

## **Liikenneliikelaitoksen sitovien tavoitteiden toteutuminen vuonna 2019**

### **Päätösehdotus**

Liikenneliikelaitoksen johtokunta päättää merkitä tiedoksi HKL:n sitovien tavoitteiden toteutumisen vuonna 2019.

Asiakastyytyväisyyden sekä järjestys- ja turvallisuusarvosanojen osalta korostetaan tulosten olevan alustavia ja vahvistamattomia. Lopulliset tulokset julkaisee HSL 11.2.2020, johon asti tulokset ovat luottamuksellisia.

### **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 metroliiikenteen asiakastyytyväisyys on vähintään vuoden 2016 tasolla (raitioliikenteessä 4,03 ja metroliiikenteessä 4,19)
- Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdoistä) säilyy v. 2016 tasolla (raitioliikenteessä 99,84 %, metroliiikenteessä 99,84 %)
- Matkustajien kokema järjestys ja turvallisuus paranevat vuoden 2016 tasosta (raitioliikenteessä 4,22 ja metroliiikenteessä 4,18)

HKL on saavuttamassa kahdeksasta sitovasta tavoitteesta neljä:

- Tilikauden taloudellista tulosta, toiminnan kokonaiskustannukset per paikka-km -tuottavuustavoitetta, metroliiikenteen luotettavuutta sekä raitioliikenteen asiakastyytyväisyyttä koskevat tavoitteet ovat toteutumassa.
- Raitioliikenteen luotettavuutta, metroliiikenteen asiakastyytyväisyyttä 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.

## Asiakastyytyväisyyttä koskevat tavoitteet

Asiakastyytyväisyyttä 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. Raitioliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky. Metroliikenteessä huomioidaan lisäksi aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Alustavien ja vahvistamattomien tulosten perusteella raitioliikenteen 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 metroliikenteen liikennöitsijäarvosanassa on huomattavasti nousemassa edellisvuodesta, mutta tulos kuitenkin jää alle tavoitteen 4,19. Metron asiakastyytyväisyyden 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 lähtökohtaisesti paljon aiempaa haasteellisempaa.

## Liikennöinnin luotettavuutta koskeva tavoite

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

Raitioliikenteessä ajettiin 99,79 % tilatuista lähdöistä eli tavoitetta 99,84 % ei saavutettu. Edellisenä vuonna tapahtunut normaalia suurempi kuljettajien vaihtuvuus aiheutti lievää kuljettajavajetta, joka jatkui vielä alkuvuodesta 2019 ja aiheutti ajamattomia lähtöjä. Kuljettajatilanteen normalisoineet uusien kuljettajien koulutukset aloitettiin jo vuonna 2018 ja uusien kuljettajien valmistuessa maaliskuussa 2019 kuljettajatilanne palautui normaaliksi. 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 kokema järjestys ja turvallisuus paranivat, mutta jäivät kuitenkin alle tavoitetason niin raitio- kuin metroliikenteessä. Tuloksissa on huomattavaa nousua edellisen vuoden tuloksiin verrattuna vastaavalla tavalla kuin asiakastyytyväisyyden 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 tavoitetason 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