	–
	Sunnuntaisin	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0–2 vuoroa/ suunta/vrk	0–2 vuoroa/ suunta/vrk	–
	Varhaisaamu ja myöhäisilta (kaikki päivät)	≤ 30 min	≤ 60 min	–	–	–	–	–
	Yöllinen	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	–	–	–	–	–
Kävelyetäisyys pysäkeille	≤ 400 m	≤ 500 m	≤ 800 m	–	–	–	–	