

HSL:n hallituksen lausunto tarkastuslautakunnan arviointikertomukseen vuodelta 2022

HSL:n hallitus 13.6.2023
HSL:n yhtymäkokous 28.11.2023

1. HSL:n hallituksen lausunto tilikauden 2022 arviointikriteereistä

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän yhtymäkokous on 23.5.2023 § 2 merkinnyt tiedoksi tarkastuslautakunnan vuoden 2022 arviointikertomuksen.

HSL:n hallintosäännön 31 §:n mukaan tarkastuslautakunta esittää arviointikertomuksessa hallitukselle ja yhtymäkokoukselle ehdotuksen toimenpiteistä, joihin lautakunnan valmistelu ja tilintarkastuskertomus antavat aihetta.

Tarkastuslautakunta on laatinut tilikaudelle 2022 kattavan alustavan arviointisuunnitelman, joka täsmentyi vuoden kuluessa. Arviointisuunnitelmaan perustuen tarkastuslautakunta on haastatellut HSL:n johtavia viranhaltijoita, kuullut tilintarkastajaa ja arvioinut HSL:n toiminnan tavoitteiden toteutumista, tehokkuutta, tarkoituksenmukaisuutta ja vaikuttavuutta.

Arviointikertomus ja tarkastuslautakunnan siinä esittämät havainnot ja kehittämissuhteukset perustuvat alla oleviin arviointikriteereihin:

- HSL:n strategia ja siitä johdetut keskeiset toiminnalliset tavoitteet
- HSL toiminta- ja taloussuunnitelma 2022 - 2024
- Tilinpäätös 2022
- Tarkastuslautakunnan edellisessä arviointikertomuksessa antamiin kehittämissuhteuksiin reagointi (hallituksen vastine yhtymäkokouksen pyynnöstä) ja kehittämissuhteusten toteuttaminen
- Tarkastuslautakunnan tilikauden kattavan työsuunnitelman mukaiset arviointikohteet ja niihin perustuvat johtavien viranhaltijoiden haastattelut
- Tarkastuslautakunnan muu seuranta ja arviointi (mm. hallitustyön seuranta, mediaseuranta, palautteet jäsenkunnista) tilikauden aikana
- HSL-kuntayhtymää koskevat sisäiset ohjeistukset ja hyväksytyt toimintaperiaatteet
- Tilintarkastajan tilikauden aikainen ja tilinpäätöstä 2022 koskeva raportointi
- Asiakastytyväisyyystutkimukset
- HSL:n toiminnasta laaditut muut raportit ja selvitykset

Lautakunnan arvioinnin kohteena tilikaudella 2022 olivat:

- **Koronan vaikutukset**
- **HSL:n strategian ja tuloskortin toteutuminen vuonna 2022**
- **Henkilöstö**
- **Talousarvion 2022 toteutuminen ja talouden keskeisten tunnuslukujen tulkinta ja seuranta**
- **Asiakastytyväisyyskyselyjen johtopäätökset**

2. Arviointikohteet

2.1. Koronan vaikutukset

Tarkastuslautakunnan arvio

Koronapandemia vaikutti edelleen vuonna 2022. Erityisesti vuoden 2022 alun rajoitukset vähensivät joukkoliikenteen käyttöä. HSL:n matkoja tehtiin noin 24 % vähemmän verrattuna vuoden 2019 tilanteeseen (vuonna 2021 40 %). Valtion koronatuot pelastivat talouden jälleen vuonna 2022.

Tarkastuslautakunta esittää edelleen huolensa tulevien vuosien matkustamisen kehityksestä, kasvavista infrakustannuksista ja niiden aiheuttamasta rahoitusvajeesta. Mahdollinen tai todennäköinen alijäämä tulee kattaa jotenkin. Tästä tulisi sopia ennakolta riittävän selkeästi jäsenkuntien kanssa, jotta HSL:n toiminnassa säilyy toimintarauha toteuttaa pitkäjänteistä ja toimivaa joukkoliikennettä.

Hallituksen lausunto

Matkustajamäärien kehitys

Nousijamäärä, miljoonaa:

2019	396,9
2020	251,9
2021	237,6
2022	303,5

Etätyön lisääntyminen näkyy toimihenkilöiden työmatkatarpeiden vähentymisenä, kun taas palvelualoilla työskentelevät käyttävät joukkoliikenteen tarjoamia palveluita lähes entiseen malliin. Lähivuosien liikkumisen kehitys tulee näyttämään, missä määrin kuluttajien liikkumiskäyttäytymisen muutos on pysyvä.

Jotta matkustajamäärät saadaan kannattavaan kasvuun, tarvitsemme oikein kohdennettuja tarjonnan lisäyksiä, hinnoittelutoimenpiteitä, vaikuttavaa digitaalista myyntiä ja markkinointia, nopeita avauksia digikehityksessä jne.

Vuoden 2023 suurimmat tunnistetut kasvunajurit ovat loppuvuonna 2022 liikennöinnin aloittanut Länsimetron jatke sekä vuoden lopulla aloittava pikaraitiotie välillä Itäkeskus – Keilaniemi. Tarjottujen lippupalvelutuotteiden osalta testaamme sarjalippua asiakkaillemme vastataksemme säännöllisen epäsäännölliseen kysyntään ja tarjotaksemme tuotetta, joka sopii mm. hybridimallissa työskentelyyn ja muuhun vapaa-ajanliikkumisen tarpeisiin. Tulevina vuosina valmistuvat pikaraitiotieyhteydet kuten Kalasatama-Pasila tukevoittavat sujuvan raideverkoston kehittymistä.

HSL-alue on jaettu kolmeen maantieteelliseen markkina-alueeseen: itään, etelään ja länteen. Alueellisen jaon avulla HSL:n on mahdollista panostaa alueelliseen markkina- ja asiakasymmärrykseen. Tunteamalla alueiden asukkaiden asukkaat ja liikkumistarpeet, pystymme tarjoamaan kysyntää vastaavaa joukkoliikennepalvelua sekä kohdennettua ja personoitua markkinointia ja myyntiä, erityisesti digitaalisten kanavien kautta.

Rahoituksen tilannekuva

HSL:n hallitus jakaa tarkastuslautakunnan huolen tulevien vuosien kasvavista infrakustannuksista ja niiden aiheuttamasta rahoitusvajeesta. Tarkemman tarkastelun avuksi HSL on yhdessä jäsenkuntiansa edustajien kanssa arvioinut HSL:n tilannekuva ja rahoituspohjaa ([linkki uutiseen ja aineistoon](#)). Työn tavoitteena oli luoda yhteinen tilanne- ja tulevaisuuskuva HSL:n rahoituksellisesta

pohjasta, perussopimuksen määrittämistä velvoitteista sekä HSL:n kyvystä vastata asetettuihin erilaisiin velvoitteisiin 2020–2030-luvuilla. Toimeksiantoon ei kuulunut uusien vaihtoehtojen kartoitus tai ehdottaminen, vaan mahdollinen jatkotyö on omistajien vastuulla.

Tarkastelun tulokset osoittavat, kuinka HSL:n kustannusten kasvu on keskipitkällä aikavälillä, todennäköisellä hankenäkymällä sekä operointikustannusten kiinteiden erien kasvulla huomattavaa, myös suhteessa odotettuun lipputulokehitykseen. Ainakaan ennen 2030-luvun loppua 50 %:n subventioasetavoitetta on vaikea odottaa saavutettavan.

2.2. HSL:n strategian ja tulokortin toteutuminen vuonna 2022

Tarkastuslautakunnan arvio

HSL:n tulokortin tavoitteista toteutui 35,3 % mitä ei voida pitää kovin hyvänä suorituksena. Erityisesti jäätiin henkilöstölle asetetuissa tavoitteissa. Myös historian valossa vuoden 2022 tulokortti toteuma jäi pitkän aikavälin keskiarvosta.

Vuodelle 2022 asetettujen strategisten tavoitteiden toteutumista mittaavista indikaattoreista toteutui 45 % (17/38 tavoiteindikaattorista). Yleisesti jos alle puolet tavoitteista jää toteutumatta ei tulosta voida pitää hyvänä. Hyvä kuitenkin huomata, että monia tavoitteita edistettiin ja ne jäivät vain vähän tavoitteena asetetusta raja-arvosta.

Tavoitteita vuodelle 2022 olivat:

1. **asiakkuuksista kasvua,**
2. **liikkumisen kokonaisratkaisulla arvoa sekä**
3. **tiedolla ja osaamisella tehokkuutta ja kyvykkyyttä**

Tavoitteen 1 toteutumiseksi oli asetettu 13 tavoitteen toteutumista mittaavaa indikaattoria, joista toteutui 6 ja 7 osalta jäätiin tavoitteesta. Hieman jäätiin asiakastyytyväisyydessä. Sen sijaan onnistuttiin tavoitteissa muuttamaan joukkoliikenteen palvelutasoa liikkumistarpeita ja kysyntää vastaavasti, mitä voidaan pitää hyvänä ja tärkeänä asiana. HSL:n toimintaympäristö muuttuu nopeammin ja organisaation tulee pystyä jatkossa entistä ketterämmin reagoimaan muutoksiin.

Ei aivan onnistuttu kaikissa tavoitteissa lisätä markkinointipanostusta lipunmyynnin kasvattamiseksi. Erityisesti jäätiin digitaalisten kanavien käytössä. Tilipohjainen lipputilihanke ei edennyt suunnitellusti koska lukijalaiteinvestointi ei toteutunut vuoden 2022 aikana vaan siirtyi vuodelle 2023.

Tavoitteen 2 osalta toteutui 6 tavoitteen toteutumista mittaavaa indikaattoria ja 6 osalta jäätiin tavoitteesta. Yhtenä osana tätä oli ensimmäistä kertaa tavoite vahvistaa kävelyn ja pyöräilyn osuutta osana joukkoliikennepalvelua. Mittareiden osalta jäi epäselväksi, miten tavoite kehittyi.

Tarkastuslautakunta esittää huolensa vanhempien ja liikuntarajoitteisten ihmisten kasvavasta joukosta jos joukkoliikenteen palveluiden piiriin pääsemiseksi ajatellaan kuuluvan kyky kulkea entistä enemmän kävellen tai pyöräillen.

Suhteellisen hyvin onnistui tavoite vähentää HSL-liikenteen päästöjä ja varmistaa sähköbussien latausinfra rakentaminen. Sähköbussien määrä kasvoi 25 % ajoneuvoista mikä ylitti selvästi tavoitteen.

Tavoitteen 3 osalta toteutui 5 tavoitteen toteutumista mittaavaa indikaattoria ja 7 osalta jäätiin tavoitteesta. Ajatuksena kehittää palveluita ja päätöksentekoa perustumaan monipuuliseen tietoon ja sen tehokkaaseen analysointiin ja hyödyntämiseen kuulostaa todella hyvältä.

Tarkastuslautakunta pitää erityisesti tärkeänä matkustajille välitetyn informaation onnistumista, koska tällä on olennainen merkitys koetun asiakastyytyväisyyden kanssa.

Hallituksen lausunto

Liikenteen sopeuttaminen muutoksiin

Vuonna 2022 jatkettiin edelleen koronan aikana käyttöön otettuja liikenteen supistuksia siellä, missä lisätarjonnalle ei tunnistettu tarvetta. Liikennetarjontaa on pyritty suuntaamaan asiakastarpeen mukaan sopeuttamalla tarjontaa ja tekemällä yksittäisiä kohdennettuja lisäyksiä, kun nousijamäärät ovat lähteneet kasvuun. Muutokset on tehty sopimusrajojen puitteissa. Pienempiä muutoksia (yksittäiset reitti- ja aikataulumuutokset) on tehty joustavasti kesken liikennöintikauden, mikä on parantanut reagointinopeutta kysynnän muutoksiin. Reagointinopeuden kehittäminen entisestään edellyttää, että isompiakin muutoksia voidaan tehdä ohi Liikennöintisuunnitelmaprosessin.

Liikenteen sopeuttaminen laajassa kuvassa ei kuitenkaan vastaa matkustajamäärien kasvutavoitteeseen ja kasvu edellyttää seuraavaksi järkevästi kohdennettuja lisäyksiä tarjontaan. Lisäysten suunnittelussa auttavat tehdyt tarkastelut linjakohtaiseen kannattavuuteen, jossa on tunnistettu kannattavimman linjat.

Digitaalisten myyntikanavien käyttö ja markkinoinnin toimenpiteet

Siirtymä digitaaliseen myyntikanaviin ja erityisesti HSL-sovelluksen käyttöön on edennyt suotuisasti, vaikka tavoitteeseen ei aivan päästy. HSL-sovelluksen myyntiosuus lipputuloista oli esim. kaudella 12/2022 57 % kun se vastaavana ajankohtana 12/2021 oli 51 % eli sovelluksen suosio on kasvanut lähes 6 %-yksiköllä.

Markkinointikampanjoita toteutetaan vuosittain säännöllisesti eri teemoilla. Vuoden 2022 markkinointitoimenpiteitä määritteli tavoite palauttaa asiakkaat joukkoliikenteen pariin koronan jäljiltä. Koronan myötä tapahtunut työteon murros ja erityisesti monipaikkainen työ on muuttanut osan HSL-alueen ihmisten liikkumisen tarpeita ja toisaalta keväällä 2022 alkanut Ukrainan sota on nostanut ja nostaa edelleen yleisiä elinkustannuksia, jotka yhdessä vaikuttavat negatiivisesti joukkoliikenteen käyttöön.

HSL teki vuonna 2022 aktiivista markkinointia yrityspalveluiden päätuotteen, HSL-työmatkaedun osalta läpi vuoden. Vuonna 2022 tehtiin myös kolme isompaa kampanjakokonaisuutta: Rekryvaltti-kampanja, HSL-työmatkaedun tunnettuuskampanja ja uuden tuotteen, Joustavan Saldon lanseerauskampanja. Pääpaino mediakanavissa on digitaalisissa medioissa ja kanavissa, ja kohderyhmänä kampanjoissa ovat pääasiassa yrityspäättäjät HSL:n alueella. Googlen hakusanamainontaa tehtiin läpi vuoden. Yritysyhteistyön osalta solmittiin yhteistyösopimus Warner Music:in kanssa, joka mahdollisti tapahtumayhteistyön kehittämisen.

Kuluttajamarkkinoinnissa toteutettiin useita kampanjoita, mm. jatkuvan säästötilauksen kampanja, Mobiililippu (HSL-sovellus) matkailijoille lentoaseman digitaalisissa tauluissa, ”Nopean reagoinnin kampanja” nouseviin polttoainekustannuksiin, jonka Sanomat palkitsi huhtikuun kuukauden kampanjana, imagollinen koronasta toipumiskampanja, jossa nostettu esille reittiopasta sekä kesällä vapaa-ajan lähimatkailevia edistävä kampanja.

Vuoden suurin yksittäinen kampanja oli Länsimetron jatkon imagollinen lanseerauskampanja. Kampanjan tavoitteena oli kertoa Länsimetron laajenemisesta Espoossa ja tuoda uusi metronjatke kuluttajien tietoisuuteen ja kokeiluun. Kampanjasta tehtiin monipuolinen, rohkea ja hersyvän hauska. Kampanjan tavoitteet olivat 1) viestin läpimeno ja pitäminen ja 2) huomioarvo sekä 3) metron matkustajamäärien kasvattaminen. Tavoitteet täyttyivät joka osa-alueella: kampanja ihastutti ja herätti kiinnostusta sekä keskustelua. Kampanja houkutteli liiki kolmasosan mainontaa nähneistä kokeilemaan joukkoliikennettä, ja lanseerausajalle asetetut matkustajatavoitteet ylitettiin.

Lipputilihankkeen organisointia on vahvistettu

Lipputilihankkeen toteuttamista ja onnistumista on varmistettu tarkentamalla organisointia ja mm. toimintansa aloittaneella hankkeen koordinaatioryhmällä, joka tarkentaa liiketoimintatarpeita ja päätöksiä, auttaa henkilöresurssien varmistamisessa sekä tekemisen priorisoinnissa.

Kestävän liikkumisen kulkutapaosuus ja joukkoliikenteen saavutettavuus

Tarkastuslautakunnan huomio tavoitteiden toteutumisen epäselvyydestä pitää paikkansa. Kulkumuoto-osuuksia tutkitaan muutaman vuoden välein ja seuraavan kerran uutta tietoa saadaan keväällä 2024 Liikkumistutkimus 2023 aineistosta.

Kävelyn ja pyöräilyn osuuden vahvistamisen ei ole tarkoitus sulkea pois tai heikentää muita joukkoliikennemuotoja, vaan tehdä matkaketjuista monipuolisempia. Pyöräilyllä ja kävelyllä osana joukkoliikennepalvelua tarkoitetaan esimerkiksi pyörien turvallista pysäköintiä asemilla ja pysäkeillä tai kävelyreittien esteettömyyden parantamista. Matkustamisen esteettömyyttä pyritään entisestään parantamaan, mikä tulee helpottamaan ikäihmisten ja toimintarajoitteisten henkilöiden matkustamista.

Kaluston uusiutuminen varmistaa päästötavoitteiden saavuttamisen

Päästötavoitteeseemme vaikuttavia tekijöitä kuluvan vuoden (2023) aikana, joilla toimenpiteillä CO2 päästöt vähenevät yli 20% vuoden 2022 tasosta:

- Vuonna 2023 liikennepolttoaineineen jakelijoiden kulutukseen toimittamasta polttoaineesta 13,5 prosenttia tulee olla uusiutuvaa polttoainetta. (Vuonna 2022 jakeluvuote oli 12 %).
- Vuonna 2023 ympäristöbonuksen avulla saimme hankittua 100% biopolttoainetta 8,4 M litraa
- Sähköbussien suoriteosuus tulee kasvamaan vähitellen yli 30%, noin 400 sähköbussilla vaikka kalustovalmistajilla on sähköbussien kanssa toimitusvaikeuksia.

Kaluston uusiutumisen ansiosta, NOx (typen oksidit) saavutetaan vuoden 2025 päästötavoite jo kuluvana vuonna.

Tiedon ja analytiikan hyödyntäminen

HSL:ssä tiedolla johtamista kehitettiin vuoden 2022 aikana luomalla keskitetty Analytiikka –toiminta Data- ja analytiikka-alustan sekä Analytiikka ja tutkimukset -yksiköiden välille. Yksiköt toimivat yhdessä käynnistetyn Tietämysprosessin kautta linkittyen. Tietämysprosessi palvelee koko organisaatiota.

Uuden organisaation aloitettua mitattiin tiedolla johtamisen nykytilaa valtionhallinnon Tietokirihankkeessa kehitetyn maturiteettiarvion mukaan. Vuotta 2022 jälkiarvioitiin uudella maturiteettiarviolla. Työkalujen, datan saatavuuden ja osaamisen osalta menttiin eteenpäin, mutta tiedolla ohjautuvat kulttuuri ja johtamisen tietotarpeet eivät edenneet. HSL:n liiketoiminnan kehittäminen tiedolla johdetummaksi on yksi vuoden 2023 työkokonaisuuksia.

Matkustajainformaation toimenpiteet

Reittipasta on kehitetty tarjoamaan parempaa matka-aikaista tukea mm. lisäämällä seuraavien mahdollisten lähtöjen tiedot pysäkiltä. Matkustajainformaatio kehitetään osana palvelukehitystä. Häiriötiedotuksessa otetaan 2023 käyttöön sovellus-ilmoitukset liikennehäiriöstä ja muutoksista.

Pysäkkien ja asemien informaatiota kehitetään nyt testikäytössä olevalla uuden sukupolven pysäkinäytöllä. Näillä toimilla parannetaan tiedonsaantia niin ennalta tiedetyissä kuin äkillisissä poikkeustilanteissa.

2.3. Henkilöstö

Tarkastuslautakunnan arvio

HSL:n henkilöstö on ollut uuden edessä, kun pandemia on vaikuttanut kannattavuuteen. Vuonna 2022 toteutettiin organisaation uudistaminen ja tulospalkkajärjestelmän uudistaminen.

Henkilöstön tyytyväisyys on pysynyt samalla tasolla kuin 2021, mutta parantamisen varaa edelleen on. Henkilötyövuodet eivät ole kehittyneet aivan samalla tavalla kuin henkilöiden määrä.

Hallituksen lausunto

Henkilöstön tyytyväisyys oli kaikilla tunnusluvuilla mitattuna hiukan paremmalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Kehittämisen varaa tulosten perusteella silti on, ja tulosten yhteisellä käsittelyllä yksiköissä ja ryhmissä haettiin tähän konkreettisia parannustoimenpiteitä.

Henkilötyövuodet ja henkilöstön lukumäärä ovat molemmat tunnuslukuja, jotka tarkastelevat henkilöstötilannetta. Henkilöstömäärä kertoo palveluksessa olevien työntekijöiden määrän, kun taas henkilötyövuodet mittaa tehtyä työpanosta. Mitä enemmän tehdään osa-aikatyötä, sitä enemmän se vaikuttaa tehdyn työpanoksen määrään. Myös pitkät poissaolot saattavat näkyä lukujen kehityksessä siten, että esim. perhe-, opinto- ja vuorotteluvapaat pitävät tehdyn työpanoksen ennallaan, vaikka samanaikaisesti henkilöstömäärä kasvaa sijaisten palkkaamisen kautta.

2.4. Talousarvion 2022 toteutuminen ja talouden keskeisten tunnuslukujen tulkinta ja seuranta

Tarkastuslautakunnan arvio

Talousarvion sitovat erät eivät ylittyneet. HSL:n taloutta on vaikeuttanut ennen kaikkea pandemian jättämä muutos julkisen liikenteen käyttämiseen. Etätyökäytännöt ovat vähentäneet joukkoliikenteen käyttöä tavalla, jota on ollut vaikea ennustaa. Pandemian alusta alkaen on odotettu, että julkisen liikenteen käyttö palaa pandemiaa edeltävälle tasolle. Vasta vuonna 2022 on todella ymmärretty, ettei näin käy.

Erityisesti energian kallistuminen osui liikenteen toimintamenoihin. Tämän lisäksi haasteita aiheuttavat kasvavat joukkoliikenneinfran käyttökustannukset, jotka olivat jo 140 milj. euroa vuonna 2022.

Vuonna 2022 ylijäämää kertyi HSL:n tilinpäätökseen 62 milj. euroa. Tähän vaikutti se, että myyntituottoja saatiin 313 milj. euroa, mikä on noin 74 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2021. Talous pysyi tasapainossa erilaisten tukien ansiosta, joita saatiin vuonna 2022 yhteensä 66,8 milj. euroa. Ilman tukia talous olisi ollut 4,7 milj. euroa alijäämäinen. Samalla jäsenkunnilta perityt kuntaosuudet kasvoivat 39,2 milj. eurolla 428 milj. euroon. Subventioaste ylitti tavoitteensa ollen noin 56 %.

Hallituksen lausunto

Talouden tasapainon saavuttaminen on yksi HSL:n strategian tärkeimmistä tavoitteista strategiakauden 2025 loppuun mennessä. Lähivuosien tavoitteena on löytää kaikki keinot saada matkustus kannattavaan kasvuun.

Huoli kasvavista toimintamenoista ja niiden kattamisesta lipputuloilla ja kuntaosuuksilla on tunnustettu. HSL on muodostanut yhteistä näkemystä yhdessä jäsenkuntiansa edustajien kanssa arvioimalla HSL:n tilannekuvaa ja rahoitus pohjaa. Tavoitteena oli luoda yhteinen tilanne- ja tulevaisuuskuva HSL:n rahoituksellisesta pohjasta, perussopimuksen määrittämistä velvoitteista sekä HSL:n kyvystä vastata asetettuihin erilaisiin velvoitteisiin 2020–2030-luvuilla. Mahdollinen jatkotyö on jäsenkuntien/omistajien vastuulla.

HSL tuo jatkossa jäsenkunnille parempaa näkymää myös keskipitkän aikavälin kuntaosuuksien kehityksestä alustavissa taloussuunnitelmissa, jotka lähetetään jäsenkuntiin lausunnoille kesäkuussa.

2.5. Asiakastyytyväisyyskyselyjen johtopäätökset

Tarkastuslautakunnan arvio

Asiakastyytyväisyyden merkitys on edelleen suuri ja seuranta sen osalta olennaisen tärkeää palveluiden onnistumisen kannalta. Erityisesti tulisi selvittää muutosten vaikutuksia, jotta jatkossa osattaisiin tuottaa niitä palveluita, joita asiakkaat haluavat.

HSL:n perussopimuksessa tehtävänä on suunnitella ja järjestää toimialueen joukkoliikennekokonaisuus ja edistää sen toimintaedellytyksiä Tarkastuslautakunta pohti, parantaisiko em. perustehtäviin keskittyminen asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi tulisi analysoida niiden asukkaiden mielipiteitä, jotka eivät käytä HSL:n palveluita. Miten saataisiin suurempi osa pk-seudun asukkaista käyttämään joukkoliikennettä?

HSL:n asiakastyytyväisyys on pysynyt korkealla tasolla. Noin 86 prosenttia matkustajista ovat tyytyväisiä liikenteeseen, vaikka hienoista laskua on havaittavissa täsmällisyyden osalta. Erityisesti metron osalta havaittavissa heikkenemistä täsmällisyydessä. Tarkastuslautakunta pyytää selvittämään syitä asiakastyytyväisyyden muutosten taustalta ja tekemään mahdollisia korjaustoimia niihin.

Hallituksen lausunto

Syitä asiakastyytyväisyyden muutosten taustalla

Metron ja raitiovaunujen osalta vuoden 2022 tuloksissa näkyy, että asiakkaiden mielestä matkanteko ei ole ollut yhtä sujuvaa syksyllä 2022 kuin mitä se oli keväällä 2022 (laskua 3 %-yksikköä). Myös tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen on heikentynyt metrossa ja raitiovaunuissa, joka on vaikuttanut heikentävästi myös kokemukseen vaihtojen sujumisesta. Tyytyväisyys tiedon saantiin liikennehäiriötilanteissa on hieman heikentynyt kaikissa liikennemuodoissa. Tyytyväisyys liikennevälineiden siisteyteen on parantunut kaikissa liikennemuodoissa.

Yleisarvosanassa on ollut vaihtelua edellisinä tutkimuskausina (kevät ja syksy), tyytyväisten osuus prosentteina:

Kevät 2019	85,6
Syksy 2019	86,7
Kevät 2020	88,4
Syksy 2020	89,5
Kevät 2021	89,7
Syksy 2021	86,3
Kevät 2022	89,3
Syksy 2022	85,9

Tyytyväisyys syksyllä 2022 on alimmillaan sitten kevään 2019. Yleisarvosanaa painaa erityisesti heikentynyt kokemus liikenteen täsmällisyydestä. Kevään 2023 tulokset valmistuvat kesäkuussa.

Kansainvälisestä BEST-tutkimuksesta tietoa väestön mielipiteistä

Kansainvälisestä BEST-tutkimuksesta saadaan tietoa väestön mielipiteistä joukkoliikenteestä sen käytön useuden mukaan.

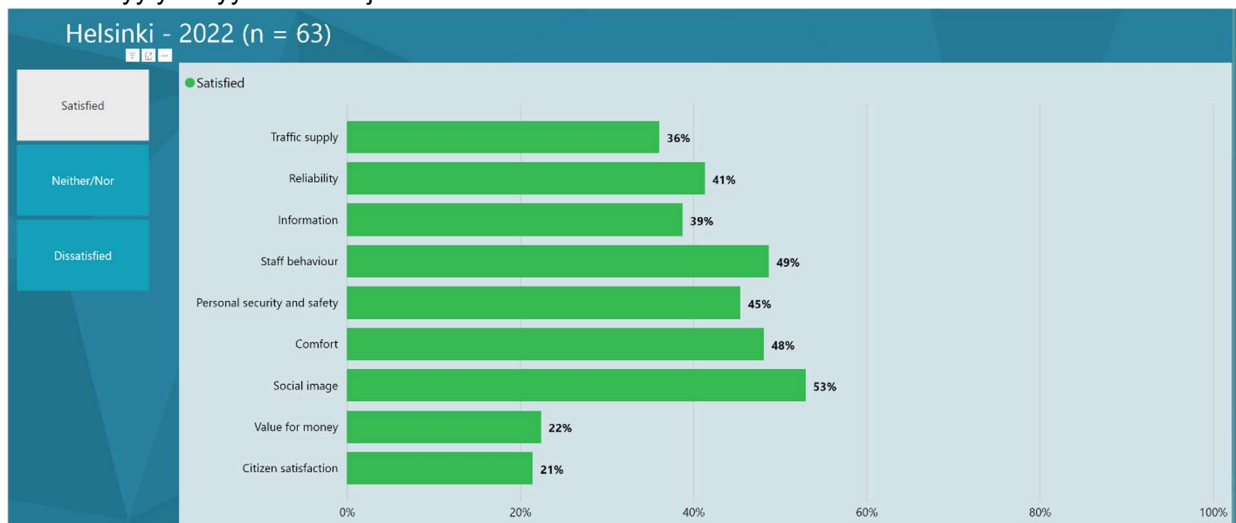
Vuonna 2022 kysely toteutettiin HSL-alueen lisäksi Tukholmassa, Osllossa, Kööpenhaminassa, Genevessä, Turussa, Tampereella, Bergenissä, Trondheimissa, Rotterdamissa ja Reykjavikissa. HSL sijoittui kaupunkiseutukohtaisessa vertailussa kokonaisarvosanalla mitattuna jälleen neljänneksi. 73 %

HSL-alueen asukkaista oli tyytyväisiä alueen joukkoliikenteeseen vuonna 2022. Tyytyväisyys on ollut hienoisessa laskussa – vuonna 2021 tyytyväisten osuus oli 74 % vastaajista ja vuonna 2020 osuus oli 76 %. Alueensa joukkoliikenteeseen tyytyväisimmät BEST-jäsenkaupunkien asukkaat löytyivät vuonna 2022 Turusta (82 % tyytyväisiä), Tampereelta (80 % tyytyväisiä) ja Genevestä (80 % tyytyväisiä). Turusta ja Tampereelta tutkimuksessa on kuitenkin mukana ainoastaan keskuskaupunki, eli ei koko seutu kuten HSL:n kohdalla. HSL-alueella helsinkiläiset vastaajat ovat tyytyväisyydessä samalla tasolla kuin Turku ja Tampere (81 % tyytyväisiä). HSL:n taakse vertailussa jäivät muut pohjoismaiset pääkaupunkiseudut Oslo (70 % tyytyväisiä), Tukholma (68 %), Kööpenhamina (52 %) ja Reykjavik (21 %) sekä Rotterdam-Haag Alankomaissa (70 %) ja Bergenin (56 %) ja Trondheimin kaupunkiseudut (49 %) Norjassa.

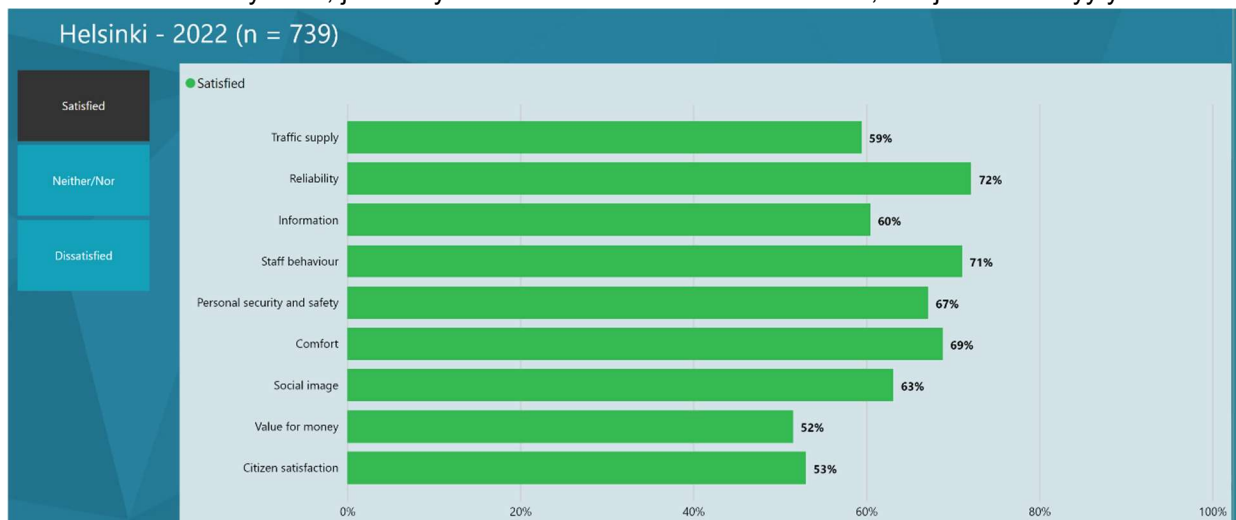
Muutamia yksittäisiä tuloksia edellisestä kyselystä:

BEST-tutkimuksessa ”Helsinki” tarkoittaa HSL-aluetta. Tietokanta on englanninkielinen ja termien käännökset löytyvät kuvien jälkeen.

Vastaajista, jotka eivät koskaan käytä joukkoliikennettä, 21 % oli tyytyväisiä, kun arvioitiin kokonaistyytyväisyyttä alueen joukkoliikenteeseen:



Jos mukaan ottaa myös ne, jotka käyttävät harvemmin kuin kuukausittain, niin jo 53 % oli tyytyväisiä:



Termien käännökset:

Traffic Supply = Liikenteen tarjonta

Reliability = Luotettavuus

Information = Tiedon saanti

Staff Behaviour = Henkilökunnan toiminta

Personal Security and Safety = Turvallisuus

Comfort = Mukavuus

Social Image = Yhteiskunnallinen merkitys

Value for Money = Rahalle saatu vastine

Citizen Satisfaction = Kokonaistyytyväisyys (tai yleisarvosana)