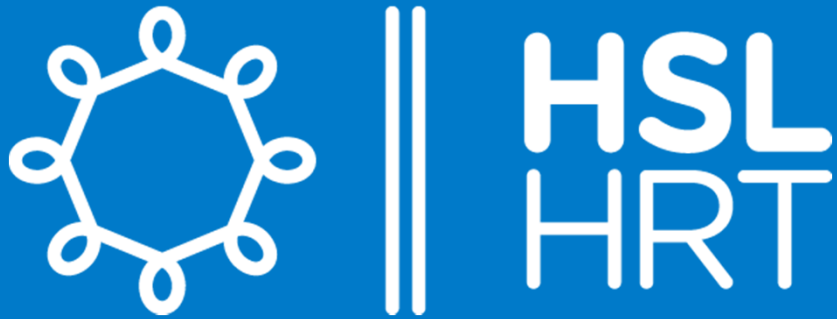




Toimintastrategia 2025

Liite 2: Tausta-aineisto

Sisältö

1. Lähtökohdat	3
2. Toimintaympäristön kehitysnäkymänä tiivis, älykäs ja puhdas joukkoliikennemetropoli	4
3. Tavoitetilamme vuonna 2025	5
4. Perustehtävämme ja arvoperustamme	6
5. Strategiset tavoitteet aikaansaatavina tuloksina ja vaikutuksina	7
6. Strategian toimeenpano	11
7. Toimintastrategian valmisteluprosessi	12

1. Lähtökohdat

- HSL:n ensimmäinen strategia on laadittu vuonna 2009 HSL:n perustamisen yhteydessä ja yhtymäkokous on sen hyväksynyt 18.12.2009 (§ 4). Tämän jälkeen on tapahtunut eräitä muutoksia, joiden perusteella on katsottu tarpeelliseksi tarkistaa HSL:n strategiaa. Syksyllä 2012 pidettyjen kunnallisvaalien jälkeen HSL:lle n valittiin uusi hallitus, joka aloitti toimintansa viime keväänä. Uuden strategian valmistelutyö aloitettiin, koska nykyisen, edellisen hallituksen hyväksymän strategian tavoitevuosi oli 2018, mikä on jo melko lähellä nykyhetkeä, ja koska vireillä oleva metropolihallinnon perustaminen sekä kuntarakenneuudistus ovat sellaisia merkittäviä uusia haasteita, jotka on syytä ottaa huomioon HSL:n tulevaisuuden tavoitteissa jo nyt.
- Strategian tarkistustyö on rajattu siten, että HSL:n tarjoamia palveluita suuntaamaan on päätetty laatia toimintastrategia ja tämän rinnalla, mutta omana erillisenä työnään, on laadittu myös HSL:n henkilöstöstrategia.
- Strategian valmistelu on käynnistetty syyskuun alussa HSL:n esimiespäivän yhteydessä. Hallitus on käsitellyt strategiaa seminaarissaan 26. - 27.9.2013 sekä iltakouluissaan 20.11.2013 ja 22.1.2014. Käytännön valmistelutyötä on johtanut HSL:n johtoryhmä ja valmisteluista on vastannut projektiryhmä, johon on kuulunut esimiehiä ja asiantuntijoita. Lisäksi HSL:n henkilökuntaa ja esimiehiä on osallistettu strategian valmisteluun työpajoissa, minkä lisäksi keskeisten sidosryhmien ja henkilöstön odotuksia HSL:n toiminnalle on selvitetty haastattelujen avulla. HSL:n asiakkaille avattiin netissä avoin strategiakysely, johon vastasi yli tuhat henkilöä. Kyselyä on hyödynnetty strategian valmistelussa ja asiakkaille on viestitetty kyselyn keskeiset tulokset. Strategiatyön konsulttina on toiminut Broad Scope Oy.
- Toimintastrategian valmistelussa on korostettu HSL:n seuraavan kehitysvaiheen kannalta strategisia tavoitteita, jotka on määritetty aikaansaattavia tuloksia ja vaikutuksia painottavalla tavalla. Sanallisiin strategisiin tavoitteisiin sisältyy keskeisenä osana indikaattoripohjaiset numeraaliset tavoitteet. Strategian toimeenpanoon liittyvät toimenpiteet valmistellaan hallituksen hyväksyttyä strategian. Toimenpiteiden joukossa on sekä jo käynnissä olevia hankkeita että uusia hankkeita.
- Hallituksen hyväksymä toimintastrategia tulee toimimaan vuosille 2015 - 2017 valmisteltavan toiminta- ja taloussuunnitelman lähtökohta, jonka yhteydessä kunnat pääsevät antamaan asiasta lausuntonsa. Lopullisesti HSL:n strategian hyväksyy yhtymäkokous syksyllä 2014.
- Ehdotus (SR) Hallitus päättää hyväksyä toimintastrategian (liite1) otettavaksi huomioon toiminta- ja taloussuunnitelman 2015 - 2017 valmistelussa.

2. Toimintaympäristön kehitysnäkymänä tiivis, älykäs ja puhdas joukkoliikennemetropoli

Viihtyisä ja tiivis kaupunkirakenne ja liikennejärjestelmä edellyttävät voimakasta poliittista, seudullista suunnittelua ja päätöksentekoa. Yhdyskuntarakenteen tiivistymisen osalta strategian aikavälitarkastelu vuoteen 2025 saakka ei tuota vielä merkittävässä määrin toteutuneita muutoksia yhdyskuntarakenteiden tiivistymisessä. Suunnitelmien ja päätösten tasolla tiivistymisen kehitys voi olla merkittävää erityisesti, mikäli ehdotus metropolikaavasta toteutuu.

- Liikennejärjestelmän kehittämisen isot infrastruktuurihankkeet valmistuvat strategiakauden aikana. Ne tarjoavat merkittäviä positiivisia mahdollisuuksia joukkoliikenteen kehittämiselle ja matkustajamäärien kasvulle.
- Tiiviin kaupunkirakenteen ja edistyneen teknologian ansiosta liikenteen hoidon kustannukset pysyvät kohtuullisina ja lippujen hinnat edullisina. Joukkoliikenteen kilpailukyky on hyvä, koska tiiviissä kaupungissa yksityisautoilu on vähemmän houkuttelevaa. Uusi kerrostalo- ja pientalorakentaminen on tiivistämisestä huolimatta viihtyisää. Uusien alueiden joukkoliikennepalvelut ovat välittömästi saatavilla ensimmäisten asukkaiden muuttaessa alueelle.
- Tiiviissä yhdyskuntarakenteessa toimivat matkaketjut ja eri kulkumuotojen yhteiskäyttö on sujuvaa: kävely, pyöräily, joukkoliikenne, kutsuliikenne ja liityntäpysäköinti tarjoavat toimivat liikkumisvaihtoehdot asukkaille.

Matkustajien käyttökokemuksien tietämisen, hyödyntämisen ja kehittäminen merkitys korostuu strategiakaudella. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset muuttuvat ja erilaistuvat edelleen. Tarpeet luoda ja ottaa käyttöön erilaisia ”joukkoräätälöityjä” liikkumisvaihtoehtoja lisääntyvät. Joukkoliikennepalveluiden käyttäjien tilanteiden ja odotusten parempi tiedostaminen ja ymmärtäminen mahdollistaa nykyistä asiakaslähtöisempien palveluiden kehittämisen ja tarjoamisen.

- Joukkoliikenteen imago on jo nykyisellään positiivinen Helsingin seudulla. Arvo- ja asennemaailman kehitys tukee joukkoliikenteen positiivista kuvaa. Joukkoliikenteeseen liitetään ympäristön hyvinvoinnin ohella myös ihmisten hyvinvointiin, terveyteen ja arjen sujumiseen liittyviä arvostuksia.
- Käynnissä oleva lippu- ja informaatiojärjestelmä –hanke (LIJ) tulee käyttöönottovaiheeseen vuonna 2015. Sen avulla on mahdollista toteuttaa merkittävä tasonnosto matkustajien palvelukokemuksessa. Uuden järjestelmän avulla ajantasainen matkustajainformaatio on saatavissa erilaisiin päätelaitteisiin. Asiakas on riippumaton aikatauluista useimmilla matkoilla. Matkustajainformaatio ja palvelut ovat personoitavissa ja ne ovat hyvin ja esteettömästi saavutettavissa. Strategiakauden kuluessa matkaliput voidaan hankkia älykäästä teknologiaa hyödyntäen mihin aikaan tahansa silloin, kun se asiakkaalle parhaiten sopii.
- Asiakaslähtöisyys on kulkee ajattelu- ja toimintatapana läpi liikennejärjestelmä- ja joukkoliikennesuunnittelusta liikennöintipalveluiden hankkimiseen ja matkustajapalveluiden tuottamiseen. Joukkoliikenteen käyttäjille luodaan asiakkuusohjelma, johon räätälöidään asiakasryhmäkohtaisia palveluita ja palkitsemismalleja.

Liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyys ja ennakoitavuus liittyy merkittäviin haasteisiin.

- Kuntien talouden kehitys ja kuntien joukkoliikenteen maksuosuuksien kehittyminen vaikuttavat keskeisesti joukkoliikenteen rahoituksen ennakoitavuuteen. Kuntien nykyistä maksuosuustasoa (50%) ei ole mahdollista nostaa.
- Lipputulosten osalta kasvumahdollisuudet liittyvät painotetusti matkustajamäärien ja joukkoliikennekapasiteetin käyttöasteen kasvuun. On tarpeen selvittää sellaisia liikennejärjestelmän rahoitusvaihtoehtoja, jotka mahdollistavan seudun kasvun ja joiden avulla matkalippujen hintoihin ja kuntaosuuksiin kohdistuvaa korotuspainetta voidaan hillitä.
- Helsingin seudun liikenteen toimesta joukkoliikenteen talouden kestävyys vaikutetaan uusilla palveluilla (mahdolliset uudet asiakasrahoitusmuodot), älykkään teknologian hyödyntämisellä sekä kustannustehokkuutta parantavilla toiminta- ja palvelumalleilla kehittämällä.

3. Tavoitetilamme vuonna 2025

Joukkoliikenne on ykkösvalinta ja Helsingin seutu älykkään, kestävän ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttäjä.

Älykäs

Tarjoamme asiakkaille älykkääseen teknologiaan perustuvia palveluita, jotka näkyvät asiakkaille ajantasaisena matkustusinformaationa, helposti hankittavina matkalippuina sekä uusina asiakkaan matkustamiskokemusta parantavina palveluina.

Ykkösvalinta

Yhä suurempi joukko ihmisiä käyttää joukkoliikennettä työssä ja vapaa-aikana. Tavoitetilassa Helsingin seudun väestökasvuun perustuvasta liikenteen kasvusta yli puolet hoidetaan joukkoliikenteellä.

Kestävä ja turvallinen

Joukkoliikenteen laajeneva käyttö lisää liikenneturvallisuutta, vähentää liikenteen vaatimaa tilantarvetta ja liikenneväylien kulumista. Joukkoliikenne perustuu kestäviin energialähteisiin ja vähäpäästöiseen kalustoon.

Suunnannäyttäjä

Haluamme vahvistaa Helsingin seudun asemaa Euroopan parhaimpiin kuuluvana joukkoliikenteen järjestäjänä ja kehittäjänä. Kehitämme joukkoliikennettä yhteistyössä asiakkaiden sekä suomalaisten ja kansainvälisten kumppaneidemme kanssa.

4. Perustehtävämme ja arvoperustamme



Asiakslähtöisyys

Kuuntelemme asiakkaitamme ja vastaamme asiakkaidemme tarpeisiin laadukkaalla, kustannustehokkaalla ja luotettavalla palvelulla.



Yhteistyö

Luotamme muihin ihmisiin ja olemme itse luottamuksen arvoisia. Olemme avoimessa ja jatkuvassa vuoropuhelussa toistemme ja eri sidosryhmiemme kanssa.

Helsingin seudun liikenne kehittää ja tarjoaa sujuvia ja luotettavia liikkumisratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin.



Jatkuva kehittyminen

Katsomme eteenpäin ja kehitämme jatkuvasti ammattitaitoamme varmistaaksemme parhaan palvelun ja asiantuntemuksen.



Ympäristövastuu

Otamme kaikessa toiminnassamme huomioon ympäristön ja jaamme avoimesti tietoa toimintamme vaikutuksista.

5. Strategiset tavoitteet aikaansaattavina tuloksina ja vaikutuksina

<i>Tavoitetilamme 2025</i>	<i>Joukkoliikenne on ykkösvalinta ja Helsingin seutu älykkään, kestävän ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttäjää.</i>
<i>Strategiset tavoitteemme</i>	1. Asiakkaiden matkaketju perustuu joukkoliikenteen runkoverkkoon ja sujuviin liityntäyhteyksiin. 2. Tarjoamme asiakkaille ajantasaista tietoa ennen matkaa ja matkan aikana sekä selkeät, helppokäyttöiset ja kohtuuhintaiset liput. 3. Raideliikenneverkkoon perustuva liikennejärjestelmä tiivistää yhdyskuntarakennetta ja vahvistaa seudun vetovoimaisuutta. 4. Ohjaamme liikenteen kasvun joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn. 5. Lisäämme vähäpäästöisen liikenteen osuutta joukkoliikenteessä. 6. Parannamme joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistamme koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyyttä.

1. Asiakkaiden matkaketju perustuu joukkoliikenteen runkoverkkoon ja sujuviin liityntäyhteyksiin.

- *Seudun joukkoliikenteen rungon muodostavat metro, lähijuna ja bussien runkolinjat, joiden vuorotiheys on yleensä alle 10 min.*
- *Yhteydet runkoverkolle hoidetaan liityntälinjoilla, jotka palvelevat samalla alueidensa sisäisiä yhteyksiä.*
- *Vaihdot keskitetään suurelta osin terminaaleihin, joissa matkustajille tarjotaan myös muita palveluita. Vaihtopaikkojen liityntäkävelyt suunnitellaan lyhyiksi ja esteettömiksi ja ympäristö toteutetaan laadukkaasti.*
- *Runkolinjojen lyhyet vuorovälit parantavat liikenteen luotettavuutta.*

2. Tarjoamme asiakkaille ajantasaista tietoa ennen matkaa ja matkan aikana sekä selkeät, helppokäyttöiset ja kohtuuhintaiset liput.

- *Asiakkaat saavat ajantasaista tietoa aikatauluista ja poikkeusliikenteestä mm. pysäkeillä ja liikennevälineissä sekä omiin päätelaitteisiin kuten kännykkään. Myös Reittiopas-palvelu muuttuu ajantasaiseksi.*
- *Selkeä lippujärjestelmä perustuu kaarimaisiin vyöhykkeisiin, joiden ymmärtämistä tuetaan matkustajainformaatiolla, markkinoinnilla ja palvelumuotoilulla. Lipun voi ostaa helposti esim. netistä. Matkakortin itsepalvelulukijoissa on kosketusnäytöt, joiden käyttö on helppoa kaikille asiakasryhmille.*
- *Lippujen hinnoittelu ei enää perustu kuntarajoihin, vaan nykyistä enemmän matkan pituuteen. Kuntien tuki kohdennetaan säännöllisten käyttäjien kausi- ja arvolippujen hintoihin. Hinnoitteluun vaikuttaa jäsenkuntien tahto subventiotasosta.*



Indikaattorit

- Joukkoliikenteen luotettavuus (ajettujen vuorojen osuus kaikista aikataulutetusta vuoroista nousijamäärällä painotettuna)
- Asiakastytyväisyys matkaketjun (matkanteon) sujuvuuteen (arvosanan 4-5 antaneiden %-osuus ASTY:n kysymyksestä 10)
- Asiakastytyväisyys joukkoliikennevälineen vaihtamiseen (arvosanan 4-5 antaneiden %-osuus ASTY:n kysymyksestä 11)

Indikaattorit

- Matkakortille ladattujen ja muiden ennakkoon myytyjen lippujen osuus tehdyistä matkoista (nousut)
- Asiakastytyväisyys ajantasaiseen tietoon ennen matkaa ja matkan aikana (arvosanan 4-5 antaneiden %-osuus; ASTY:n kysymys 14 "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla")

3. Raideliikenneverkkoon perustuva liikennejärjestelmä tiivistää yhdyskuntarakennetta ja vahvistaa seudun vetovoimaisuutta.

- Seudun tulee olla vetovoimainen asukkaille, yrityksille ja seudulla kävijöille. Seudun toimivuus varmistetaan liikennejärjestelmällä.
- Liikennejärjestelmäsuunnittelua viedään eteenpäin vahvaan raideverkkoon pohjautuen. Tällä varmistamme myös edellytykset tiiviin ja kestäväen yhdyskuntarakenteen muodostumiselle.
- Maankäytön tiivistymistä edistämme kaavoitukseen osallistamalla ja sidosryhmäyhteistyöllä.

4. Ohjaamme liikenteen kasvun joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn.

- Maankäytön tiivistyminen edesauttaa kestävien kulkumuotojen toimivuutta ja edistää niiden kilpailukykyä.
- Edistämme kuntien ja valtion kanssa yhteistyössä liityntäpysäköintipaikkojen toteuttamista polkupyörille ja henkilöautoille raideliikenteen asemille ja muihin joukkoliikenteen solmupisteisiin.
- Joukkoliikenteen aktiivisella markkinoinnilla ja HSL:n asiakasohjelmalla kasvatamme sekä nykyisten asiakkaiden joukkoliikenteen käyttöä että uusien asiakkaiden määrää.

Indikaattorit

- Asiakastyytyväisyys HSL-liikenteeseen / Asiakastyytyväisyys –tutkimus
- Asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen / BEST –tutkimus
- HSL:n arvostusindeksi (julkisuuskuvaa, brändi)
- Asukasmäärä 1 km etäisyydellä raskaan raideliikenteen asemista seudulla / % seudun asukkaista/ työpaikoista → mittaus 3-5 vuoden välein
- Yritysten tyytyväisyysindeksi liikennejärjestelmän toimintaan (kehitettävä indikaattori, selvitetään mahdollisuudet esim. MAL-yhteistyönä)

Indikaattorit

- Joukkoliikenteen osuus moottoroidusta liikenteestä
 - Helsingin niemen rajalla aamuruuhkassa / %-osuus
 - Kehä I:n tasoon ulottuvilla poikittaislinjoilla (koko vrk) / %-osuus
- Kokonaismatkustajamäärä (nousut) suhteutettuna kokonaisasukasmäärään (edellisen vuoden lopussa)
- Joukkoliikenteen, kävelyn ja pyöräilyn kulkumuoto-osuudet → mittaus 4-5 vuoden välein (LITU)
- Ruuhkautumisen kehitysindeksi (matka-aikamittaukset) → mittaus 2-4 vuoden välein
- Hyvän saavutettavuuden alueiden (asukkaiden ja työpaikkojen) kehittyminen (SAVU) (kehitettävä indikaattori)

5. Lisäämme vähäpäästöisen liikenteen osuutta joukkoliikenteessä.

- Kasvatamme päästöttömän raideliikenteen osuutta joukkoliikenteessä ja vähennämme päästöjä bussiliikenteessä.

6. Parannamme joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistamme koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyyttä.

- Tehostamme joukkoliikennepalveluiden suunnittelulla ja hankintamenettelyillä joukkoliikenteen hoitoa.
- Etsimme HSL:n sisäisen ja ulkoisen toiminnan kehittämisessä toiminnallisesti parhaat ja kustannustehokkaimmat palvelujen järjestämistavat.
- Selvitämme aktiivisesti sellaisia liikennejärjestelmän rahoitusvaihtoehtoja, jotka mahdollistavan seudun kasvun ja joiden avulla matkalippujen hintoihin ja kuntaosuuksiin kohdistuvaa korotuspainetta voidaan hillitä.

Indikaattorit

- Bussiliikenteen päästö- ja energiatehokkuusindeksi EU:n haitta-arvojen kautta (kehitettävä indikaattori)

Indikaattorit

- Joukkoliikenteen tuottavuus: Matkustajakilometrin keskimääräinen hinta nousee vähemmän kuin joukkoliikenteen kokonaiskustannusindeksi / Nousu%
- Lipputulot/käyttömenot -suhdeluku
- Matkalipun tarkastuksen tehokkuus: Tarkastettujen matkustajien määrä (tarkastetut matkustajat/ tarkastuspäivä/ tarkastaja HSL-alueella (ilman kaukojunaliikennettä)
- Uusien rahoituslähteiden %-osuus kokonaisrahoituksesta (kehitettävä indikaattori)

6. Strategiamme toimeenpano

Helsingin seudun liikenteen (HSL) strategian aikajänne on vuoteen 2025. Strategisiin tavoitteisiin sisältyvät indikaattorit ja niiden tavoitearvot määritetään pääosin vuositasolla ja joidenkin indikaattoreiden osalta 2-5 vuoden välein.

Strategisten tavoitteiden vuositason indikaattoritavoitteet sisällytetään HSL:n tulokorttiin. Strategiset tavoitteet sisältyvät myös osastojen ja ryhmien tulokortteihin eri tehtäväalueiden sisällöt ja vastuut huomioiden.

Hallituksen hyväksymän strategian toimeenpano täsmennetään erilaisina toimenpiteinä HSL:n tasolla sekä osastoittain ja ryhmittäin. Toimenpiteisiin sisältyy sekä jo käynnissä olevia että käynnistettäviä hankkeita.

Hallituksen hyväksymä toimintastrategia tulee olemaan vuosille 2015-2017 valmisteltavan toiminta- ja taloussuunnitelman lähtökohtana.

Strategian toteutumista seurataan säännöllisesti HSL:n johtoryhmässä ja osastojen johtotiimeissä. HSL:n toimitusjohtaja raportoi strategian toteutumisesta säännöllisesti hallitukselle.

7. Toimintastrategian valmisteluprosessi

