

HSL-tuloskortti 2020

HSL:n hallitus 17.12.2019 §132

Toiminnan kehityskärki, tavoitetila	Toimenpiteet, joihin tavoitteen saavuttamiseksi tulee ryhtyä	Toteutumisen kokonaisarviointi (mittaristo)	Painoarvo	Toteuma
Varmistamme toiminnallemme kriittisen matkustustiedon keräämisen	<ol style="list-style-type: none">1. Rakennamme ja otamme käyttöön toimintamallin bussien matkustajalaskennan varmistamiseksi.2. Kehitämme menetelmiä, jotka mahdollistavat HSL-sovelluksesta kerättävän matkaketjutiedon hyödyntämisen.3. Varmistamme uuden matkalippujen tarkastuslaitteen käyttöönoton ja suunniteltujen lippulajitutkimusten toteutumisen.	<ul style="list-style-type: none">• Matkustustiedon kattavuus ja luotettavuus• Matkustustiedonkeruun kehittämistoimien eteneminen• Toteutuneet lippulajitutkimukset	30%	25 %
Kuuntelemme asiakkaitamme yhä paremmin palveluiden kehittämisessä	<ol style="list-style-type: none">1. Saamme asiakastiedon kattavasti liiketoiminnan ja tutkimuksen käyttöön toteuttamalla asiakasprofiilin ensimmäisen tuotantoversion.2. Otamme käyttöön monikanavaviestintäratkaisun ja hyödynnämme sitä kohdennetussa asiakasviestinnässä, tutkimuksissa ja palvelujen kehittämisessä.3. Kehitämme asiakkaiden aktiivisen osallistumisen ja vaikuttamisen keinoja sekä osallistumisen mittaamista.	<ul style="list-style-type: none">• Asiakaskysely (NPS)• Asiakastyytyväisyys (ASTY)• Matkustajamäärien kasvu (nousut)• Asukkaiden ja asiakkaiden osallistuminen• Uudet osallistumis- ja vaikuttamiskeinot	30%	25 %
Vahvistamme rooliamme ympäristövastuullisena toimijana	<ol style="list-style-type: none">1. Vähennämme joukkoliikenteen päästöjä.2. Lisäämme kuluttajien ja työnantajien tietoisuutta joukkoliikenteestä kestävästä liikkumisesta muotona.3. Kehitämme omaa toimintaamme ympäristövastuullisena työnantajana.	<ul style="list-style-type: none">• Joukkoliikenteen päästöjen vähentyminen• HSL:n arvostusindeksi• HSL:n työnantajamielikuva (imago tutkimus)• Yritysmyyntin kehittyminen (työmatkapalvelu)• HSL:n omat ympäristöteot	20%	15 %
Toimimme tehokkaasti ja keskitymme olennaiseen	<ol style="list-style-type: none">1. Kehitämme toimintamme vaikuttavuuden ja tuottavuuden arviointia ja sen pohjalta tapahtuvaa priorisointia.2. Löydämme yhdessä ratkaisut yhteistyön ja tiedonkulun parantamiseksi.	<ul style="list-style-type: none">• Tuottavuuden arvioinnin mittaristo määritelty• Tuottavuuden kasvu (1,5%)• Työntekijäkokemus (henkilöstökysely)	20%	16 %
		Yhteensä	100 %	81 %