

Sitovien toiminnan tavoitteiden toteutuminen 2020 ja dokumentointikuvaus

Staran sitovat toiminnalliset tavoitteet 2020 ja mittarit / tavat, joiden avulla niiden toteutuminen todennetaan sekä tavoitteen toteutuminen vuonna 2020.

Ekologisesti kestävä kehitys

Staran käytössä olevien toimitilojen energiatehokkuus paranee

Energiansäästöavoite on 5 % vuoden 2015 energiankulutuksesta. Tavoitteeseen sisältyvät sähkön ja säänormitetun kaukolämmön kulutus.

- Energian käytön kuukausittaiset kulutustiedot kerättiin vuonna 2020 kiinteistöittäin ensimmäisen puolen vuoden aikana manuaalisesti Helenin Sävel Plus-palvelusta. Johtuen Flash-tuen loppumisesta Sävel Plus-palvelu sulkeutui kesken vuoden ja seurannassa siirryttiin käyttämään samaan aikaan käyttöön otetun Helsingin kaupungin sähköisen BEM-huoltokirjan energiaraportoinnin NUUKA-osiota. Se antaa säänormitetut kulutustiedot välittömästi jopa päivätasolla helpottaen huomattavasti energian käytön seuranta ja hallintaa.

Toteutuminen:

Toimitilojen energiatehokkuutta mittaava 5 % energiansäästöavoite vuoden 2015 energiankulutuksesta toteutui. Energian toteumataulukkoa luettaessa ja edellisiin vuosiin verrattaessa on huomioitava, että NUUKA-järjestelmässä lämmitystarveluvun laskennassa ei oteta huomioon päiviä, joiden keskilämpötila on keväällä (tammikuu- kesäkuu) yli +10 °C ja syksyllä (heinäkuu – joulukuu) yli +12 °C. Tästä johtuen yksittäisten kohteiden arvot ovat muuttuneet vuoden 2015 osalta. Uusi laskentatapa mahdollistaa lämmönkulutuksen vertailun entistä paremmin vertailukelpoisilla arvoilla.

Uusina kohteina otettiin vuoden 2020 seurantaan Jätkäsaaren luolatukikohta ja Tuomarinkylän maataloustyökeskus. Jätkäsaaren luola valmistui syksyllä 2016. Vertailuvuotena siinä käytetään ensimmäisen täyden käyttövuoden jälkeistä vertailukelpoista vuotta 2018. Luolatukikohdassa ilmeni ensimmäisinä vuosina mittava kosteusongelma, jota pyrittiin hallitsemaan ilmanvaihdon tehostamisella huonon tuloksin. Vuonna 2020 toteutettiin varastoiloihin paremmin toimiva kiertoilmälämmitys, jolla kosteus ja energiankulutus saatiin hallintaan.

Toimitilojen energiatehokkuuden kehittymistä mittaava 5% kokonaisenergiansäästöavoite sähkössä ja normitetussa kaukolämmössä verrattuna vuoden 2015 energiankulutukseen saavutettiin tuloksella -6,4 %.

1.2.2021

STARAN ENERGIASEURANNASSA OLEVIEN KOHTEIDEN
VUOSIKULUTUKSET VUOSINA 2015 JA 2020

	Kaukolämpö normitettu MWh		Sähkö MWh	
	2015	2020	2015	2020
Atomitie 4-6	995	1017	227	169
Hakamäenkuja 4	271	320	134	104
Hämeentie 115	5 067	5 212	1 934	1 665
Kampin luolatukikohta	170	304	383	377
Liukumäentie 4	1049	929	542	543
Talttakuja 4	286	289	439	426
Jätkäsaari *	2 275	1 579	1 955	1 944
Tuomarinkylä	1251	989	165	173
Yhteensä	11 365	10 639	5 779	5 401

* Käytetty vuoden 2018 arvoa

Kokonaisenergiankulutus MWh		
2015	2020	Ero
17 143	16 039	-6,4 %

Asukaslähtöisyys ja osallisuus**Asiakastyytyväisyys kehittyy myönteisesti, tavoitellaan tasoa hyvä (NSI 20–40)**

Asiakaskyselyyn perustuva nettosuositeluindeksi (NSI) arvo on > 30
(vaihteluväli -100 – 100)

- Stara suorittaa kerran vuodessa kaikille asiakkaille ja muille sidosryhmien jäsenille asiakastyytyväisyyskyselyn. Näistä vastaajista eritellään selvässä asiakasroolissa olevat vastaajat, joilta kysytään ”Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit Staraa kollegoillesi?” asteikolla 1-10. Vastaajista 9 ja 10 antaneiden prosenttiosuudesta vähennetään 0-6 antaneiden prosenttiosuus, josta saadaan nettosuositeluindeksi. Mittari on hyvin yleisesti käytössä sekä Suomessa, että maailmalla (Net Promoter Score, NPS nimellä) asiakassuhteiden vahvuuden mittaamisessa. Skaalana pidetään 0-20 tyydyttävä, 21-40 hyvä ja >41 erinomainen.

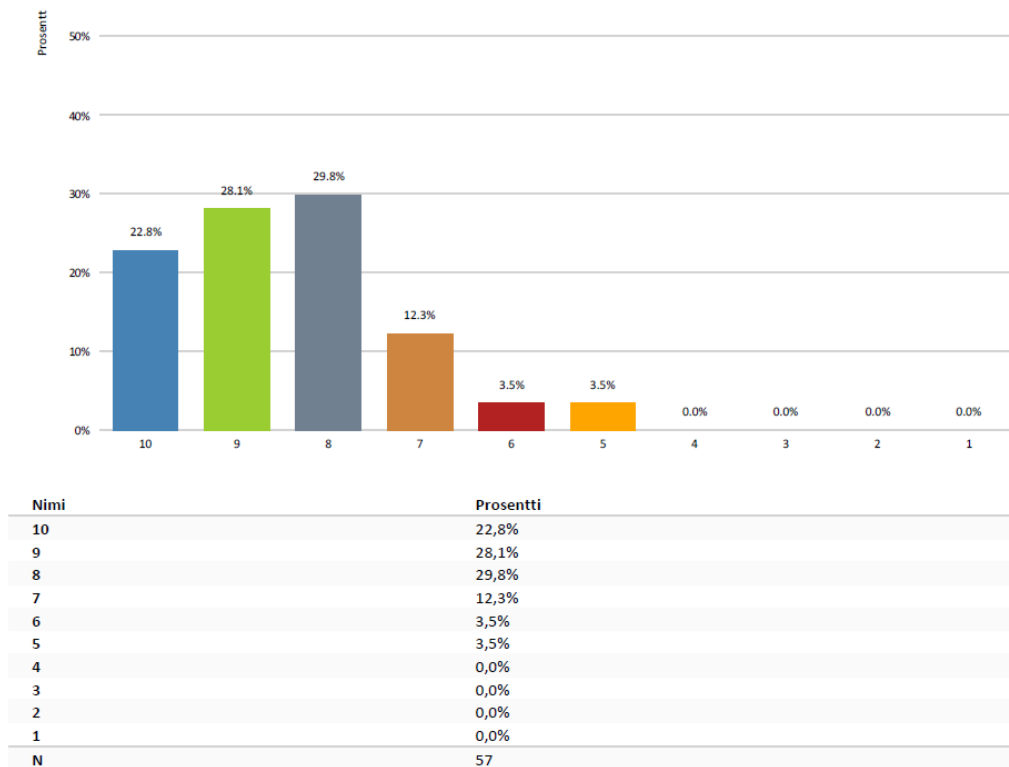
Toteutuminen:

Tavoite toteutui, nettosuositeluindeksi arvo oli 43,9. Tulos vakiinnutti Staran NSI:n, eli NPS:n, erinomaiselle tasolle ja oli kuudes peräkkäinen vuosi kun Stara paransi tässä

1.2.2021

mittarissa. Stara on panostanut asiakkuusasioiden kehittämiseen. Vuodesta 2019 on koulutettu liki 300 Staralaista asiakaskokemuksen ja –palvelun saloihin. Staralla on lisäksi valmennettu myynnillisissä tehtävissä toimivia syvällisempään myyntiosaamiseen. Uudet asiakkuuksien hallinnan prosessit on otettu käyttöön 2020. Näiden lisäksi on useita pienempiä toimenpiteitä, joilla on pyritty pitämään asiakaspalveluun liittyvät asiat Staran henkilöstön mielessä. Asiakslähtöisyydestä on tullut toimintatapa Staralla.

Nettosuositteluindeksi (NSI) pohjautuu Questbackilla tehtyyn asiakaskyselyyn syksyllä 2020, josta on ote alla:



Henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen

Tapaturmataajuus pienenee

Tapaturmataajuus laskee kolmen edellisen vuoden keskiarvosta 5 %.

- Tapaturmataajuuden kehitystä seurataan Staralla neljästi vuodessa. Tapaturmataajuustiedot saadaan Työsuojelupakki-järjestelmästä. Esihenkilöt kirjaavat jokaisen työtapaturman Työsuojelupakkiin vakuutusyhtiötä varten. Työsuojelupakkiin tallennetaan myös tieto tehdyistä työtunneista. Tapaturmataajuus on työssä sattuneiden ja poissaoloon johtaneiden työtapaturmien ja tehtyjen työtuntien suhdeluku per miljoona

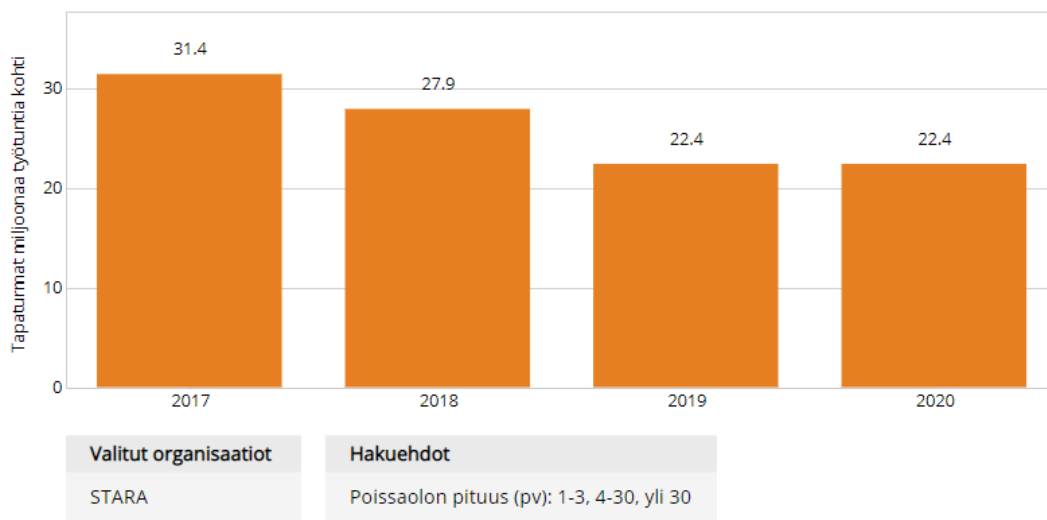
1.2.2021

työtuntia (väh. 1 pv:n poissaoloon johtaneet työpaikkatapaturmat / tehdyt työtunnit * 1 000 000). Tapaturmataajuus on Suomessa yleisesti käytössä oleva työturvallisuustason ja työturvallisuuskulttuurin mittari.

Toteutuminen:

Tavoite toteutui. Vuoden 2020 tapaturmataajuus oli 22,4, mikä tarkoittaa n. 18 %:n laskua edellisen kolmen vuoden tapaturmataajuuden keskiarvoon (27,2) nähden. Vuonna 2020 Starassa panostettiin erityisesti tapaturmia ennaltaehkäisevään turvallisuuspoikkeamailmoittamiseen sekä työtapaturmien ja turvallisuuspoikkeamien tutkinnan laadun parantamiseen. Molemmissa asioissa menttiin selvästi eteenpäin. Myös turvallisuuskierroksia ja –tuokioita pidettiin yli tavoitetason. Työturvallisuusasiat nähdään tärkeinä ja niitä käsitellään säännöllisesti jokaisella organisaatiotasolla. Järjestelmällisyyden lisäämisellä Staralla on edellytyksiä vieläkin parempiin tuloksiin.

Työpaikkatapaturmataajuudet vuosina 2017 - 2020



Lähde: Työsuojelupakki, 1.2.2021