

## Sitovien toiminnan tavoitteiden toteutuminen 2021 ja dokumentointikuvaus

Staran sitovat toiminnalliset tavoitteet 2021 ja mittarit / tavat, joiden avulla niiden toteutuminen todennetaan sekä tavoitteen toteutuminen vuonna 2021.

### Kestävän kasvun turvaaminen

#### Staran käytössä olevien toimitilojen energiatehokkuus paranee

Energiansäästöavoite on 6 % vuoden 2015 energiankulutuksesta. Tavoitteeseen sisältyvät sähkön ja säänormitetun kaukolämmön kulutus.

- Energian käytön kuukausittaisia kulutustietoja seurattiin vuonna 2021 kiinteistöittäin käyttöön otetun Helsingin kaupungin sähköisen BEM-huoltokirjan energiaraportoinnin NUUKA-osiosta. Tehtyjen säätötoimenpiteiden ja investointien vaikutusta seurattiin ja korjaavia toimenpiteitä suoritettiin lämmityskauden aikana aina tarvittaessa. Näin saavutettiin vallitsevissa olosuhteissa paras mahdollinen energiankäytön ja käyttötyytyväisyyden kombinaatio.

Toteutuminen:

Toimitilojen energiatehokkuutta mittaava 6 % energiansäästöavoite vuoden 2015 energiankulutuksesta toteutui. Tavoitteen saavuttamiseen vaikutti kolme eri tekijää.

Nuuka-järjestelmä mahdollistaa kiinteistönhoidolle energiankäytön ajantasaisen seurannan. Tällöin voidaan tehokkaasti havaita ja korjata poikkeamat energiankulutuksen kasvussa, sikäli kun ne eivät johdu pelkästään sääolosuhteista. Tällä voitiin vaikuttaa erityisesti lämmityksen energiankulutukseen.

Kampin luolatukikohdan taloautomaatiojärjestelmä kenttälaitteineen korjattiin ja päivitettiin vastaamaan tämän päivän vaatimuksia.

Suurimpana yksittäisenä energiatehokkuuden parantamishankkeena toimi Jätkäsaaren luolatukikohdan ilmankosteudenhallinnan toteuttaminen kierrätysilmapuhaltimilla. Tällöin ei tarvita suurien ilmanvaihtokoneiden ympärivuorokautista käyttöä täydellä teholla ja ilmanvaihdon sisäänpuhallus lämpötila voidaan uusien puhaltimien sijoittelusta johtuen laskea liki 10 C varsinkin lämmityskauden ulkopuolella. Näin saavutettiin merkittävät sähkö- ja lämmitysenergian säästöt.

1.2.2022

STARAN ENERGIASEURANNASSA OLEVIEN  
KOHTEIDEN  
VUOSIKULUTUKSET VUOSINA 2015 JA 2021

	Kaukolämpö normitettu MWh		Sähkö MWh	
	2015	2021	2015	2021
Atomitie 4-6	995	909,6	226,6	186,3
Hakamäenkuja 4	270,6	269,0	134,2	112,3
Hämeentie 115	5067,1	4828,4	1933,5	1762,8
Kampin luolatukikohta	170,4	252,2	383,3	378,5
Liukumäentie 4	1049,2	865,7	542,0	597,5
Talttakuja 4	286,4	237,3	439,1	484,9
Jätkäsaari *2018	2275	859,7	1960,0	547,2
Tuomarinkylä	1251,6	1012,3	165,2	198,2
<b>Yhteensä</b>	<b>11 365,3</b>	<b>9234,1</b>	<b>5 783,9</b>	<b>4 267,7</b>

\* Käytetty vuoden 2018 arvoa

Kokonasenergiankulutus MWh		
2015	2021	Ero
<b>17 149</b>	<b>13 502</b>	<b>-21 %</b>

## Uudistuvat palvelut

### 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 suositteisit 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:

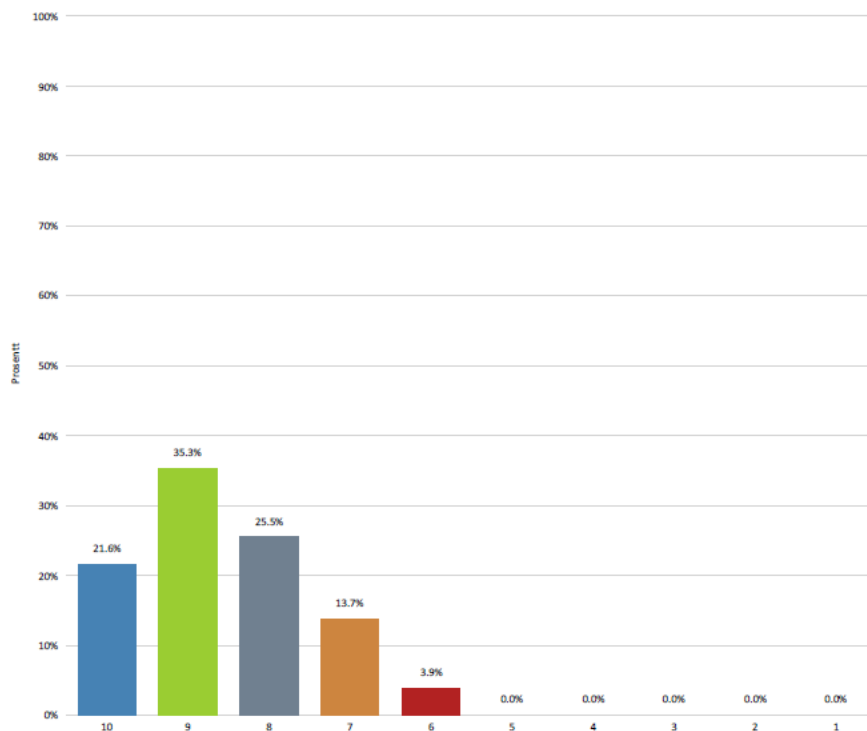
- Tavoite toteutui, nettosuositeluindeksi arvo oli 53,0. Tulos oli harppaus ylöspäin jo varsin hyvästä NPS:stä 43,9. Tulos on vakiintunut erinomaiselle tasolle ja oli seitsemäs

1.2.2022

peräkkäinen vuosi kun Stara paransi tässä mittarissa. Staran panostukset asiakastyöhön on kantanut hedelmää. Vuodesta 2019 lähtien on liki 300 staralaiselle annettu asiakaskokemuksen ja –palvelun koulutusta ja näitä asioita on otettu osaksi Staran perehdytysohjelmaa. Staralla on lisäksi valmennettu myynnillisissä tehtävissä toimivia syvällisempään myyntiosaamiseen, esimerkiksi tunneälykkääseen myyntityöhön sekä neuvotteluosaamiseen. Asiakaslähtöisyydestä on tullut toimintatapa Staralla.

- Nettosuositteluindeksi (NPS) pohjautuu Questbackilla tehtyyn asiakaskyselyyn syksyllä 2021, josta on ote alla:

55. Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit Staraa kollegoillesi? Anna arvosana 0 - 10, kun 10 = erittäin todennäköisesti ja 0 = ei lainkaan todennäköistä.



Nimi	Prosentti
10	21,6%
9	35,3%
8	25,5%
7	13,7%
6	3,9%
5	0,0%
4	0,0%
3	0,0%
2	0,0%
1	0,0%
N	51

1.2.2022

## Tapaturmataajuus pienenee

Tapaturmataajuus laskee neljän edellisen vuoden keskiarvosta 5 %.

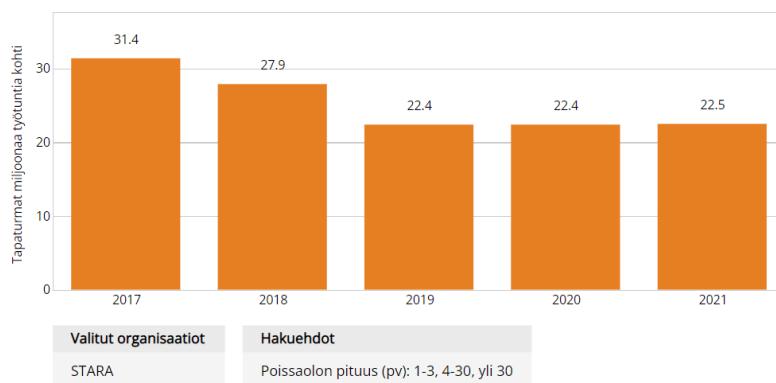
- Tapaturmataajuuden kehitystä seurataan Staralla neljästi vuodessa. Tapaturmataajuustiedot saadaan Työsuojelupakki-järjestelmästä. Esihenkilöt kirjaavat jokaisen työtapaturman Työsuojelupakkiin vakuutusyhtiötä varten. Työsuojelupakkiin tallennetaan myös tieto tehdyistä työtunneista. Tapaturmataajuus on työssä sattuneiden ja poissaoloon johtaneiden työtapaturmien ja tehtyjen työtuntien suhdeluku per miljoona 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 2021 tapaturmataajuus oli 22,5, mikä tarkoittaa 13,5%:n laskua edellisen neljän vuoden tapaturmataajuuden keskiarvoon (26,0) nähden. Vuonna 2021 Starassa panostettiin erityisesti tapaturmia ennaltaehkäisevään turvallisuuspoikkeama-ilmoittamiseen sekä ilmoitusten käsittelyyn mm. koulutuksin ja kampanjoin. Edelliseen vuoteen verrattuna ennaltaehkäiseviä ilmoituksia tehtiin 48 %:a enemmän ja kaikki tehdyt ilmoitukset oli tutkittu ja toimenpiteistetty asianmukaisesti. Myös turvallisuuskierroksia ja –tuokioita pidettiin yli tavoitetason (107 %:a). Työturvallisuusasiat nähdään tärkeinä ja niitä käsitellään säännöllisesti jokaisella organisaatiotasolla. Järjestelmällisyyden lisäämisellä Staralla on edellytyksiä vieläkin parempiin tuloksiin.

## Työtapaturmien lukumäärä

Työpaikkatapaturmataajuudet vuosina 2017 - 2021



Lähde: Työsuojelupakki, 1.2.2022