

## LAATU RATKAISEE



OUTI JÄRVINEN/KL

**LAATUA RAITEILLA.** HKL-Raitioliikenne ei voi kehittää työtään pelkästään omien halliensa suojissa. Sen toimintaan ja tulevaisuuteen vaikuttavat sekä tilaajan Helsingin seudun liikenteen suunnitelmat että koko pääkaupungin kasvu. Siksi yhteistyön pitää toimia, kertovat va. yksikönjohtaja Eija Tuomonen (oik.) ja henkilöstösuunnittelija Elisa Tohmo.

# Suomen ainoalla ei ole varaa ylpistyä

**HKL-Raitioliikenne haluaa säilyttää asemansa myös tulevaisuudessa, jos Suomeen tulee lisää raitiovaunuja.**

**Mari Uusivirta**  
 kl.toimitus@kauppalehti.fi

Suuraakkoset korjaamon ulko-oven sisäpuolella julistavat RAUHAA. Oven alta kulkevat kiskot. Vallilassa, HKL-Raitioliikenteen päätoimipaikan korjaamohallissa, vihreä-keltaiset raitiovaunut ovat korkeilla telineillä tai tiukassa jonossa. Moottorit ovat auki ja lattioissa ammitta reikiä. Korjaajat liikkuvat hallissa rauhallisesti.

Oven toivotus sopii myös raitiovaununkuljettajalle. Koska raiteilta ei voi yllättävissä tilanteissa väistää minnekään, kuljettajan täytyy osata ennakoita.

“Laatu takaa olemassaolomme”, sanoo HKL-Raitioliikenteen va. yksikönjohtaja **Eija Tuomonen**.

**ELLEIVÄT** matkustajat ole tyytyväisiä raitioliikenteen palveluihin, he kulkevat muilla kulkuvälineillä. Lisäksi tyytyväisenä täytyy pitää palveluiden tilaaja eli Helsingin seudun liikenne HSL. Liikennöintisopimus HSL:n kanssa on tehty noin kymmenen vuoden päähän.

Siinä ajassa raitioliikenteen määrä lisääntyy pääkaupungissa. Myös Tampereelle suunnitellaan raitiovaunuliikennettä.

Tuomonen mukaan sopimusta uusittaessa yksikön täytyy olla laadukas ja talouden hyvin hoidettua. Sellaisena Raitioliikenne voi selvittää haasteita, joita ei vielä voi ennustaa. Esimerkiksi kilpailuttamisesta.

Laadukas toiminta poikii myös paljon muuta: työntekijät viihtyvät organisaatiossa ja ovat valmiita kehittämään omaa työtään.

“Laatuun liittyy pehmeitä ja kovia arvoja. Molemmat ovat tärkeitä”, Tuomonen sanoo.

**HKL-RAITIOLIIKENTEEN** työntekijöistä yli puolet on kuljettajia. Loput työskentelevät muun muassa korjaamoissa, huollossa ja rata-tuotannossa. Raitioliikenne on osa HKL-konsernia, johon kuuluu myös metroliikenne.

Henkilöstösuunnittelija **Elisa Tohmo** kertoo, että viime vuosina Raitioliikenteen kaikkien työntekijöiden

osaamista on kartoitettu tarkkaan. Parannettavat asiat kirjataan suunnitelmaan ja niitä kehitetään järjestelmällisesti.

Raitioliikenne kouluttaa kuljettajansa itse. Jotta kuljettajien osaaminen paranisi, koulutus- ja opetus-suunnitelmat uudistettiin ja kuljettajat opiskelivat muun muassa pedagogiikkaa.

Rekrytoinnissa otettiin käyttöön muun muassa videohaastattelu ja hakijoille asetettuja vaatimuksia terävöitettiin.

**OSAAMISEN** kehittäminen on kuitenkin vain yksi osa laatutyötä.

Viisi vuotta sitten HKL-Raitioliikenteen johtoryhmä aloitti uuden johtamisjärjestelmän luomisen. Sen avulla kaikille toiminnolle saatiin selvät tavoitteet ja kehitykselle mittarit. Osa mittareista oli jo olemassa: esimerkiksi vuorojen määrän määritlee HSL.

Työ on tuottanut tuloksia kaikilla mittareilla vaunujen kunnosta työhyvinvointiin. Sairauspoissaolojen ja ylitöiden väheneminen on parantanut taloutta.

HSL:n asiakastytyväisyyskyselyn mukaan matkustajat ovat vuosi vuodelta tyytyväisempiä. Myös omat mystery shopping -tulokset näyttävät hyvältä. Kolarit ovat vähentyneet, liikenne on aiempaa säännöllis-

empää ja kuljettajat osaavat korjata pienet häiriöt nopeasti.

**TYÖNTEKIJÄT** on saatu mukaan osallistamalla. Työryhmissä on aina mukana työntekijöitä, jotka vievät käytännöt työyhteisöön ja välittävät palautteen esimiehille.

Aiemmin työntekijät eivät Tuomonen mukaan pitäneet esimerkiksi työpaikkakokouksia tärkeinä. Nyt vuorotyöntekijät osallistuvat niihin vapaapäivinä ja kyselevät muistioiden perään.

“Palkka tuntuu hetken hyvältä, mutta työn mielenkiintoisuudella on lopulta sitä tärkeämpi rooli”, Tuomonen sanoo.

Työhyvinvointikyselyn vastausprosentti kasvoi seitsemässä vuodessa 36:sta 83:een. Tohmon mukaan tämä onnistui siksi, että vastaukset otetaan tosissaan ja kehittämistoimenpiteitä toteutetaan.

**VIIME** vuonna HKL-Raitioliikenne sai Helsingin kaupunginjohtajan laaturapalkinnon ja kansainvälisen EFQM-arviointijärjestelmän neljän tähden tunnustuksen.

Eikä kehittäminen jää tähän, Tohmo ja Tuomonen lupaavat.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään panostamalla laatuun systemaattisesti.

## HKL-Raitioliikenne

**Liikevaihto:** 61,1 miljoonaa euroa  
**Liikeliikittäjä:** 1,9 miljoonaa euroa  
**Henkilöstö:** 650  
**Toimiala:** Julkinen sektori, joukko-liikenne

LÄHDE: HKL-RAITIOLIIKENNE

## Näin kehitämme

**Johtamisjärjestelmä** on HKL-Raitioliikenteen laatutyön ydin. Se vietään käytäntöön toimintasuunnitelmilla, joita tehdään kvartaaleittain. Toimintasuunnitelmien toteutumista seurataan erilaisilla itsearviointimittareilla.

**Osallistaminen** ja esimiestyön kehittäminen auttoivat uuden johtamisjärjestelmän viemisessä työntekijöiden arkeen. Kun työ koetaan tärkeäksi, sitä halutaan myös itse kehittää.

**EFQM-mallin** itsearviointimittareita ja koulutuksia Raitioliikenne otti käyttöön laatukilpailun kautta.

**PDCA-mallia** käytetään työhyvinvoinnin parantamiseksi. Jatkuvan parantamisen mallissa toistetaan vaiheita suunnittele (plan), tee (do), arvioi (check) ja tee tarvittavat kehittämistoimenpiteet (act). Jokaisella toistokerralla pyritään entistä parempaan tulokseen.

## LAATUHAASTE

Suomen Laatu yhdistys heittää laatuhaasteen HKL-Raitioliikenteelle ja kysyy:

**Saavutitte viime vuonna Laatu-keskuksen järjestämän ulkoisen arvioinnin kautta Recognised for Excellence 4 tähteä -tunnustuksen. Mitä arvioinnissa esille tulleet kehityskohteita priorisoitte nyt ja miten kehitysprojektit ovat lähteneet liikkeelle?**

**HKL-Raitioliikenne vastaa:**

Yksikön lähiesimiehet osallistuvat johtamisjärjestelmään liittyvän toimintasuunnitelman valmisteluun aiempaa aktiivisemmin. Näin saamme vietyä strategisten tavoitteiden toteutuminen lähemmäksi yksittäisiä työntekijöitä.

Siirryimme kuluvana vuonna aiempaan pitkäjänteisempään, strategiaa tukevaan henkilöstösuunnitteluun. Yksikön tiedonkulkua ja vuorovaikutusta kehitämme edelleen. Kuluvan kevään aikana tehostamme perehdyttämistä ja valmistelamme emo-HKL:n kanssa oppaan uusille työntekijöille.

LÄHDE: HKL-RAITIOLIIKENNE

”Palkka tuntuu hetken hyvältä, mutta työn mielenkiintoisuudella on lopulta sitä tärkeämpi rooli.”

**Eija Tuomonen**  
 va. yksikönjohtaja