



06.02.2020

Asia/2

§ 13

Liikenneliikelaitoksen sitovien tavoitteiden toteutuminen vuonna 2019

HEL 2020-000377 T 02 02 01

Päätös

Liikenneliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi HKL:n sitovien tavoitteiden toteutumisen vuonna 2019. Asiakastyytyväisyyden sekä järjestys- ja turvallisuusarvosanojen osalta korostetaan tulosten olevan alustavia ja vahvistamattomia. Lopulliset tulokset julkaisee Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL) 11.2.2020, johon asti tulokset ovat luottamuksellisia.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ville Lehmuskoski

Lisätiedot

Ari Päivärinta, taloussuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 78433
ari.paivarinta(a)hel.fi
Sari Valasjärvi, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 35711
sari.valasjarvi(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Vuoden 2019 tulosbudjetissa HKL:n sitovat tavoitteet olivat:

- Tilikauden tulos on vähintään nolla (0)
- Toiminnan kokonaiskustannukset per paikka-km laskevat (positiivinen tuottavuuskehitys)
- Raitio- ja metroliikenteen asiakastyytyväisyys on vähintään vuoden 2016 tasolla (raitio liikenteessä 4,03 ja metroliikenteessä 4,19)
- Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdöistä) säilyy v. 2016 tasolla (raitio liikenteessä 99,84 %, metroliikenteessä 99,84 %)
- Matkustajien kokema järjestys ja turvallisuus paranevat vuoden 2016 tasosta (raitio liikenteessä 4,22 ja metroliikenteessä 4,18)

HKL on saavuttamassa kahdeksasta sitovasta tavoitteesta neljä:



- Tilikauden taloudellista tulosta, toiminnan kokonaiskustannukset per paikka-km -tuottavuustavoitetta, metroliiikenteen luotettavuutta sekä raitioliiikenteen asiakastyytyvääisyyttä koskevat tavoitteet ovat toteutumassa.
- Raitioliiikenteen luotettavuutta, metroliiikenteen asiakastyytyvääisyyttä sekä matkustajien kokemaa järjestystä ja turvallisuutta koskevat tavoitteet niin raitio- kuin metroliiikenteessä eivät ole toteutumassa.

Tilikauden tulosta koskeva tavoite

HKL saavuttaa tulostavoitteen. Lopullinen tulos selviää, kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2020.

Tuottavuuskehitystä koskeva tavoite

HKL on saavuttamassa tuottavuustavoitteen. Täsmälliset toteumatiedot saadaan, kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2020.

Asiakastyytyvääisyyttä koskevat tavoitteet

Asiakastyytyvääisyyttä mitataan liikennöitsijäarvosanalla (arvosteluasteikko 1-5). Liikennöitsijäarvosana on liikennöitsijän laatua mittaavien kysymysten keskiarvo HSL:n tuottamasta kyselytutkimuksesta. Osatekijöinä molemmissa liikennöintimuodoissa on kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitioliiikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky. Metroliiikenteessä huomioidaan lisäksi aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Alustavien ja vahvistamattomien tulosten perusteella raitioliiikenteen liikennöitsijäarvosana ylitti tavoitteen 4,03. Kaikilla osa-alueilla on havaittavissa tasaisesti nousua. Pääsääntöisesti syksyn arvosanat ovat kevään arvosanoja korkeampia. Yhtenä nousua selittävänä tekijänä voidaan nähdä kuljettajien uudistunut asiakaspalvelukoulutus.

Alustavien ja vahvistamattomien tulosten perusteella metroliiikenteen liikennöitsijäarvosanassa on huomattavasti nousemassa edellisvuodesta, mutta tulos kuitenkin jää alle tavoitteen 4,19. Metron asiakastyytyvääisyyden paraneminen kertoo asiakkaiden luottamuksen palautumisesta länsimetron liikenteen vakiintuessa. On erittäin positiivista, että merkittävin nousu nähdään aikataulussa pysymisen osatekijässä, sillä pituudeltaan kasvaneella metrolinjalla aikataulussa pysyminen on lähikohtaisesti paljon aiempaa haasteellisempää.

Liikennöinnin luotettavuutta koskeva tavoite

Metroliiikenteessä ajettiin 99,87 % tilatuista lähdöistä vuonna 2019 eli luotettavuustavoite 99,84 % toteutui.



Raitioliikenteessä ajettiin 99,79 % tilatuista lähdöistä eli tavoitetta 99,84 % ei saavutettu. Edellisen vuoden normaalia suurempi kuljettajien vaihtuvuus tuotti lievää kuljettajavajetta, joka jatkui vielä alkuvuoteen 2019 ja aiheutti ajamattomia lähtöjä. Kuljettajatilanteen normalisoineet uusien kuljettajien koulutukset aloitettiin jo vuonna 2018 ja uusien kuljettajien valmistuessa maaliskuussa 2019 kuljettajatilanne palautui normaaliiksi. Kuluneen vuoden aikana kuljettajien lähtövaihtuvuus myös väheni selvästi, joten kuljettajatilanne säilyi suhteellisen vakaana loppuvuoden ajan.

Matkustajien kokemaa järjestystä ja turvallisuutta koskevat tavoitteet

Alustavien ja vahvistamattomien tulosten perusteella matkustajien kokemaa järjestystä ja turvallisuutta paranivat, mutta jäivät kuitenkin tavoitetasosta niin raitio- kuin metroluikenteessä. Tuloksissa on huomattavaa nousua edellisen vuoden tuloksiin verrattuna vastaavalla tavalla kuin asiakastytyväisyyden kohdalla. Tulokset tukevat toisiaan kertoen asiakkaiden kasvaneesta luottamuksesta molempia liikennemuotoja kohtaan. Myös liikenteen vähentyneet häiriömäärät tukevat positiivista kehitystä. Molempien liikennemuotojen osalta tavoitetta matalamman turvallisuuden tunteen taustalla voidaan olettaa olevan koko joukkoliikenteeseen kohdistuva epävarmuus luotettavuudesta. HKL on panostanut järjestyksenvalvonnan näkyvyyden parantamiseen sekä häiriötilanteisiin ennakoivasti puuttumiseen varmistaakseen asiakkaiden turvallisuuden tunteen positiivisen kehittymisen. Yksittäisiä erityisiä syitä tavoitetaso alittumiseen ei ole tunnistettavissa.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ville Lehmuskoski

Lisätiedot

Ari Päivärinta, taloussuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 78433
ari.paivarinta(a)hel.fi
Sari Valasjärvi, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 35711
sari.valasjarvi(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano