

30.1.2023

Sitovien toiminnan tavoitteiden toteutuminen 2022 ja dokumentointikuvaus

Staran sitovat toiminnalliset tavoitteet 2022 ja mittarit / tavat, joiden avulla niiden toteutuminen todennetaan sekä tavoitteen toteutuminen vuonna 2022.

Toimiva ja kaunis kaupunki

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

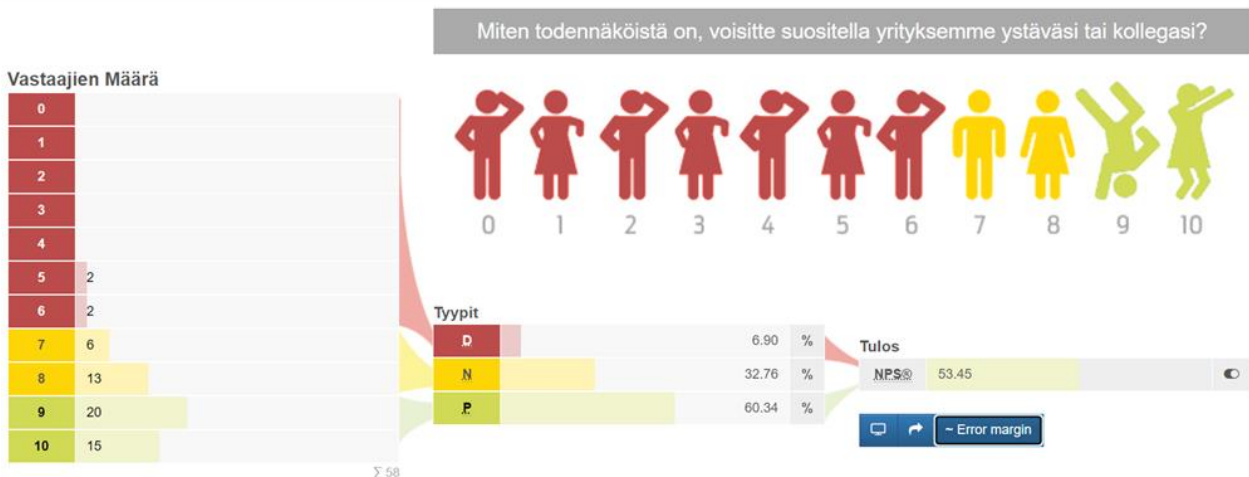
Asiakaskyselyyn perustuva netto-suositeluindeksi (NSI) arvo on > 30 (vaihteluväli -100 – 100)

- Stara suorittaa kerran vuodessa kaikille asiakkaille ja muille sidosryhmien jäsenille asiakastyytyväisyyskyselyn. Näistä vastaajista eritellään selvässä asiakasroolissa olevat vastaajat, joilta kysytään ”Kuinka todennäköistä on, että suositelisit 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 53,5. Tulos on samaa tasoa kuin edellisen mittauksen (53,0) toteutuma ja on vakiintunut viime vuosina erinomaiselle tasolle. Staran panostukset asiakastyöhön ovat tuottaneet tuloksia. Vuodesta 2019 lähtien on liki 300 staralaiselle annettu asiakaskokemuksen ja –palvelun koulutusta ja näitä asioita on otettu osaksi Staran perehdytysohjelmaa. Staralla on lisäksi valmennettu myynti- ja neuvotteluosaamista ja asiakaslähtöisyydestä on tullut toimintatapa Staralla.

- Nettosuositeluindeksi (NPS) pohjautuu Questbackilla tehtyyn asiakaskyselyyn syksyllä 2023, josta on ote alla:



Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki

Tapaturmataajuus pienenee

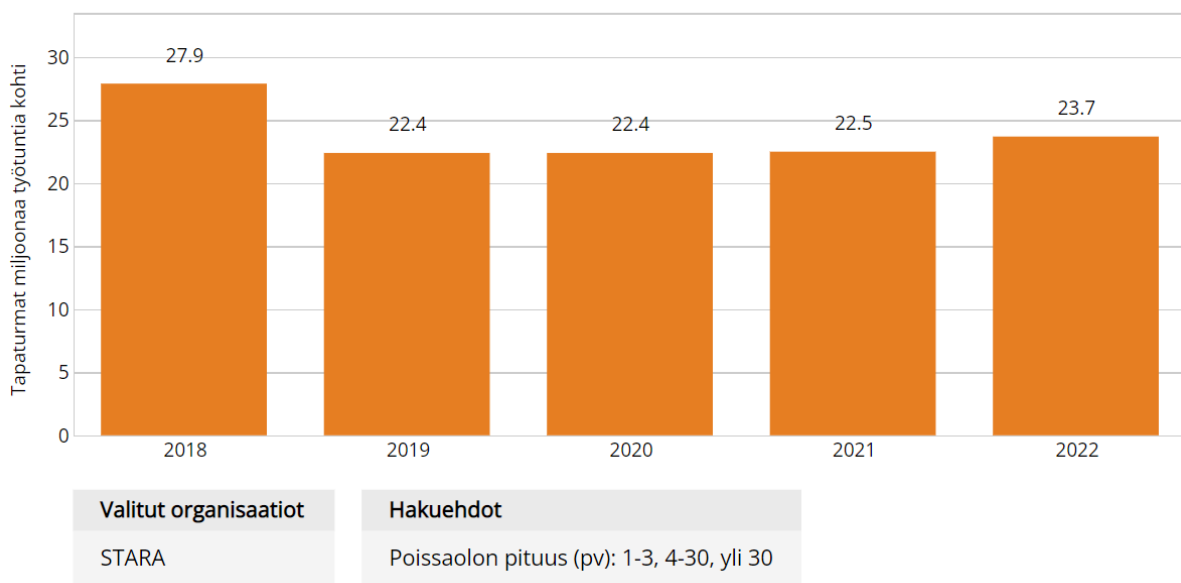
Tapaturmataajuus laskee neljän edellisen vuoden keskiarvosta 5 %.

- Tapaturmataajuuden kehitystä seurataan Staralla neljästi vuodessa. Tapaturmataajuustiedot saadaan Työsuojelupakki-järjestelmästä. Esihenkilöt kirjaavat jokaisen työtapaturman Työsuojelupakkiin vakuutusyhtiötä varten. Työsuojelupakkiin tallennetaan myös tieto tehdyistä työtunneista. Sarastian raportointiongelmista johtuen vuoden 2022 työntuntitietoihin liittyy epävarmuuksia, sillä järjestelmästä ei saanut ulos suoria tuntitietoja. Tämän vuoksi vuoden 2022 tuntitiedot on poikkeuksellisesti laskettu järjestelmästä saatujen henkilötyövuositietojen avulla. 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 ei toteutunut. Tapaturmataajuus laski, mutta ei riittävästi. Vuoden 2022 tapaturmataajuus oli 23,7, mikä tarkoittaa 0,4 %:n laskua edellisen neljän vuoden tapaturmataajuuden keskiarvoon (23,8) nähden (kuva 1). Tavoitteen toteutuminen olisi edellyttänyt vuoden 2022 taajuudeksi lukemaa 22,6.

Työpaikkatapaturmataajuudet vuosina 2018 - 2022



Kuva 1. Työpaikkatapaturmataajuudet Stara 2018–2022 (Työsuojelupakki, 9.1.2023)

30.1.2023

Tulos selittyy poikkeuksellisen huonolla ensimmäisellä kvartaalilla, jolloin kirjattiin peräti 41 %:a kaikista Staran vuoden 2022 tilastoiduista työpaikkatapaturmista. Ensimmäisen neljänneksen huonoa tulosta selittää alkuvuoden haastavat sää- ja keliolosuhteet ja niistä seuranneet lukuisat liukastumiset, kaatumiset ja kompastumiset (17 kpl). Vuonna 2022 kirjattiin kaikkiaan 33 kpl:tta liukastumista, kaatumista tai kompastumista. Vertailun vuoksi vuonna 2021 em. kategoriaan kirjattiin koko vuonna vain 14 työtaturmaa.

Loppuvuosi huhtikuusta joulukuuhun meni huomattavasti suotuisammin ja kokonaisuutena tämä tarkastelujakso on työtaturmien lukumäärissä mitattuna Staran historian paras yhdessä vuoden 2019 vastaavan jakson kanssa. Edellisvuosien normaalimmalla alkuvuodella olisi työtaturmia todennäköisesti tapahtunut alle 50.

Vuoden 2022 aikana pyrittiin vähentämään erityisesti äkillisestä fyysisestä kuormittumisesta (esim. nostot ja siirrot) aiheutuneita työtaturmia, sillä vuonna 2021 niitä oli huomattava määrä (16 kpl, 30%). Vuonna 2022 äkillisestä fyysisestä kuormittumisesta johtuvia työtaturmia kirjattiin enää 7 kpl (11%). Vuonna 2022 aiheesta laadittiin teemaan liittyviä turvallisuustuokioaineistoja ja pyrittiin hyödyntämään paremmin työterveyshuollon työfysioterapeuttia esimerkiksi ergonomiaselvitysten muodossa. Vuodelle 2023 on suunniteltu työterveyshuollon työfysioterapeutin kanssa uudenlaista konseptia, jossa perinteisen ergonomian lisäksi käsitellään laajemmin työhyvinvointia ja työkykyä. Positiivista työturvallisuuden kehittymistä oli nähtävissä myös turvallisuushavaintojen lukumäärissä.

Työturvallisuusasiat nähdään Starassa erittäin tärkeinä ja niitä käsitellään kuukausittain Staran henkilöstötoimikunnassa sekä osastojen omissa työsuojelun työryhmissä. Osastojen työsuojeluryhmissä käydään aina läpi kaikki osaston työtaturmat ja turvallisuuspoikkeamat ja niistä pyritään oppimaan ja oppia jaetaan mahdollisimman laajalle.

Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua

Uusiutuvan dieselin osuuden lisääminen kokonaiskäytöstä

Uusiutuvan dieselin osuus kokonaidieselin käytöstä vuonna 2022 vähintään 43 %.

- Uusiutuvan dieselin osuutta kokonaidieselin käytöstä seurataan kalustorekisterin raportilta energiankäytöstä (Restapp Neste/kalustorekisteri).

Toteutuminen:

Tavoite ei toteutunut. Staran uusiutuvan dieselin käytön osuus oli 26,81 %.

Syitä siihen, että uusiutuvan dieselin käyttö jäi tavoitteesta:

1. Uusiutuvaa dieseliä jakelevien jakeluasemin määrä

30.1.2023

Jakeluasemien määrä on lähtenyt kasvuun vuoden 2022 aikana, jolloin saatavuus on parantunut. Kokonaan fossiilisia polttoaineita ollut Venäjän tuonti on Ukrainan sodan vuoksi jäänyt pois. Tämä on lisännyt kotimaisten uusiutuvien polttoaineiden jakelua ja tuotantoa.

2. Henkilöstön epäluulo uusiuvan dieselin sopivuudesta ajoneuvoihin

Vuonna 2022 pidettiin seminaari osalle tuotannon työntekijöistä ja samalla kerrottiin uusiutuvien polttoaineiden hyödyistä ja Staran ja Vtt:n tutkimuksista uusiutuvan dieselin hyödyistä ja käytettävyydestä ajoneuvoissa. Vuonna 2023 tullaan jatkamaan saman sisältöisten infojen lisäämisestä tuotannon työntekijöille, joilla lisätään tietoisuutta uusiutuvien polttoaineiden hyödyistä.

3. Henkilöstön hintatietoisuus polttoaineista ja uusiutuvien polttoaineiden kalliimmasta hinnasta suhteessa Staran kilpailukykyyn

Uusiutuvat polttoaineet ovat pumppuhinnoillaan noin 13 % kalliimpia kuin fossiiliset polttoaineet, jolloin työntekijät ajattelevat säästävänsä Staralle tankkaamalla fossiilista polttoainetta uusiutuvan polttoaineen sijaan. Vuonna 2022 keskihinta arvonlisäverollisena on ollut fossiilisessa dieselissä 1,928 €/l ja uusiutuvassa dieselissä 1,972 €/l, eli uusiutuva diesel on ollut vain 2,2 % kalliimpaa. Tämä johtuu Staran Neste Markkinointi Oy:n välisestä hankintasopimuksesta, jolla Stara ostaa aina kaikki ko. tankkauspäivän tankkaukset halvimmalla pumppuhinnan mukaan. Lisäksi koko vuoden keskiarvo tasoittaa pumppuhintojen päivä vaihtelua. Tämän tiedon lisääminen henkilöstölle on myös tärkeää.

