

Tuloskortti 2022

Teemat	Painoarvo	Tavoitteet	Raportointi ja onnistumisen kokonaisarviointi (mittaristo)	Mittarin paino	Minimitaso	Tavoitetaso
Houkuttelevat palvelut	30 %	<ol style="list-style-type: none"> Palvelut vastaavat asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Matkaketjut ovat sujuvia. Asiakasmäärät ovat kasvu-uralla. Tyytyväisten asiakkaiden määrä kasvaa. 	• Matkustajamäärien kehitys (nousut)	10 %	306 M	330 M
			• Asiakastyytyväisyyden kehitys (ASTY, yleisarvosana)	5 %	87 %	90 %
			• Suositteluindeksi (NPS, yleisarvosana)	5 %	20	29
			• Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle (NPS)	5 %	61 %	69 %
			• Asiakastyytyväisyys vaihtojen sujuvuuteen (ASTY)	5 %	84 %	88 %
Tasapainoinen talous	45 %	<ol style="list-style-type: none"> Joukkoliikennepalvelut järjestetään kustannustehokkaasti. Tiedon hankintaan ja hyödyntämiseen liittyvät prosessit ovat tehokkaita. Lipunmyyntiprosessit ovat kustannustehokkaita. Liputta matkustaminen vähenee. 	• Matkustaja-km hinta (kokonaiskustannukset pl. infra €/matkustajakm)	10 %	0,30 €	0,28 €
			• Operointikustannusten kehitys	5 %	517 M€	505 M€
			• Yleiskustannusten kehitys	5 %	75 M€	73 M€
			• Tiedolla johtamisen prosessien kehittyminen (johdon arvio)	5 %	50 %	100 %
			• Toimintatulojen kehitys (pl. kuntaosuudet)	10 %	320 M€	335 M€
			• Digitaalisten myyntikanavien %-osuus lipputuloista	5 %	70 %	80 %
			• Tarkastettujen matkustajien osuus (tarkastukset / nousu, %)	5 %	0,9 %	1,1 %
			• Organisaation toimivuus (henkilöstökysely)	5 %	3,2	3,5
Osaava ja innostunut henkilöstö	25 %	<ol style="list-style-type: none"> Toimintamallimme tukee strategian toteuttamista. HSL:n brändi huippuasiantuntijana vahvistuu. Oppiminen ja osaamisen kehittäminen tehostuu. Henkilöstön työtyytyväisyys on korkealla tasolla. 	• HSL-brändin kehittyminen, arvostusindeksi (Taloustutkimus)	5 %	16	22
			• Työntantajan suositteluindeksi (henkilöstökysely)	5 %	0	10
			• Osaamismuotoilua hyödyntävien osuus henkilökunnasta	5 %	80 %	100 %
			• Henkilöstön työtyytyväisyys henkilöstölle merkityksellisissä asioissa (henkilöstökyselyn Liekki-indeksi)	5 %	70	80

Houkuttelevat palvelut

15,2 / 30
%



Raportointi ja onnistumisen kokonaisarviointi (mittaristo)	Toteuma 2022	Toteuma vs. tavoite-taso	Minimitaso	Tavoitetaso	Tuloskortti-toteuma
• Matkustajamäärien kehitys (nousut)	304 M	●	306 M	330 M	0 / 10 %
• Asiakastyytyväisyyden kehitys (ASTY, yleisarvosana)	painotettu ka. 88 %	●	87 %	90 %	1,2 / 5 %
• Suosittelemiseksi (NPS, yleisarvosana)	painotettu ka. 34	●	20	29	5,0 / 5 %
• Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle (NPS)	painotettu ka. 74 %	●	61 %	69 %	5,0 / 5 %
• Asiakastyytyväisyys vaihtojen sujuvuuteen (ASTY)	painotettu ka. 87 %	●	84 %	88 %	4,0 / 5 %

● tavoitteen mukainen ● poikkeaa lievästi tavoitteesta ● poikkeaa merkittävästi tavoitteesta

Tasapainoinen talous

17,0/45 %








Raportointi ja onnistumisen kokonaisarviointi (mittaristo)	Toteuma 2022	Toteuma vs. tavoite-taso	Minimitaso	Tavoitetaso	Tuloskortti-toteuma
• Matkustaja-km hinta (kokonaiskustannukset pl. infra €/matkustaja-km)	0,30 €	●	0,30 €	0,28 €	1,5 / 10 %
• Operointikustannusten kehitys	525 M€	●	517 M€	505 M€	0 / 5 %
• Yleiskustannusten kehitys	73,2 M€	●	75 M€	73 M€	4,5 / 5 %
• Tiedolla johtamisen prosessien kehittyminen (johdon arvio)	60 %	●	50 %	100 %	1,0 / 5 %
• Toimintatulojen kehitys (pl. kuntaosuudet)	338 M€	●	320 M€	335 M€	10,0 / 10 %
• Digitaalisten myyntikanavien %-osuus lipputuloista	67 %	●	70 %	80 %	0 / 5 %
• Tarkastettujen matkustajien osuus (tarkastukset / nousu, %)	0,8 %	●	0,9 %	1,1 %	0 / 5 %



Osaava ja innostunut henkilöstö

3,1 / 25 %

Raportointi ja onnistumisen kokonaisarviointi (mittaristo)	Toteuma 2022	Toteuma vs. tavoite-taso	Minimitaso	Tavoitetaso	Tuloskortti-toteuma
• Organisaation toimivuus (pulssikysely)	3,3		3,2	3,5	2,3 / 5 %
• HSL-brändin kehittyminen, arvostusindeksi (Taloustutkimus)	17		16	22	0,8 / 5 %
• Työnantajan suositteluindeksi (henkilöstökysely)	-7		0	10	0 / 5 %
• Osaamismuotoilua hyödyntävien osuus henkilökunnasta	78 %		80 %	100 %	0 / 5 %
• Henkilöstön työtyytyväisyys henkilöstölle merkityksellisissä asioissa (henkilöstökyselyn Liekki-indeksi)	68		70	80	0 / 5 %



tavoitteen mukainen



poikkeaa lievästi tavoitteesta



poikkeaa merkittävästi tavoitteesta

Yhteenveto



Teema	Toteuma
Houkuttelevat palvelut	15,2 / 30 %
Tasapainoinen talous	17,0 / 45 %
Osaava ja innostunut henkilöstö	3,1 / 25 %
Yhteensä	35,3 / 100 %