

# Securitas-yhtiöt

## Henkilöstöraportti 2011



# Arvoisa lukija

Vuoden 2011 henkilöstöraporttimme ydinsisältöä ovat henkilöresurssien trendimuutoksia kuvaavien lukujen lisäksi arjen sankaritarinat ja henkilöstökyselyn 2011 kooste. Arjen sankaritarinoilla pyrimme nostamaan esille työntekijöitämme, jotka hoitavat vaativia turvallisuustehtäviä ja auttavat asiakkaitamme 365 päivänä vuodessa monenlaisissa asiakasympäristöissä.

Vuonna 2011 toteutimme järjestyksessään toisen Securitas henkilöstökyselyn, ensimmäinen toteutettiin vuonna 2009. Kuten edelliselläkin kerralla keskeisessä roolissa ovat henkilöstökyselyn perusteella laaditut ja toteutettavat toimenpidesuunnitelmat eri organisaatioitaosilla. Kyselyssä henkilöstö arvioi esimiestensä johtamistaitoja, jonka perusteella pyrimme kehittämään esimiestyöskentelyämme. Erityisesti arvostuksen saaminen esimieheltä nousi kyselyssä suurimmaksi kehityskohteeksi. Ilahduttavaa oli kuitenkin huomata, että se on parantunut vuoden 2009 kyselyn jälkeen. Lisäksi arvioitiin asiakaskeksyyttä, tavoitteiden ymmärtämistä, työolosuhteita ja työyhteisöä sekä mahdollista syrjintää työpaikoilla.

Asiakaskeksyytemme on hyvä ja näin pitääkin olla palveluyrityksessä, jossa elämme asiakkaan saamista hyödyistä ja arvosta. Työpisteille asetettavat tavoitteet on sidottava asiakkaisiin, jolloin ne ovat konkreettisia ja niihin voi jokainen osaltaan vaikuttaa. Työolosuhteet ovat tärkeitä. Itse työpisteen lisäksi tähän kuuluvat myös työvälineet ja työasut. Työyhteisön merkitys on meille jokaiselle tärkeä. Palautteesta olikin hienoa todeta, että syrjintää esiintyy työpaikoillamme vähän. Suhtaudumme syrjintään erittäin vakavasti ja valitettavasti muutama vuodessa joudumme puuttumaan. Jokainen tapaus on liikaa. Harmittavaa oli todeta, että naisten määrä on vain hieman yli viidennes henkilöstöstä.

Henkilöstömme antaman palautteen mukaan asiakkaat ovat osoittaneet henkilöstöllemme arvostusta, kiitän siitä asiakkaita. Kiitän myös henkilöstöämme yhtiön saamista palautteesta, kilpailukykyämme ylläpitämisestä ja kasvavasta osaamisen lisäämisestä. Ne ovat eväitä, joilla pärjäämme myös tulevaisuudessa.

Vuoden 2011 vartiointialan työmarkkinaratkaisussa ratkaisu lopulta järki ja yhtiötämme uhannut lakko vältettiin työntekijöidemme vastuullisella toiminnalla, kiitos siitä. Vartiointin työehdoissa olemme tähän saakka sitoutuneet vahvasti alan yleissitovaan työehtosopimukseen. Kuitenkin seuran hämmennyksen vallassa ympärillämme tilannetta, jossa monet paikallisvartiointi toimeksiannot etenkin julkishallinnon sektorilla liukuvat kilpailutuksissa halvempien kiinteistöpalveluiden työehtojen piiriin. Ilmeisesti kilpailutilanne nostaa työehtojen kustannusvaikutukset arvoon arvaamattomaan muiden tekijöiden jäädessä vähemmälle huomiolle. Toistan tässä mitä olen kirjoittanut vastaavassa julkaisussa jo kahtena edellisenä vuonna: *Työehtojen tulee olla kilpailukykyiset sekä asiakkaiden että henkilöstön näkökulmasta. Kuitenkin kilpailukykyä arvioitaessa on tärkeä nostaa tarkasteluun myös kehityspanostuksiin ja jatkuvaan parantamiseen liittyvät laadulliset tekijät.*

Tätä kirjoittaessani talouden näkymät ovat enemmän kuin epävarmat. Monet asiakkaat supistavat toimintaansa Suomessa tai lopettavat sen kokonaan. Toimintoja järjestellään rajusti uudelleen eivätkä nämä muutokset voi olla vaikuttamatta meihin. Myös turva-alalla on käynnissä muutoksia, monet palveluntarjoajat miettivät strategioitaan ja organisoitumistaan uudestaan. Käynnissä on myös lainsäädännön kokonaisuudistuksen II vaihe, joka toivottavasti parantaa toimialan mahdollisuuksia kohdata asiakkaiden nopeasti muuttuvat tarpeet entistä tehokkaammin.

Turva-alaan keskittyminen ja erikoistuminen ovat Securitaksen strategisia valintoja. Olemme pärjänneet sillä tähän asti kohtalaisen hyvin ja pyrimme pärjäämään myös jatkossa. Olemme jatkuvasti, myös hyvinä aikoina, tarvittaessa sopeuttaneet tuotantoa ja hallintoa tilauskantaa vastaavaksi. Toimintamme on oltava kilpailukykyistä ja ennakoivaa turvataksemme menestyksemme myös tulevaisuudessa.

Toimintamme nojaa vahvasti arvoihimme Rehellisyys – Valppaus – Avuliaisuus sekä vastuulliseen toimintaan. Olemme luottamusbisneksessä.



Ystävällisin terveisin

Helsingissä  
23. päivänä  
maaliskuuta 2012

Jarmo Mikkonen  
Toimitusjohtaja

PS. Mahdolliset kommentit ja kysymykset pyydetään osoittamaan henkilöstöpäällikkö Vesa Perkiölle sähköpostilla osoitteeseen vesa.perkio@securitas.fi. Raportti on luettavissa ja tulostettavissa sähköisessä muodossa kotisivuillamme [www.securitas.fi](http://www.securitas.fi).

## Sisällys

Arjen sankaritekoja	4
Securitas henkilöstökysely	6
Henkilöstön määrä	10
Henkilöstön sukupuolijakauma	10
Henkilöstön rakenne	11
Henkilöstön ikäjakauma	11
Työsuhteen kesto	12
Työsuhteen laatu	12
Ammattitutkinnot	13
Työtäpaturmat	14
Sairauspäivät	15
Uhka- ja väkivaltatilanteet	15





# Arjen sankarit

Joka päivä, kaikkialla maailmassa arjen sankarimme saavat ihmiset tuntemaan olonsa turvallisemmaksi. Henkilöstömme kohtaa työssään paljon haasteellisia tilanteita ja asioita, jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä ja nopeita päätöksiä. Tällä aukeamalla olevat sankaritarinat ovat niistä vain pieni otos.



Heikki Saresvirta on 64-vuotias pirteä Securitaksen seniorivartija. Saresvirta on tehnyt 35-vuotisen uran huoltamoyrittäjänä. Securitaksella hän aloitti järjestyksenvalvojan tehtävissä 2009, suoritti seuraavana vuonna vartijakortin ja on sen jälkeen toiminut järjestyksenvalvontatehtävien lisäksi vartijana eri kohteissa. Vartijakortin ikärajan nousua 68-vuoteen hän pitää hyvänä asiana: "Asiakaspalvelu on minulla verissä. Eläkkeelle minulla ei ole kiire, niin kauan kuin terveyttä riittää. Haluan palvella ihmisiä ja saan siitä myös itse valtavasti elämänsisältöä". Hyväkuntoinen Saresvirta pitää terveyttään yllä kävellen pitkiä lenkkejä ja toisen lempiharrastuksensa, kuorolaulun parissa. Hän on yksi Aikamiehet-lauluyhtyeen jäsenistä. YLE TV1 on tehnyt Heikistä dokumentin sarjaan "Seniori työssä".

Securitaksen vartija Jari huomasi öisellä kierroksellaan, että asiakkaan kiinteistön konehuoneessa yksi vesisuodatin oli haljennut ja aiheuttanut vesivahingon. Vartija ilmoitti asiasta Securitaksen hälytyskeskukseen, jota kautta asiakas saatiin kiinni ja puhelimen päähän. Puhelun aikana vartija onnistui pysäyttämään vedentulon. Kiinteistön huoltoyhtiön yöpäivystys viimeisteli työn ja korjasi vahingon kuntoon. Työt jatkuivat aamulla normaalisti, ilman häiriötä. Ilman vartijan valpasta huomiota vahingosta vesivahinko olisi ollut mittava ja vaatinut kalliin remontin. Asiakas palkitsi vartijamme hyvästä työstä.

Kampin kauppakeskuksessa työskentelevä Securitaksen palveluesimies Tapio Vartinen on valittu kauppakeskuksen liikkeiden toimikunnan päätöksellä Vuoden 2011 Kamppilaiseksi. Valinnan perusteluiksi kerrottiin Tapion auttavaisen ja palveluhenkisen asenteen, reippaan ja määrätietoisien asioiden hoidon ja rehdin tavan suhtautua työtovereihin.

Securitaksella piirivartijana työskentelevä Jyri huomasi normaalilla piirikierroksellaan rattijuopon. Edellä ajava auto poukkoili kaistalta toiselle vaarallisen näköisesti. Jyri seurasi autoilijaa muutaman minuutin ja ilmoitti asiasta Securitaksen hälytyskeskukseen. Autoilijan humalatila oli vahva. Hän oli ajaa ajotien keskikaiteeseen ja ajoi reilusti ylinopeutta. Jyri seurasi autoa kunnes poliisi sai autoilijan pysäytettyä. Jyri sai poliisilta kiitoksen erinomaisesta toiminnasta. Valppaudellaan Jyri esti vaarallisen rattijuopon matkan jatkumisen ja pelasti muut autoilijat ja jalankulkijat monilta mahdollisilta vaaratilanteilta.

Kaksi vartijaamme estivät kultasepäniikkeen ryöstäjää pakenemasta ryöstöpaikalta. Ryöstäjä iski Helsingin Aleksanterinkadulla sijaitsevaan liikkeeseen aamupäivällä ja sai aseella uhaten saaliikseen huomattavan määrän arvo-omaisuutta.

Helsinkiläisen kauppakeskus Forumin katolla asusteleva huuhkajanpoikanen putosi Mannerheimintielle. Epäonnistuneen lentoharjoituksen jälkeen lintu jäi rauhallisena katselemaan ohikulkijoita. Securitaksen valpas vartija Tessa pysäytti ohikulkevan liikenteen, otti lintua varmoin ottein niskasta ja koppasi sen kainaloonsa. Kiinnioton jälkeen poikanen vietiin rengastettavaksi ja palautettiin myöhemmin takaisin pesäänsä. Poikanen oli yksi kolmesta Forumin katolla pesineen huuhkajapariskunnan jälkeläisistä. Myös kaksi muuta poikasta onnistuttiin saamaan rengastettavaksi.

Vartijamme havaitsivat käynnissä olevan ryöstön kierroksellaan ja seurasivat ryöstön etenemistä. He ehtivät ryöstöpaikalle ennen poliisia, joka hälytyksen saatuaan lähetti paikalle useita poliisiyksiköitä. Kiinniotto tapahtui kadulla kultakelloliikkeen ulkopuolella. Ryöstäjällä oli käytössään asejäljitelmä, jonka vartijat ottivat häneltä pois. Ryöstösaalis saatiin kiinnioton yhteydessä takaisin kokonaan. Asia uutisoitiin useassa mediassa.





## Tavoitteena tehdä Securitaksesta entistäkin parempi työpaikka

Toteutimme henkilöstökyselyn marras-joulukuussa 2011 nettikyselynä yhteistyössä tutkimuksiin erikoistuneen yrityksen, kansainvälisen TNS:n kanssa. Kysely järjestettiin Suomessa nyt toista kertaa. Kyselyyn kutsuttiin Securitas-yhtiöiden palveluksessa vähintään 3 kuukautta olleet työntekijät. Securitas Henkilöstökysely toteutetaan säännöllisesti 2 vuoden välein kaikille Euroopan noin 110 000 työntekijällemme. Kyselyä on toteutettu vuodesta 2008. Haluamme tuottaa asiakkaillemme lisäarvoa, jota varten tarvitsemme lisätietoa henkilöstömme mielipiteistä ja viihtyvyydestä. Tavoitteena on myös ymmärtää paremmin sitä, miten voisimme kehittää asiakkaidemme tarpeisiin vastaavia palveluita ja parantaa kannattavuuttamme. Kyselyä on kehitetty vuoden 2009 jälkeen yhä enemmän asiakaskeisempään suuntaan. Kyselyssä oli 2011 uutena osa-alueena asiakaskeisyyttä ja palveluiden kehittämistä koskevia kysymyksiä.

Henkilöstökyselyn vastausprosentti oli 57 %. Henkilöstökyselyssä kysyttiin viittä pääaluetta – johtaminen, asiakaskeisyyys, henkilöstön asema, organisaatio ja oma työpaikka – koskevia kysymyksiä. Kysely sisälsi kysymyksiä mm. työolosuhteista, organisaatiosta, koulutuksesta, asiakaskeisyydestä ja innovaatiokulttuurista, johtamisesta sekä sitoutumisesta ja motivaatiosta.

## Securitas henkilöstökyselyn tulokset ja kehitys vuodesta 2009

Kaikissa divisioonissa saadut vastaukset olivat hyvin samansuuntaiset. Positiivisten vastausten prosentiosuudet kasvoivat vuodesta 2009 kaikissa divisioonissa ja kaikissa seurattavissa kysymyskategorioissa (mukana oli 2 uutta kokonaisuutta, joista ei ole saatavilla vertailutietoa). Henkilöstömme mielestä Securitaksessa on paljon vahvuuksia, mutta parantamisenkin varaa vielä on.

### Vahvuuksia kaikissa divisioonissa ovat:

#### Päätöksenteko

(Kysymys: Pystyn tarvittaessa tekemään omia päätöksiä) 96 % vastasi kysymyksiin positiivisesti

#### Koulutus ja ammattitaito

(Kysymykset: Olen pätevä ja kyvykäs vastaamaan työn vaatimuksiin/ Olen saanut oikeanlaisen koulutuksen), 85 % vastasi kysymyksiin positiivisesti

#### Työvuorosunnittelu

(Kysymys: Saan vuorolistan sovittuun aikaan mennessä/ Mielipiteeni otetaan huomioon vuorolistoja suunniteltaessa) 80 % vastasi kysymyksiin positiivisesti

### Kehittämistä vaativia alueita ovat:

#### Securitaksen antama huomio ja kunnioitus

(Kysymykset: Securitas huomioi onnistumiseni/ Tunnen Securitaksen arvostavan ja kunnioittavan työtäni) Tulos parani 5 % vuodesta 2009 mutta parantamisen varaa on vielä

#### Organisaatio

(Kysymys: Organisaatorakenteemme tehostaa työskentelyäni) Tulos parani 5 % vuodesta 2009

#### Vuorovaikutus

(Kysymykset: Esimieheni antaa tunnustusta hyvin tehdystä työstä, esimieheni on hyvä luomaan yhteishenkeä, saa minut näkemään työni merkityksen ja vaikutuksen, kuuntelee ja huomioi mitä sanon ja kannustaa muita jakamaan ideoitaan)

Olemme nyt vaiheessa, jossa ymmärrämme paremmin henkilöstön sitoutumista ja tyytyväisyyttä niin Securitakseen, kollegoihin kuin asiakkaisiimme. Tämän lisäksi henkilöstökysely on antanut vastauksia siihen, millä tavalla henkilöstömme tyytyväisyys vaikuttaa suorituskykyymme palveluasiakkaitamme heidän odottamallaan tavalla.

Tähän henkilöstöraporttiin on koottu muutamia henkilöstökyselyn tutkimustuloksia.



# Securitas Employee Survey Finland

## Tulokset 2011



Vastaajien lukumäärä 1541

### JOHTO

Onko meillä vahvoja johtajia, jotka keskittyvät sekä ihmisiin että liiketoiminnan menestykseen?

### MINÄ JA KOLLEGANI

Onko meillä osaavia, motivoituneita työntekijöitä, jotka kokevat, että heitä arvostetaan?

### TAVOITTEET

Kuljummeko samaan suuntaan kohti hyvin ymmärrettyjä tavoitteita?

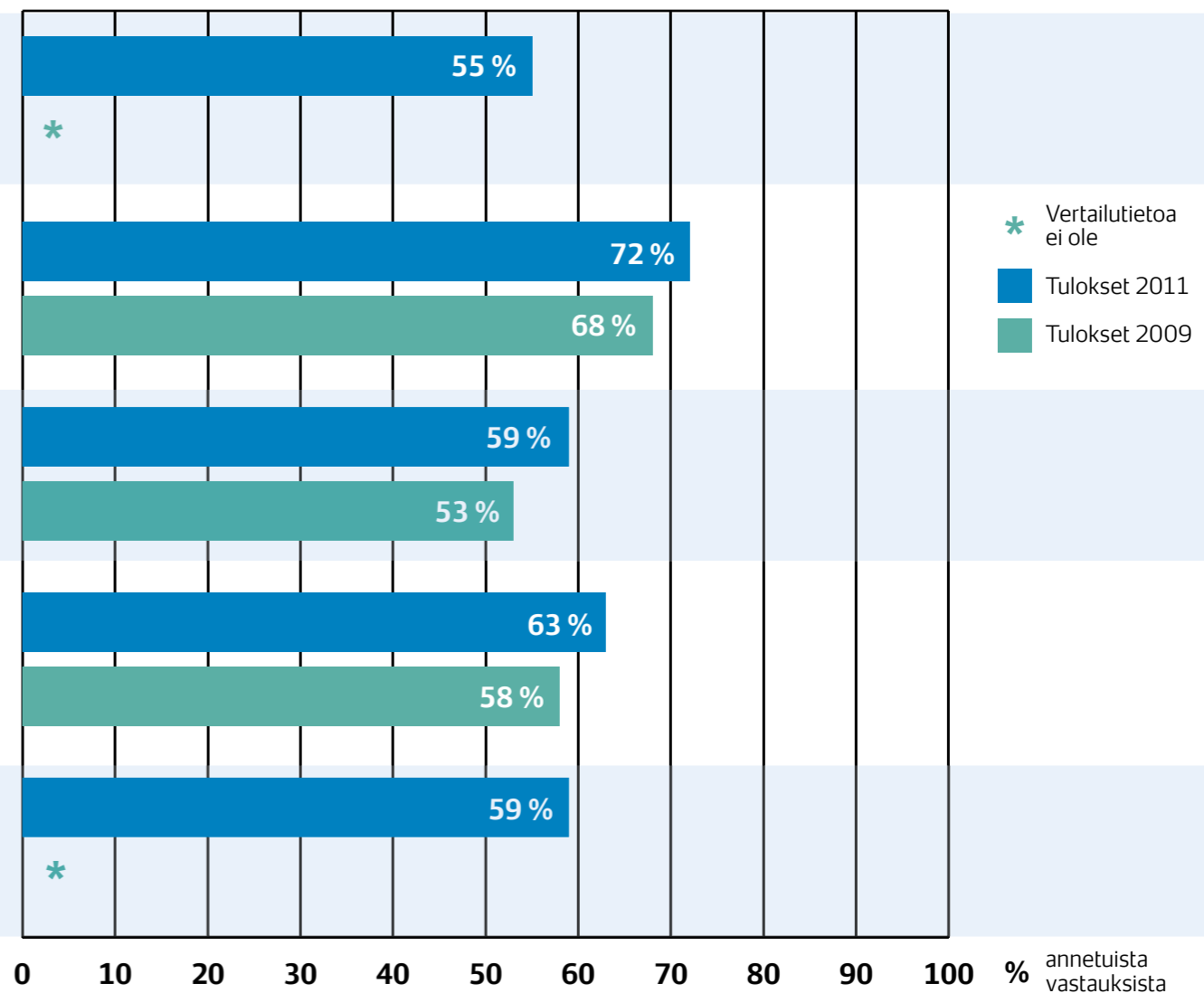
### ORGANISAATIO

Onko meillä tehokas rakenne ja oikeanlainen työympäristö hyviä työsuorituksia varten?

### ASIAKASKESKEISYYS

Pidämmekö asiakkaan mielessä, pyrimmekö erinomaisiin suorituksiin ja pyrimmekö jatkuvasti kehittämään palvelujamme?

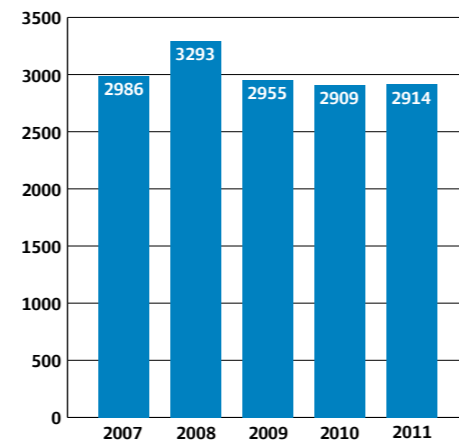
Myönteiset vastaukset 4+5



72% henkilöstökyselyyn vastanneista kokee työympäristönsä hyväksi ja 63% vastanneista katsoo varusteensa asianmukaisiksi.

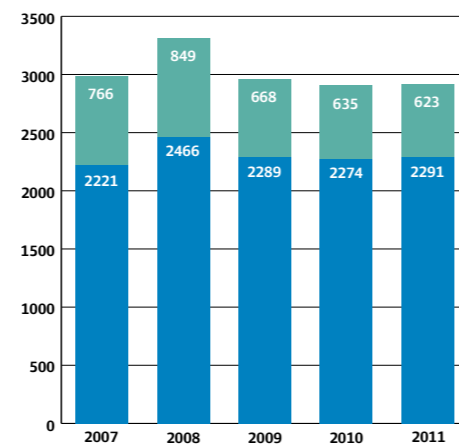


## Henkilöstön määrä



Henkilöstön määrä vuoden 2011 lopussa oli 2914 henkilöä. Henkilöstön määrä on pysynyt lähes samoissa lukemissa viimeisten vuosien ajan.

## Henkilöstön sukupuolijakauma



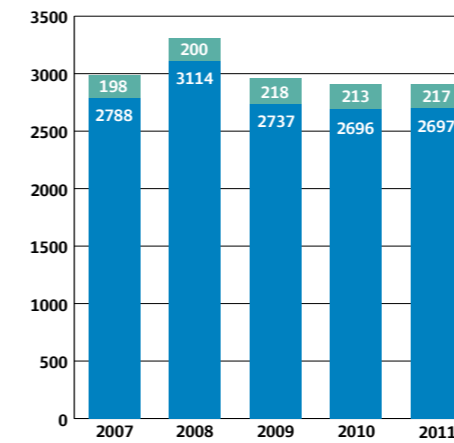
■ Naiset  
■ Miehet

Vuoden 2011 lopussa naisten määrä Securitaksessa oli 619 henkilöä eli 21,2 % ja miesten määrä 2295 eli 78,8 % koko henkilöstöstä.

### Henkilöstökyselyn tuloksia

Naiset vastasivat henkilöstökyselyyn hieman miehiä kriittisemmin. Naisia osallistui Henkilöstökyselyyn 320 henkilöä eli yli puolet naisista.

## Henkilöstön rakenne



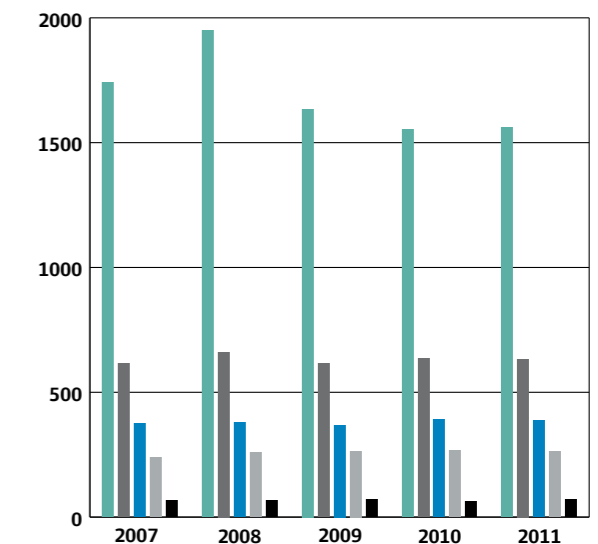
■ Hallinto  
■ Vartijat

Esimies- ja hallintotehtävissä toimivan henkilöstön määrä on pysynyt lähes ennallaan viimeiset vuodet. Asiakaspalveluhenkilöstön määrä vuoden 2011 lopussa oli 2697 henkilöä eli 93 % koko henkilöstöstä.

### Henkilöstökyselyn tuloksia

Esimiestyössä työskentelevät saivat palautetta henkilöstöltään. Positiivista palautetta annettiin päätöksentekokyvystä ja käytännön työn ymmärtämisestä. Henkilöstö myös kokee, että esimiehemme tekevät työnsä Securitaksen arvojen mukaisesti ja eettisesti. Parannuksia toivottiin esimiesten vuorovaikutustaitoihin ja positiivisen palautteen antamiseen.

## Henkilöstön ikäjakauma



■ 19–29 vuotta  
■ 30–39 vuotta  
■ 40–49 vuotta  
■ 50–59 vuotta  
■ 60– vuotta

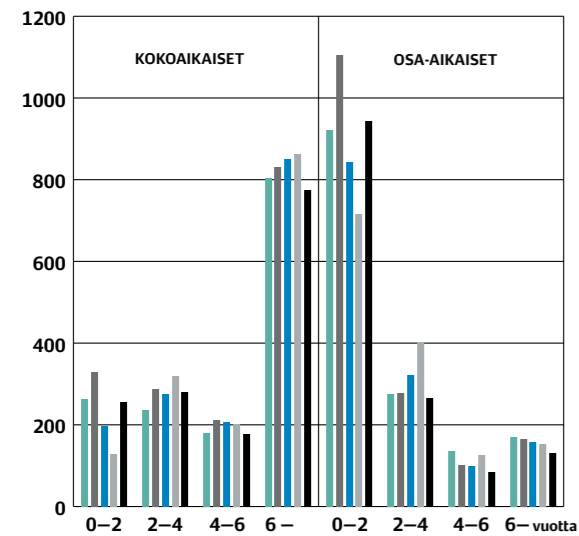
Henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2011 lopussa 32,5 vuotta. Henkilöstön keski-ikä on vartijoiden keskuudessa 31,5 vuotta ja toimihenkilöiden osalta 40 vuotta.

### Henkilöstökyselyn tuloksia

Työsuhteella ja iällä oli merkitystä tyytyväisyyteen. Kaikista tyytyväisimpiä olivat yli 45-vuotiaat henkilöt.



## Työsuhteen kesto



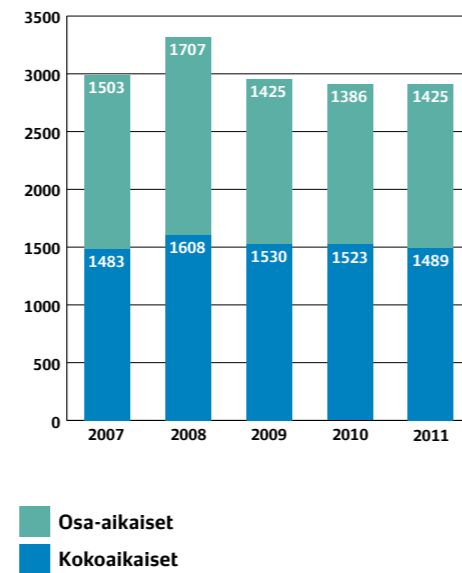
■ 2007  
■ 2008  
■ 2009  
■ 2010  
■ 2011

Henkilöstön työsuhteet ovat kestäneet keskimäärin 7 vuotta. Kokoaikaisen palveluhenkilöstön työsuhteet ovat kestoaltaan 10 vuotta ja osa-aikaisen henkilöstön 3 vuotta.

### Henkilöstökyselyn tuloksia

Työsuhteen kesto tai laatu (osa-aikainen vai vakituinen) ei vaikuta merkittävästi tyytyväisyyteen. Sen sijaan työssäolovuosien määrällä oli vaikutusta. Kaikkein tyytyväisimpiä olivat yli 10 vuotta Securitaksella työskennelleet henkilöt.

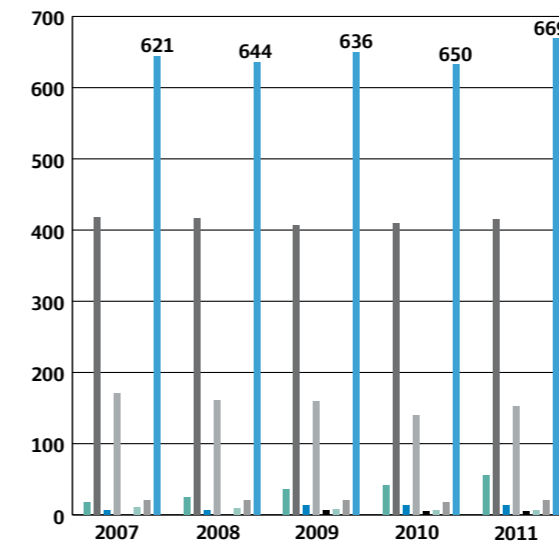
## Työsuhteen laatu



■ Osa-aikaiset  
■ Kokoaikaiset

Kokoaikaisen työntekijöiden osuus henkilöstön kokonaismäärästä laski viime vuoteen verrattuna hieman ja oli vuonna 2011 yhteensä 51 %. Näin ollen osa-aikaisten työntekijöiden osuus oli 49 %.

## Ammattitutkinnot



■ Turvallisuusalan perustutkinto  
■ VAT  
■ VM  
■ TVEAT  
■ TEAT  
■ MYAT  
■ JET  
■ Yhteensä

Vuoden 2011 lopussa Securitaksella oli 669 suoritettua ammattitutkintoa. Ammattitutkintojen määrä on pysynyt viime vuosina samoissa lukumäärissä. Koulutuksia järjestetään säännöllisesti, mutta koulutettujen määrää ei pyritä enää kasvattamaan, vaan ylläpitämään samoissa luvuissa.

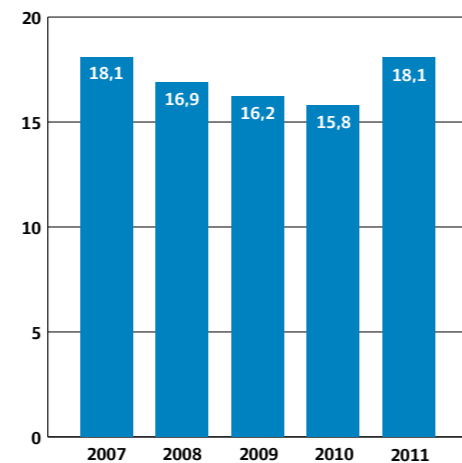
### Henkilöstökyselyn tuloksia

78 % kaikista vastaajista koki saaneensa oikeanlaisen koulutuksen työhönsä ja 92 % vastaajista koki olevansa kyvykäs ja pätevä vastaamaan työn vaatimuksiin.





## Työtapaturmat



### LWIF (Lost Workday Injury Frequency)

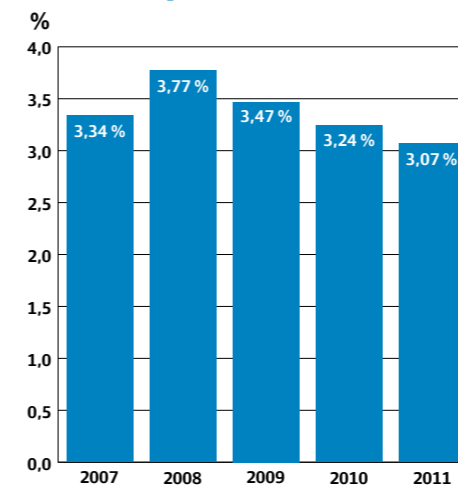
Vaikka työtapaturmien määrä laski neljättä vuotta peräkkäin, kääntyivät poissaoloihin johtaneiden tapaturmien määrä sekä näistä aiheutuneet työkyvyttömyyspäivät kasvuun. Tästä johtuen tapaturmataajuus nousi 15,8:sta 18,1 tapaturmaan/milj. työtuntia. Securitas laskee työtapaturmataajuuteen tapaturmat, joista on aiheutunut yksikin poissaolopäivä.

47 % poissaoloihin johtaneista tapaturmista johtui liukastumisista (jalan liikkuminen talvikelissä ja usein auraamattomissa oloissa) ja kompastumisista (erityisesti portaissa).

34 % poissaoloihin johtaneista tapaturmista oli seurausta voimankäyttötilanteista.

6 % tapaturmista sattui liikenteessä (vahingot autolla tai polkupyörällä), 6 % tapaturmista sattui porttien ja ovien avaamisissa/sulkemisissa ja 4 % nostoissa/äkillisissä ponnistuksissa.

## Sairauspäivät

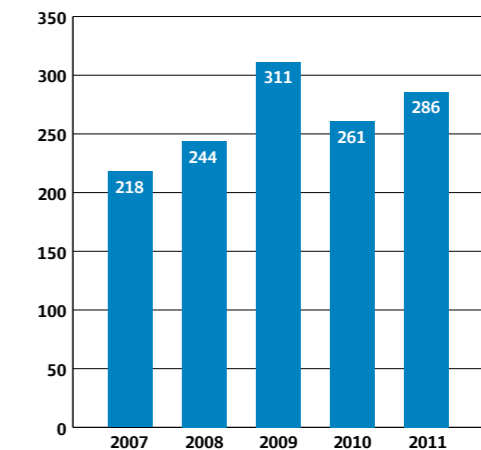


Sairauspoissaolojen määrät ovat pysyneet maltillisina viime vuosina. Sairauspoissaolojen määrä on laskenut viimeisten 4 vuoden aikana tasaisesti. Suhteessa henkilöstön keski-ikään on kuitenkin nähty tarpeelliseksi luoda organisaatioon erillinen varhaisen välittämisen malli työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

### Varhaisen välittämisen malli

Securitas yhtiöt otti vuoden 2012 lopussa käyttöön varhaisen välittämisen mallin, jonka avulla työkyvyn heikkenemiseen liittyvistä asioista voidaan puhua tai niitä voidaan ottaa esille työyhteisössä. Mallin käyttöön on tarjottu koulutus kaikille esimiestehtävissä työskenteleville. Malli on kaikille työntekijöille yhteinen ja se on luokiteltu henkilöstöeduksi.

## Uhka- ja väkivaltatilanteet



Palveluhenkilöstön kohtaamat uhkatilanteet lisääntyivät edellisvuodesta vajaat 10 %. Uhkatilanteita oli noin 286 kpl miljoonaa työtuntia kohti. Kehitys edellyttää entisestään lisääntyviä ennakoivia toimenpiteitä työturvallisuuden varmistamiseksi sekä jälkihoidon merkityksen huomioimista.



Securitas on Suomen johtava  
turvallisuuspalveluja tarjoava yritys  
ja alan valtakunnallinen yhteistyökumppani.  
Tuotamme monipuolisia, laadukkaita  
ja yksilöllisesti räätälöityjä palveluja yrityksille,  
yhteisöille, julkiselle sektorille sekä kodeille.  
Toimimme lähellä asiakasta.  
Osaavaa henkilökuntaamme ohjaavat  
Securistaksen perusarvot:  
rehellisyys, valppaus ja avuliaisuus.