



Securitas Oy:n henkilöstöraportti 2006

Securitas Oy:n henkilöstöraportti 2006

Arvoisa vastaanottaja

Vuoden 2006 kuluessa siirryimme divisioonarakenteeseen, jossa asiakaslähtöisesti erikoistumalla pyritään syventämään palveluita entisestään. Tällaiset muutokset asettavat paineita henkilöstölle, mutta ne tarjoavat myös uusia mahdollisuuksia entistä haasteellisemmissä asiakkuuksissa. Toiminnan jalostamisessa syntyy kokonaan uusia tehtäväalueita ja uramahdollisuuksia. Hyvinvoiva ja kehittyvä palveluhenkilöstö on ennen kaikkea meidän, mutta myös asiakkaiden haaste. Palvelut kehittyvät yhteistoiminnassa, jossa tarvitaan niin asiakkaan kuin meidän asiakasvastuullisten henkilöiden sekä ennen kaikkea palveluhenkilöstön näkemyksiä.

Toivottavasti henkilöstöä koskevien lukujen tarkastelu peräpeilistä auttaa meitä arvioimaan paremmin tulevaisuutta.

Ystävällisin terveisin

Securitas Oy



Jarmo Mikkonen
toimitusjohtaja



1. Henkilöstön määrä ja rakenne

1.1 Henkilöstömäärä kasvanut

Securitaksen strategiana on erikoistuminen, ja vuonna 2006 yhtiö otti 'uuden askeleen' erikoistumisen tiellä. Palvelutoiminta organisoitiin neljään eri asiakas-segmenttiin:

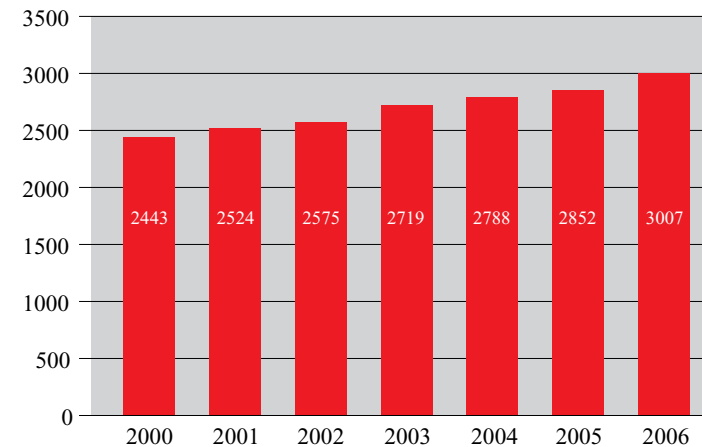
- Security Services keskittyy asiakkailleen räätälöityihin turvallisuusratkaisuihin
- Mobile Services keskittyy asiakkaidensa turvallisuuspalvelukonsepteihin
- Air & Port Services keskittyy ilmailuliikenteen turvallisuuspalveluihin
- Alert Services keskittyy teknistä hälytysvalvontaa tarvitsevien asiakkaiden turvallisuuspalveluihin.

Securitas Oy:ssä ja sen tytäryhtiöissä työskenteli vuoden 2006 lopussa 3007 henkilöä. Henkilöstön määrä edellisen vuoden lopussa oli 2852, joten kasvua oli yli 5 %. Henkilöstölisäys oli seurausta sekä uusista palvelutoimeksi-annoista että asiakassegmenttien mukaan tapahtuneesta uudelleen organisoitumisesta. **Muutokset henkilöstömäärässä seuraavat asiakkaiden palvelutarpeiden kysyntää. Erikoistumalla ja syventymällä asiakkaiden turvallisuuspalvelutarpeisiin pystymme tukemaan asiakkaita heidän omassa toiminnassaan varmistamalla häiriöttömyyttä ja suojaamalla asiakkaiden omaisuutta sekä henkilöstöä.**

1.2 Palvelu- ja hallintohenkilöstö lisääntyi

Vuoden 2006 aikana sekä palvelu- että esimieshenkilöstön määrä kasvoi. Erikoistuminen asiakassegmenttien mukaan merkitsi siirtymistä pienempiin ja johtamisen kannalta tehokkaampiin yksiköihin, jolloin asiakasvastuullisten määrä lisääntyi. Erityisesti ilmailuliikenteen uudet kansainväliset turvamääräykset merkitsivät henkilöstölisäystä näissä palveluissa.

Henkilöstön määrä



Pidemmän aikavälin trendi on asiakaspalvelussa työskentelevän henkilöstön vastuun lisääntyminen. **Tavoitteena on edelleen lisätä asiakaspalvelussa työskentelevän henkilöstön vastuuta palveluketjussa. Se tarkoittaa asiakastarpeiden parempaa tunnistamista, henkilöstön parempaa osaamista, nopeampaa reagoimista ja oikein mitoitettuja palveluita yhdistettynä teknologisiin ratkaisuihin.**

Erikoistuminen näkyy palveluhenkilöstössä. Henkilöstö toimii sadoissa erilaisissa työtehtävissä, joista seuraavassa muutama esimerkki.

Esimerkki 1. Liisa työskentelee kansainvälisen yritysten vastaanotossa receptionistina. Ystävällinen palvelu ja vieraiden lämmin vastaanottaminen sekä oikean isännän huolehtiminen vieraalle ovat Liisan arkipäivää.

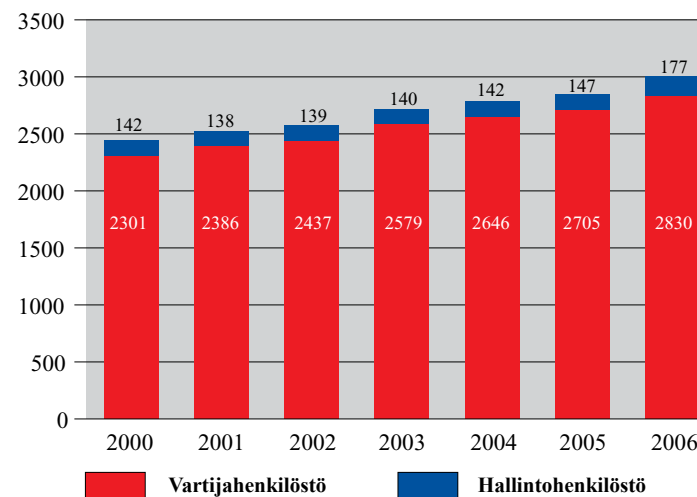
Esimerkki 2. Matti työskentelee turvatarkastajana. Hänen tehtävänä on tarkastaa lentoliikenteen matkustajia ja heidän matkatavaroitaan. Kansainväliset määräykset matkustajaliikenteestä ohjaavat Matin työskentelyä palvelutehtävissä.

Esimerkki 3. Pirjo osaa järjestyksenvalvonnan. Suuret yleisötapahtumat kuten urheilukilpailut ja rock-konsertit ovat tulleet Pirjolle tutuiksi. Hänelle on tärkeää varmistaa sekä urheilijoiden että esiintyvien taiteilijoiden mahdollisuus esiintymiseen, samoin kuin yleisön turvallisuus ja viihtyminen tapahtumaan saavuttaessa, tapahtumapaikalla ja sieltä poistuttaessa.

Esimerkki 4. Mika toimii hälytyskeskuksessa, jossa valvotaan tuhansien asiakkaiden hälytyslaitteita herkeämättä kaikkina kellon aikoina ympäri vuoden. Mikan päättäväisyys ja yli 20 vuoden kokemus hälytyskeskustyöstä on esimerkkinä muille vartijoille siitä, miten asiakaspalvelu hoidetaan välillä hektisessä työrytmissä. Hälytystapahtuman syntyessä – olipa kysymyksessä lämmityskoneista aiheutunut tai rikosilmoitinjärjestelmän laukaisseen liikkumisen aiheuttama tapahtuma – välitetään tapahtuma liikkuvalla piirivartijalle Juhanille. Juhani keskeyttää muut palvelutehtävänsä ja rientää hälyttävään kohteeseen selvittämään hälytyksen aiheuttajan Mikan antamien ohjeiden mukaan.

Esimerkki 5. Yritystunnuksin varustetuilla ajoneuvolla liikkuva vartija Tarmo käy ilta- ja yöaikaisen työvuoronsa aikana useammassa asiakaskohte-

Henkilöstön rakenne



sa varmistamassa sovitulla palvelutehtävillä oikean turvatason säilymisen. Tarmo lukitsee auki jääneet ovet ja virittää hälytyslaitteet päälle.

Esimerkki 6. Ari työskentelee vahtimestarin tehtävissä kauppaliikkeissä. Arin tehtävä vahtimestarina on varmistaa ostoksilla käyvien viihtyvyys ja turvallinen liikkuminen. Aika ajoin Ari kohtaa kauppaliikkeessä häiriökäyttäytymistä – kovaäänistä suunsoittoa ja kaupan henkilökuntaan kohdistuvaa uhkailua. Ari rauhoittaa tilanteen ystävällisellä mutta jämerällä tilannehallinnalla.

Esimerkki 7. Niinan tehtävänä metrovalvojana on varmistaa metron tuhansien päivittäisten matkustajien turvallinen liikkuminen metrossa ja metroasemilla. Matkustajien opastaminen ja neuvominen sujuvat luontaisesti. Häiriökäyttäytyjien poisohjaaminen metrosta vaatii erityistä valppautta ja taitoa selvittää tilanteesta puhumalla.

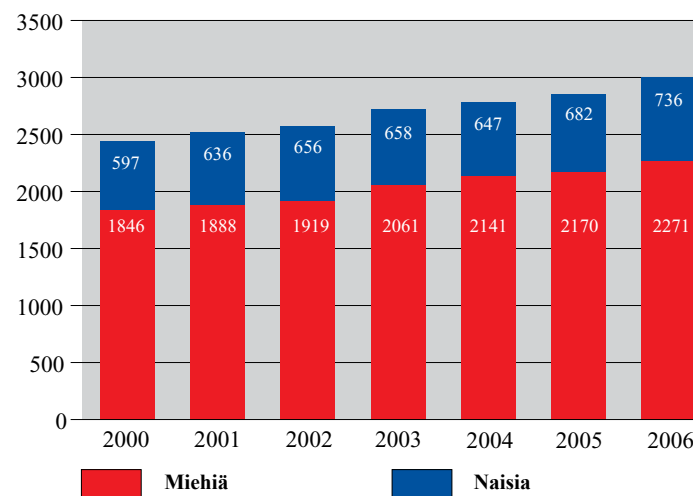
Esimerkki 8. Jussin työskentely palomies-vartijana vaatii monipuolisen palosuojelukoulutuksen. Paloriskien paikallistaminen sekä sammutus- ja pelastamistehtävien jatkuva harjoittelu ovat osa päivittäistä työskentelyä. Hälytyksen tullessa kiirehditään paikalle valmiina pelastamaan ihmisiä ja samuttamaan alkanutta tulipaloa.

Securitas palvelee kaikissa niissä asiakkaan kanssa sovituisissa turvallisuuspalvelutehtävissä, joista asiakkaan toiminnalle syntyy lisäarvoa.

1.3 Naisten osuus henkilöstöstä

Vuoden 2006 lopussa yhtiössämme työskenteli naisia 736 ja miehiä 2271. Naisten osuus henkilöstöstä oli edellisen vuoden tasolla ollen 24 % henkilöstöstä. **Tavoitteena on edelleen saada lisättyä naisten suhteellista osuutta henkilökunnasta. Näemme tavoitteen keskeiseksi keinoksi rikastaa työyhteisöä sekä lisätä palvelukykyämme.**

Sukupuolijakauma



1.4 Nuorekas palveluhenkilöstö

Henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2006 lopussa 31,7 vuotta vartijahenkilöstön keski-ikä ollessa 31 vuotta ja muun henkilöstön 39 vuotta. Henkilöstöstä 59 % oli 20–29-vuotiaita, 20 % 30–39-vuotiaita, 12 % 40–49-vuotiaita ja 9 % yli 50 vuotta täyttäneitä.

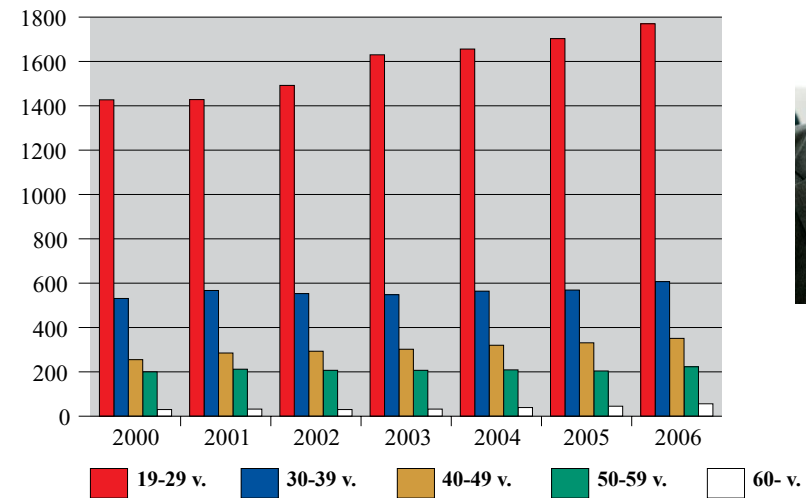
Ikäjakauman trendi muodostuu siitä, että henkilöstömäärä lisääntyy pääasiassa nuorimmassa ikäluokassa, kun taas muissa ikäluokissa tapahtuu hidasta asteittaista kasvua. Edellisestä johtuen henkilöstön keski-ikä on noussut tarkastelujaksolla vain hiukan eli edellisen vuoden 31,3:sta 31,7:ään.

Tavoitteenamme on muuttaa asteittain henkilöstörakennetta ja nostaa henkilöstön keski-ikää hallitusti.

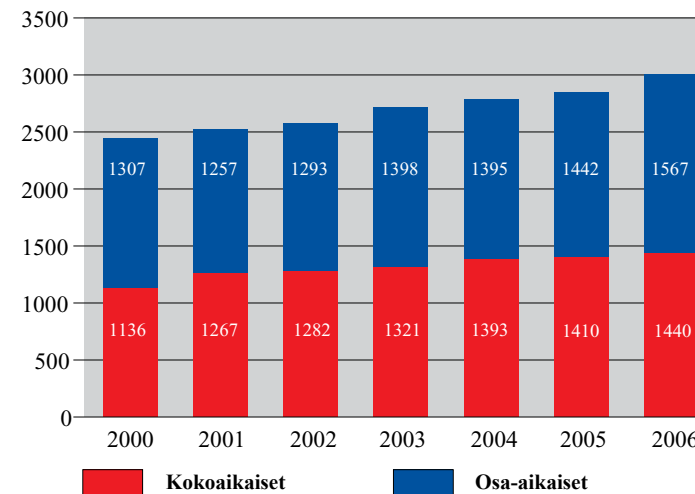
1.5 Osa-aikaisuus turvallisuuspalveluissa tavanomaista

Kokoaikaisen henkilöstön määrä lisääntyi 30 henkilöllä, mikä vastasi 2 % lisäystä verrattuna vuoteen 2005. Osa-aikaisen henkilöstön määrä lisääntyi 125 henkilöllä eli lähes 8 %:lla vuoteen 2005 verrattuna. Osa-aikainen työskenteleminen liittyy osittain elämänvaiheeseen (opiskelun ohella työskentely) sekä osittain siihen, ettei osa-aikaiselle henkilöstölle ole mahdollisuutta tarjota kokoaikaista työtä. **Tavoitteena on lisätä kokoaikaisen henkilöstön suhteellista osuutta.**

Ikäjakauma



Työsuhteen laatu



1.6 Työsuhteen kesto

Vuoden 2006 lopussa palveluksessa olleen henkilöstön työsuhteen keskimääräinen kesto oli 6,2 vuotta. Kokoaikaisen vartijahenkilökunnan keskimääräinen työsuhteen kesto oli 9,7 vuotta ja muun henkilöstön 13,8 vuotta. Haasteen muodostaa osa-aikainen henkilökunta, jonka työsuhteen keskimääräinen kesto on 2,1 vuotta. **Osa-aikaisuus merkitsee lyhyitä työsuhteita, varsinkin jos se liittyy tiettyyn elämänvaiheeseen (opiskelun ohella ja loma-aikana työskentely), ja näkyy henkilöstön vaihtuvuutena.**

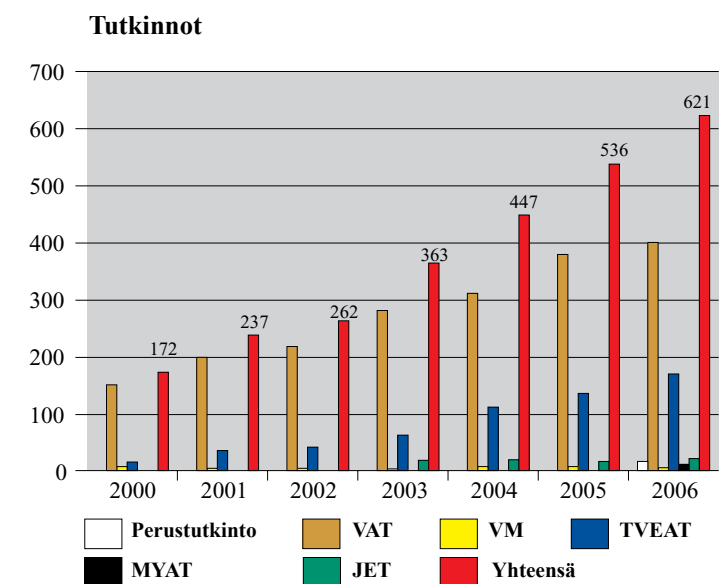
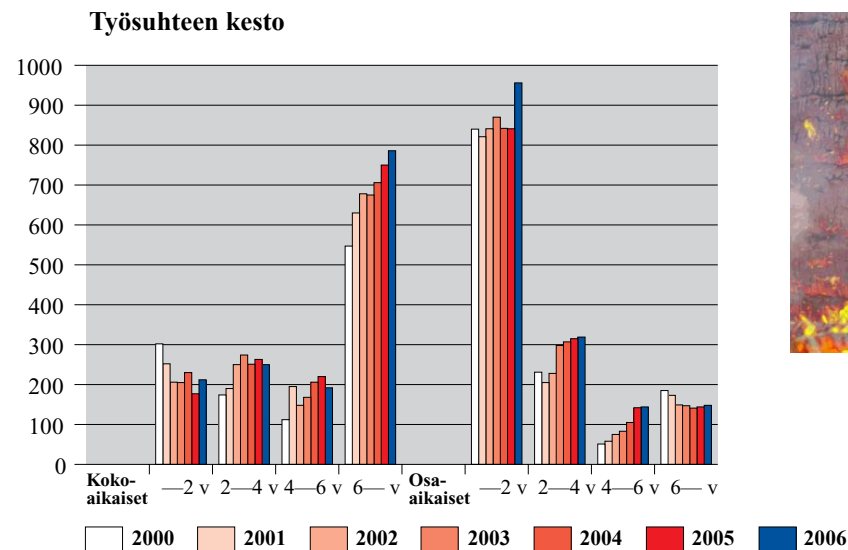
2. Henkilöstön osaaminen

Jatkoimme henkilöstötavoittemme mukaisesti vuoden 2006 aikana henkilöstön valmiuksien ja osaamisen kehittämistä järjestämällä yhteistyössä oppilaitosten kanssa oppisopimuskoulutuksina ammatti- ja erikoisammattitutkintoihin valmentavaa koulutusta. Vuoden 2006 lopussa 404 henkilöä oli suorittanut vartijahenkilöstölle suunnatun Vartijan ammattitutkinnon tai Virastomestarin ammattitutkinnon.

Yhteiskunnan ponnistelut toimialan ammattikoulutuksen lisäämiseksi ovat edistyneet. Turvallisuuspalveluiden henkilöstössä työskentelee ensimmäiset 16 henkilöä, jotka ovat suorittaneet nuorisostaan perustutkinnon. Organisaatiossa on kertauskoulutettu yli 1200 voimankäyttövälineiden kantajaa toimimaan turvallisesti myös tiukoissa tilanteissa.

Esimies- ja johtamistehtävissä työskenteleville suunnatun Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinnon oli suorittanut 169 henkilöä ja Johtamisen erikoisammattitutkinnon 22 henkilöä. Vuoden 2006 aikana valmistui 11 myyntitehtävissä työskentelevää Myynnin ammattitutkinnosta.

Henkilöstönkehittämisessä selvitettiin vuoden aikana myös koulutuksen vaikuttavuutta palvelutehtävissä. Kauppakeskusympäristössä tehdyssä selvi-



tyksessä asiakkaiden palautteet henkilöstön kehittämisestä olivat rohkaisevia: tutkinnon suorittaminen oli lisännyt palvelutehtävissä toimivien ammattitaitoa.

Tavoittemme on edelleen jatkaa osaamisen kehittämistä ammatti- ja erikoisammattitutkintojen kautta.

3. Palkkaus ja palkitseminen

Vartiointipalveluja toteuttavan kokoaikaisen henkilöstön ansiotaso oli vuonna 2006 noin 86 % teollisuustyöntekijöiden ansiotasosta. Naisten ja miesten välinen palkkaero on alle 1 % identtisisä vaativuusluokkapalkoissa. Henkilöstön ansiotaso nousi vuonna 2006 kokoaikaisilla työntekijöillä 2,9 % ja osa-aikaisilla vastaavasti 3,3 %.

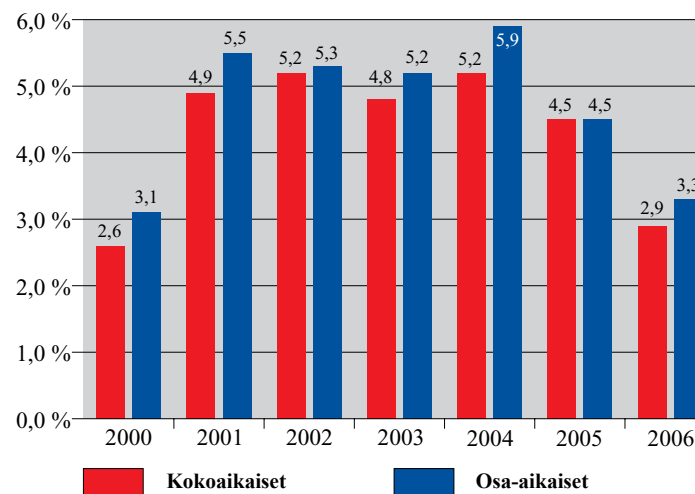
Securitaksen tavoitteena on ylläpitää tasa-arvoista palkkapolitiikkaa siten, että samapalkkaisuuden periaate identtisisä työtehtävissä toteutuu. Toinen tavoite on varmistaa toimialalle kilpailukykyinen ansiotaso kilpailtaessa osaavasta henkilöstöstä tulevaisuudessa.

4. Työkyvyn huolto ja turvallinen työskenteleminen

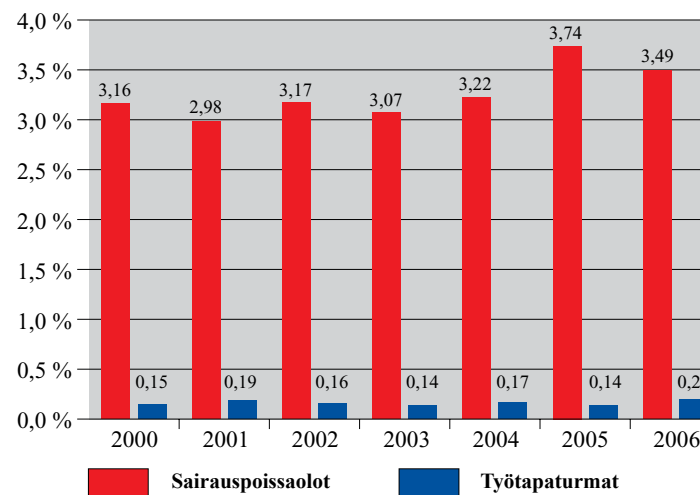
Työkyvyn huollolla ja työkykyä ylläpitävällä toiminnalla on keskeinen merkitys henkilövaltaisen palveluliiketoiminnan kilpailukykyä tarkasteltaessa. Asiakkaat odottavat luotettavaa ja täsmällisesti toimitettua palvelua päivittäin. Terve ja hyvin jaksava henkilökunta on parhaimmillaan toteuttaessaan palvelua asiakasodotusten mukaan. Osana uuden henkilön työhöntulotarkastusta varmistetaan fyysinen vireys kuntotestillä, ja palveluksessa oleva henkilöstö voi osallistua vapaaehtoisuuden pohjalta vastaavaan testiin ikäkausitarkastuksessaan.

Vuonna 2006 käyttöön otetun uuden maksuluokkamallin mukaisessa työkyvyttömyysmaksussa suurtyönantajan maksut määräytyivät maksuluokan

Ansiotason muutos



Poissaolot



5 mukaan. Pitkäjänteisen vajaakuntoisuustyön ansiosta Securitaksen maksuluokka vuodelle 2007 aleni kuitenkin yhdellä.

Sairaudesta johtuvia poissaoloja oli 3,5 % työtunneista ja työ- sekä työmatkatapaturmista johtuvia poissaoloja oli 0,2 % työtunneista. Sairauspoissaolot ylittivät pitkäaikaiset keskiarvot, ja työterveystyön tavoitteeksi on asetettu pitkäaikaisten keskiarvojen mukaiset sairauspoissaolot eli 3 % taso.

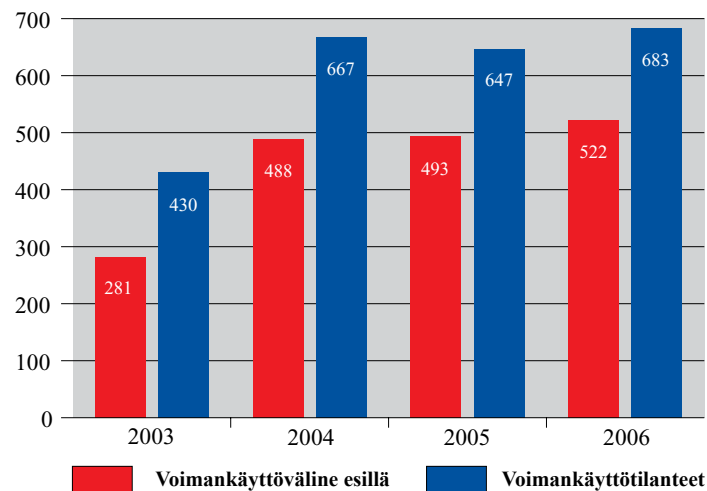
Työturvallisuustyöskentely perustuu yhteisen työpaikan käsitteelle (Securitaksen työntekijät työskentelevät asiakkaiden toimitiloissa), toimeksiannon vaarojen arviointiin ja arvioinnin perusteella tehtyihin varautumistoimenpiteisiin sekä työpaikkojen kehittämiseen terveellinen ja turvallinen työpaikka huomioiden. Erityisenä huomion kohteena ovat yksintyöskentely, epäsäännöllinen vuorotyö sekä joissakin tehtävissä voimankäyttötilanteet ja niistä aiheutuvat riskit. Tapaturmapoissaolot olivat pitkäaikaisiin keskiarvoihin verrattuna korkeammat.

Voimankäyttöraportoinnin perusteella näemme trendin, jonka mukaan henkilöstöön kohdistuneiden uhkatilanteiden määrä on lisääntynyt. Toisaalta uhkatilanteisiin johtavat toimeksiannot ovat lisääntyneet, ja toisaalta yhteiskunnassa on tapahtunut muutos. **Näemme tärkeäksi ylläpitää tavoitettamme hoitaa uhkatilanteet oikealla tilannehallinnalla: ensisijaisesti puhumalla ja vasta viimeisenä vaihtoehtona voimakeinoin.**

5. Muu työhyvinvointi

Työyhteisön hyvinvointia on edistetty muun muassa työnantajan tukemilla virkistys- ja harrastustoiminnoilla sekä henkilökunnan vapaa-ajan mökeillä, joista henkilöstö voi varata lomajaksoja.

Voimankäyttötilanteet





Rehellisyys Valppaus Avuliaisuus

Securitas Oy

Elimäenkatu 30, 00520 Helsinki

Puhelin: 0204 911, faksi: 0204 91 2210

Sähköposti: info@securitas.fi, web: www.securitas.fi