

3.2.2020

SITOVIEN TOIMINNALLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUMATIETOJEN DOKUMENTOINTI-KUVAUS VUODELTA 2019

Staran sitovat toiminnalliset tavoitteet 2019 ja mittarit / tavat, joiden avulla niiden toteutuminen todennetaan sekä tavoitteen toteutuminen vuonna 2019.

Staran käytössä olevien toimitilojen energiatehokkuus paranee

Energiansäästötavoite on 4 % vuoden 2015 energiankulutuksesta. Tavoitteeseen sisältyvät sähkön ja säänormitetun kaukolämmön kulutus.

- Kuukausittaiset kulutustiedot kerätään kiinteistöittäin ensimmäisen puolen vuoden aikana manuaalisesti Helenin Sävel Plus-palvelusta. Kun KYMP:n kaupunkitasoinen Nuuka-järjestelmä otetaan käyttöön, saadaan kulutustiedot suoraan siitä sääkorjattuina.
- Koska Staran käyttöön on tullut uusia kiinteistöjä ja vanhoja poistunut vuoden 2015 jälkeen, määrittää KYMP:n energiayksikkö näille laskennalliset kulutusarvot vuodelle 2015. Näin saadaan laajennettua seurattavien kiinteistöjen määrää suuremmaksi ja seurantaa paremmin energiansäästöä palvelevaksi.

Toteutuminen:

Toimitilojen energiatehokkuutta mittaava 4 % energiansäästötavoite vuoden 2015 energiankulutuksesta ei toteutunut. Staran seurannassa olevien kohteiden energiankulutus aleni keskimäärin 2 % vuonna 2019. Stara saavutti kaikissa seurannan alaisissa kohteissa, yhtä lukuunottamatta, keskimäärin 5 % vuotuisen energiansäästön verrattuna vuoteen 2015. Kampin maanalaisessa luolatukikohdassa pakokaasuja mittaavat anturit olivat vikaantuneet ja pitivät ilmanvaihtoa tarpeettomasti päällä täydellä teholla koko mittausjakson. Kohteen energiankulutus kasvoi liki 60 % suuremmaksi kuin vertailuvuonna. Kampin säätölaitejärjestelmä mitta-antureineen uusiittin vuoden 2019 lopussa ja lyhyen käyttökokemuksen perusteella on jatkossa mahdollista saavuttaa entisestään tiukkenevat säästötavoitteet Staran kaikissa kohteissa.

STARAN ENERGIANSEURANNASSA OLEVIEN KOHTEIDEN VUOSIKULUTUKSET 2015 ja 2019				
TOIMIPISTE	Kaukolämpö sääkorjattu MWh		Sähkö MWh	
	2015	2019	2015	2019
Atomitie 4-6	899,7	750,5	226,6	159,7
Hakamäenkuja 4	247,5	262,5	134,2	117,6
Hämeentie 115	4777,2	4680,5	1933,5	1715,2
Kampin luolatukikohta	154,8	442,7	383,3	416,3
Liukumäentie 4	976,9	916,9	542,0	543,8
Talttakuja 4	269,0	310,8	439,1	432,9
YHTEENSÄ	7325,1	7363,9	3658,7	3385,5
MWh				
ENERGIAN KOKONAIS-KULUTUS MWh	2015	2019	suhde 19/15	Säästö %
	10 984	10 749	0,98	-2,1 %

3.2.2020

Asiakastyytyväisyys kehittyy myönteisesti, tavoitellaan tasoa hyvä (NSI 20–40)

Asiakaskyselyyn perustuva nettosuositeluindeksin (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, nettosuositeluindeksin arvo oli 43,7. Stara on panostanut asiakkuusasioiden kehittämiseen. Vuoden 2019 aikana yli 200 Staralaista osallistui asiakaskokemuksen ja –palvelun valmennuksiin. Lisäksi edellisenä vuonna toistakymmentä Staran myynnillisissä tehtävissä toimivaa osallistui myyntivalmennukseen. Näiden lisäksi on useita pienempiä toimenpiteitä, joilla on pyritty pitämään asiakaspalveluun liittyvät asiat Staran henkilöstön mielessä. Edellä kuvattujen toimenpiteiden lisäksi hyvien arvosanojen takana on myös entistä paremmin suoritettuja hankkeita ja tehtäviä.

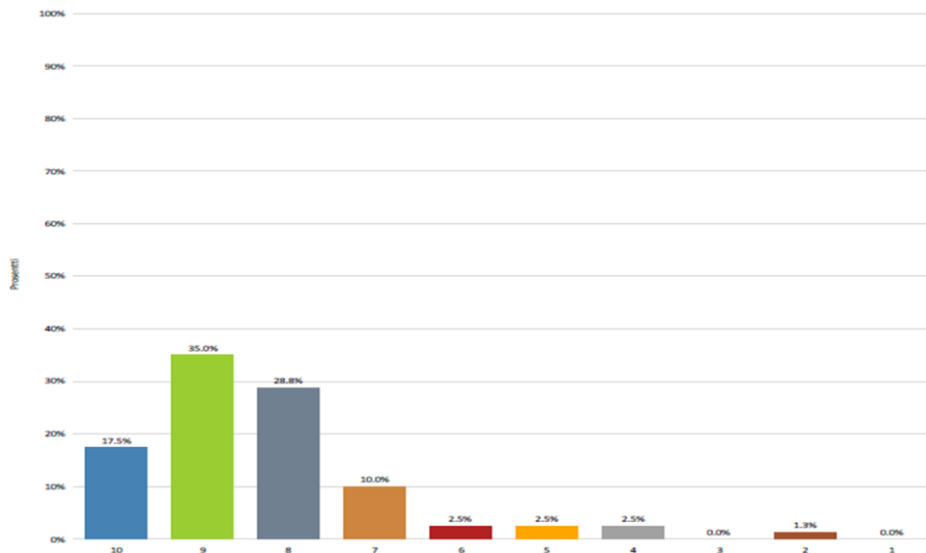
Nettosuositeluindeksi (NSI) pohjautuu Questbackilla tehtyyn asiakaskyselyyn syksyllä 2019, josta ote alla:

3.2.2020

Staran asiakas- ja yhteistyökumppanikysely 2019

1.11.2019 12:15

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



Nimi	Prosentti
10	17,5%
9	35,0%
8	28,8%
7	10,0%
6	2,5%
5	2,5%
4	2,5%
3	0,0%
2	1,3%
1	0,0%
N	80

Powered by www.questback.com

Tapaturmataajuus pienenee

Tapaturmataajuus laskee kolmen edellisen vuoden keskiarvosta 5 %.

- Tapaturmataajuuden kehitystä seurataan Staralla neljästi vuodessa. Tapaturmataajuustiedot saadaan Työsuojelupakki-järjestelmästä. Esimiehet 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.

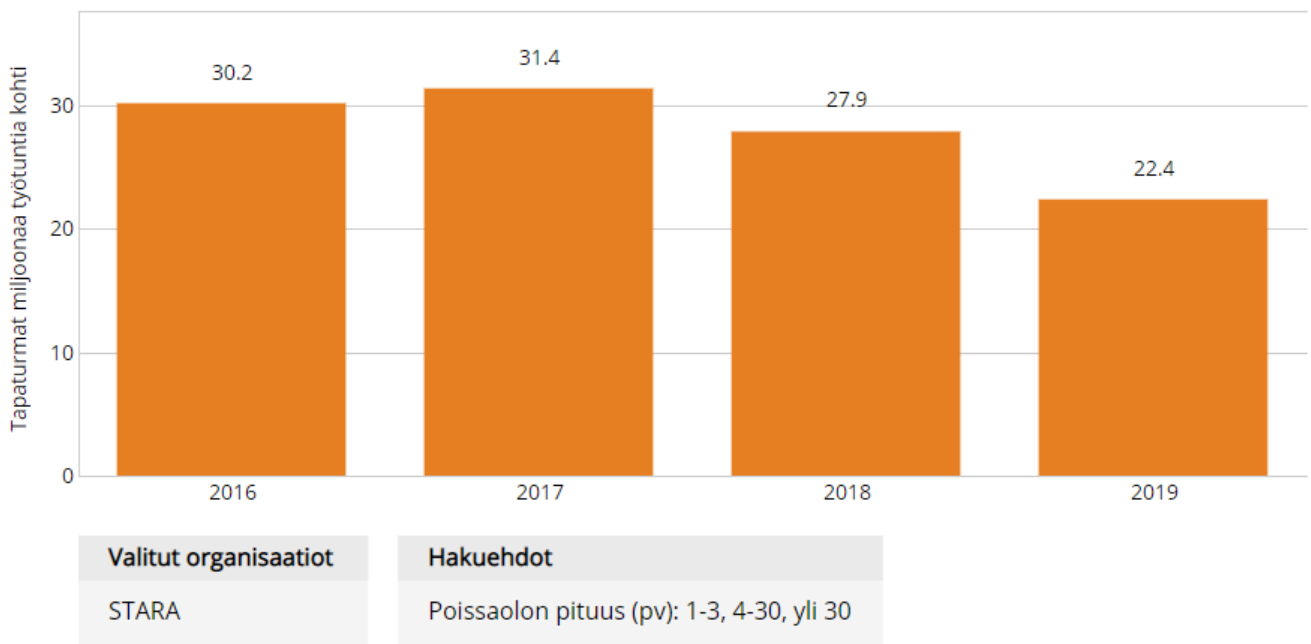
Toteutuminen:

Tavoite toteutui. Vuoden 2019 tapaturmataajuus oli 22,4, mikä tarkoittaa n. 25,0%:n laskua edellisen kolmen vuoden tapaturmataajuuden keskiarvoon (29,8) nähden. Tulos on Staran historian paras ja suurin selittävä tekijä on löytyy pitkäjänteisestä työturvallisuusjohtamisesta.

3.2.2020

Työturvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti jokaisella organisaatiotasolla, työpaikoilla tehdään turvallisuuskierroksia, sattuneet työtapaturmat käsitellään ja havaittuihin vikoihin ja puutteisiin reagoidaan. Järjestelmällisyyden lisäämisellä Staralla on edellytyksiä vieläkin parempiin tuloksiin. Tapaturmataajuuteen vaikuttaa oleellisesti myös aina vallitsevat sää- ja keliolosuhteet ja vuoden 2019 lopun olosuhteet olivat myönteiset.

Työpaikkatapaturmataajuudet vuosina 2016 - 2019



Lähde: Työsuojelupakki 3.2.2020

Positiivinen tuottavuuskehitys

Kiinteät kustannukset toteutuvat edellistä vuotta pienempinä.

- Toteutuneet kiinteät kustannukset poimitaan SAP-raportilta ja verrataan edellisen vuoden toteumaan.

Toteutuminen:

Kiinteiden kustannusten aleneminen edelliseen vuoteen verrattuna ei toteutunut. Vuoden 2019 kustannukset olivat 18,5 milj. euroa ja vuonna 2018 16,2 milj. euroa. Liikevaihtoon suhteutettuna kiinteiden kustannusten osuus oli 7,3 % liikevaihdosta vuonna 2019 ja 6,9 % vuonna 2018. Kun kiky-sopimuksen loppumisen aiheuttama poikkeuksellisen suuri lomapalkkavelan muutos eliminoidaan, kasvoivat kiinteät kustannukset 1,3 milj. euroa. Tällöin kiinteiden kustannusten osuudet liikevaihdosta ovat 6,80 % (2019) ja 6,75 % (2018) eli käytännössä ne ovat samalla tasolla. Kiinteisiin kustannuksiin laskettiin tuloksyksikköinä

3.2.2020

mukaan hallinto-osaston sekä osastojen tuotannon tukien ja johdon kustannukset. LaskeSap-järjestelmän tilikartassa ei ole erikseen tilejä muuttuville ja kiinteille kustannuksille.

Staran liikevaihto kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 18,1 milj. euroa eli 7,8 %. Toiminnan volyymin kasvaessa noinkin paljon, alkavat myös kiinteät kustannukset väijäämättä kasvaa, vaikka ne määritelmän mukaan olisivatkin kiinteitä. Yleinen kustannustason nousu mm. palkoissa ja vuokrissa aiheutti kustannusten kasvua. Liikevaihtoon suhteutettuina kiinteät kustannukset eivät ole kuitenkaan käytännössä nousseet edellisestä vuodesta.

		2019	2018	ERO €	
	HALLINTO				
9001800	Hallinto ja Johto	KÄYTTÖTALOUSMENOT	18 466 289	16 230 108	2 236 181
9001850	Kehitys	Liikevaihto	253 701 376	236 141 093	17 560 284
9001810	Päätöksen teon tuki	Kiinteät kustannukset % / liikevaihto	7,3 %	6,9 %	
9001820	Henkilöstö	Lomapalkkavelan muutos -	1 219 877	280 458	939 420
9001821	Työturvallisuus ja -suojelu	Kustannukset ilman lomapalkkavelan muutosta	17 246 412	15 949 650	1 296 762
9001830	Talous	Kiinteät kustannukset % / liikevaihto (lomapalkkavelan muutos huomioitu)	6,80 %	6,75 %	
9001830	Ulkoinen laskenta				
9001831	Sisäinen laskenta				
9001833	Tiimi RAT				
9001835	Tiimi KTR				
9001837	Tiimi KTY				
9001840	Tietohallinto				
9001860	Toimitilhallinto				
9001870	Viestintä				
	RAKENNUSTEKNIikka				
	Konepaja				
9002310	KOP Tuotannon tuki				
	RTT RAT Tuki				
9002100	RAT Tuotannon tuki				
9002131	RAT Tekninen tuki				
	YMPARISTONHOITO				
9005660	Tuki				
	LOGISTIIKKA				
	LOT LOG Tukipalvelut				
9002400	LOG tuotannon tuki				
	Materiaaliratkaisut				
9002510	MAP Tuotannon tuki				
	KAUPUNKITEKNIKAN YLLÄPITO				
	KTY Tekninen tuki				
9005800	KTY Tekninen tuki				
	KAUPUNKITEKNIKAN RAKENTAMINEN				
	KTR1 Esikunta				
9006000	Esikunta				
	KTR2 Rakentaminen				
9005900	KTR Tekninen tuki				

Tase/tulosl.tili	TK 2019 kaudet 1 - 12	TK 2018 kaudet 1 - 12	Poikkeama
Esitys:	1 EUR	1 EUR	1 EUR
HKIL HKI Liikelaitos	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
HKIL/8 TULOSLASKELMA	18.466.289,37 EUR	16.230.107,91 EUR	2.236.181,46 EUR
HKIL/232 TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ	18.466.289,37 EUR	16.230.107,91 EUR	2.236.181,46 EUR
HKIL/216 LIIKEYLIJÄÄMÄ (-)/A	18.466.289,37 EUR	16.230.107,91 EUR	2.236.181,46 EUR
HKIL/49 LIIKEVAIHTO	18.466.289,37 EUR	16.230.107,91 EUR	2.236.181,46 EUR
HKIL/48 Materiaalit ja palve	5.177.359,80 EUR	4.406.120,28 EUR	771.239,52 EUR
HKIL/56 Aineet, tarvikkeet j	624.650,02 EUR	512.523,55 EUR	112.126,47 EUR
HKIL/111 Palvelujen ostot	4.552.709,78 EUR	3.893.596,73 EUR	659.113,05 EUR
HKIL/143 Henkilöstökulut	11.976.215,07 EUR	10.624.968,68 EUR	1.351.246,39 EUR
HKIL/251 Palkat ja palkkiot	9.352.311,67 EUR	8.295.829,76 EUR	1.056.481,91 EUR
HKIL/202 Henkilösivukulut	2.623.903,40 EUR	2.329.138,92 EUR	294.764,48 EUR
HKIL/208 Liiketoiminnan muut	1.312.714,50 EUR	1.199.018,95 EUR	113.695,55 EUR
HKIL/209 Vuokrat	1.234.026,97 EUR	1.142.170,72 EUR	91.856,25 EUR
HKIL/210 Muut toimintakulut	42.688,78 EUR	20.848,23 EUR	21.840,55 EUR
HKIL/311 Muut toimintakulut,	-1,25 EUR	0,00 EUR	-1,25 EUR
HKIL/211 Avustukset yhteisöil	36.000,00 EUR	36.000,00 EUR	0,00 EUR
HKIL/3 Tuloslaskelman tulos	-18.466.289,37 EUR	-16.230.107,91 EUR	-2.236.181,46 EUR