



4 Liikenneliikelaitoksen sitovien toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen vuonna 2018

HEL 2019-000167 T 02 02 01

Päätösehdotus

Liikenneliikelaitoksen johtokunta päättää merkitä tiedoksi HKL:n sitovien tavoitteiden toteutumisen vuonna 2018 ja lähettää sen tiedoksi kaupunginkansliaan.

Esittelijän perustelut

Vuoden 2018 tulosbudjetissa HKL:n sitovat tavoitteet olivat:

- Tilikauden tulos on vähintään nolla (0)
- Liikennöintikustannukset per paikka-km laskevat (positiivinen tuottavuuskehitys)
- Raitio- ja metrolikenteen asiakastyytyväisyys vähintään vuoden 2016 tasolla (raitoliikenteessä 4,03; arvosana päivitetty 4,04 --> 4,03 johtuen kyselyyn tehdystä muutoksesta 2018 alussa ja metrolikenteessä 4,19)
- Liikennöinnin luotettavuus säilyy v. 2016 tasolla (raitoliikenteessä 99,84 %, metrolikenteessä 99,84 %)
- Matkustajien kokema järjestys ja turvallisuus paranevat vuoden 2016 tasosta (raitoliikenteessä 4,22 ja metrolikenteessä 4,18)

HKL on saavuttamassa kahdeksasta (8) sitovasta tavoitteesta kaksi (2) ja kuusi (6) sitovaa tavoitetta jää näin saavuttamatta:

- Tilikauden taloudellista tulosta ja liikennöintikustannuksia per paikakilometri koskevat tavoitteet ovat toteutumassa
- Raitio- ja metrolikenteen asiakastyytyväisyys sekä matkustajien kokema järjestys ja turvallisuus niin raitio- kuin metrolikenteessä jäävät tavoitteesta. Myös liikenteen luotettavuus molemmissa liikennöintimuodoissa eli ajettujen lähtöjen osuus kaikista tilatuista lähdöistä jää tavoitteesta.

Tilikauden tulosta koskeva tavoite

HKL saavuttaa tulostavoitteen. Lopullinen tulos selviää, kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2018.

Tuottavuuskehitystä koskeva tavoite



HKL saavuttaa tuottavuuskehitystavoitteen, mutta täsmälliset toteumatiedot saadaan tammikuun lopulla. Länsimetron aloituksen myötä paikakilometrit ovat lisääntyneet huomattavasti, mutta kokonaisuudessaan ei ole tapahtunut vastaavaan suuruista lisäystä.

Asiakastyytyväisyyttä koskevat tavoitteet

Asiakastyytyväisyyttä mitataan liikennöitsijäarvosanalla (arvosteluasteikko 1-5). Liikennöitsijäarvosana on liikennöinnin laatua mittaavien kysymysten keskiarvo HSL:n tuottamasta kyselytutkimuksesta. Osatekijöinä molemmissa liikennöintimuodoissa on kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitioliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky. Metroliikenteessä huomioidaan lisäksi aikataulusa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Raitioliikenteen liikennöitsijäarvosana 4,01 (2017: 4,06) ei saavuttanut tavoitetta 4,03. Liikennöitsijäarvosanan laskuun vaikuttavat linjasto- ja lipunmyynnin loppumisen aiheuttama epävarmuus sekä erityisesti kuljettajien puutteet kyvyssä neuvota ja opastaa asiakkaita näissä tilanteissa. Vaunujen siisteyden tuloksissa näkyy syksyllä positiivista nousua kevääseen nähden, vaikka edellisen vuoden tasoon ei yllätyksellään. Myös kyselyn rakenteeseen tehdyt muutokset vaikuttanevat arvosanaa laskevasti. HSL poisti kyselystä 2018 alkaen matkustusmukavuuteen liittyvän kysymyksen, josta raitioliikenne sai perinteisesti hyviä arvosanoja.

Metroliikenteen liikennöitsijäarvosana 3,90 (2017: 4,10) jäi merkittävästi alle tavoitteen 4,19. Heikentyneen asiakastyytyväisyyden taustalla on useita tekijöitä. Länsimetron liikenteen alun vaikeudet ja mittava kielteinen medianäkyvyys säteilivät metron asiakastyytyväisyyden kaikille osa-alueille. Metron ajamattomat lähdöt heikensivät tyytyväisyyttä arviolta eniten. Länsimetron liikenteen alkaessa marraskuussa 2017 HSL kasvatti tilattua liikennemäärää merkittävästi suhteessa aikaisemmin ennakoituun, minkä johdosta kuljettajatarve kasvoi. Tämä yhdistettynä samaan aikaan toteutuneeseen kuljettajien korkeaan lähtövaihtuvuuteen aiheutti kuljettajapulaa, joka saatiin kuljettajakoulutuksella ja erilaisilla työhyvinvointia tukevilla toimenpiteillä kunnolla hallintaan vasta keuhalla. Metro arvoitiin monelta kannalta huonommaksi niillä matkoilla, jotka tehtiin kokonaan tai osittain länsimetrossa, verrattuna matkoihin, jotka tehtiin kantametrossa.

Myös metrossa ilmenneet useat yksittäiset tekniset viat aiheuttivat epä säännöllisyyttä liikennöintiin. Metromatkustajien tyytyväisyys metron täsmällisyyteen laski voimakkaasti jo syksyllä 2017 länsimetron liikennöinnin koeajojen yhteydessä. Olennaisesti aiempaa pidempi ja lyhyin vuorovälein liikennöity metrolinja kasvatti metron häiriöherkkyyttä. Län-



simetron liikennöinnin ongelmiin liittyi vielä koko kevään ajan voimakas medianäkyvyys. Osin tuloksissa näkynee myös länsimetron liikenteen alkuun kytkeytynyt Etelä-Espoon bussilinjaston uudistus, joka herätti voimakasta tyytymättömyyttä Espoossa metroon siirtyneillä matkustajilla. Metro arvioitiinkin monelta kannalta huonommaksi niillä matkoilla, jotka tehtiin kokonaan tai osittain länsimetrossa, verrattuna matkoihin, jotka tehtiin kantametrossa, osuudella Ruoholahdesta itään.

Liikennöinnin luotettavuutta koskeva tavoite

Raitio- ja metrol liikenteen luotettavuustavoitteet 99,84 % eivät toteutuneet kummassakaan liikennöintimuodossa. Raitioliikenteessä ajettiin 99,74 % tilatuista lähdöistä. Pääasiallisena syynä tavoitetta alhaisempaan luotettavuuteen on tammikuussa ollut kalustopula sekä ennakoitua suurempi henkilökuntapula syyskuusta alkaen. Kuljettajakoulutusta on kasvatettu vuodelle 2019 kuljettajatarpeen paremmaksi hallitsemiseksi.

Metrol liikenteessä ajettiin 99,00 % tilatuista lähdöistä. Pääasiallisena syynä olivat HSL:n länsimetron tilaamasta ennakoitua suuremmasta liikenteestä johtunut mittava kuljettajavaje alkuvuodesta sekä helmikuussa kertaluonteiset tekniset viat, joiden johdosta paljon vuoroja jäi ajamatta. Syyskuusta lähtien metron luotettavuustavoite saavutettiin ja pitkällä jän teellä asetettu tavoitetaso vaikuttaakin realistiselta.

Matkustajien kokemaa järjestystä ja turvallisuutta koskevat tavoitteet

Matkustajien kokema järjestys ja turvallisuus jäi alle tavoitetason niin raitio- kuin metrol liikenteessä. Raitioliikenteen arvosana oli 4,11 (2017: 4,21), joka jäi alle tavoitteen 4,22. Raitioliikenteen osalta matkustajien kokeman heikentyneen järjestyksen ja turvallisuuden tunteen syitä on vaikea arvioida, koska järjestyksenpidon näkökulmasta muutosta toiminnassa tai huomattavia häiriöitä ei ole ollut. Heikentyneen turvallisuuden tunteen taustalla lienee yleisemmin koko joukkoliikenteeseen kohdistuva epävarmuus luotettavuudesta.

Myös metrol liikenteen arvosana 4,06 (2017: 4,15) matkustajien koke-
masta järjestyksestä ja turvallisuudesta jäi alle tavoitteen 4,18. Heikentyneen turvallisuuden tunteen taustalla on yleinen tyytymättömyys met-
roon ja länsimetron käynnistymisen ympäröinyt kielteinen julkisuus.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ville Lehmuskoski

Lisätiedot

Ari Päivärinta, taloussuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 78433
ari.paivarinta(a)hel.fi



17.01.2019

Asia/4

Sari Valasjärvi, kehittämisspäälikkö, puhelin: 310 35711
sari.valasjarvi(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano