

**PK-YRITYKSILLE SUUNNATUN
MERKINTÄOHJELMAN PERUSTA**

Selvitys merkintäohjelmaan liittyvistä vaatimuksista ja menetelmistä
Arctic Smart Village Oy:lle

Ranta Suvi

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2019

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Suvi Ranta	Vuosi	2019
Ohjaaja(t)	Ari Alm		
Toimeksiantaja	Arctic Smart Village Oy		
Työn nimi	PK-yrityksille suunnatun merkintäohjelman perusta, selvitys merkintäohjelmaan liittyvistä vaatimuksista ja menetelmistä		
Sivu- ja liitesivumäärä	63 + 0		

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia sertifiointitoimintaa ja sertifiointiohjelmien suunnittelua, kehittämistä ja hallinnointia. Toimeksiantajana toimi Arctic Smart Village Oy, jonka toiminta pyrkii maaseudun elinvoimaisuuden kasvattamiseen. Tavoitteena oli selvittää yritykselle, mitä sen tulisi huomioida merkityksellisen sertifiointiohjelman suunnittelussa, kehittämisessä ja hallinnoimisessa sekä luotettavassa sertifiointitoiminnassa. Opinnäytetyöstä oli hyötyä toimeksiantajayritykselle toimien näyttöön perustuvan päätöksenteon tietoperustana. Lisäksi sitä oli mahdollista käyttää teknisen toteutettavuustutkimuksen osa-analyysinä hankkeen perustekijöistä. Koska toimeksiantoyrityksen intressinä oli kehittää merkintäohjelma yritys vastuun osoittamista varten, käsiteltiin tässä työssä myös yhteiskuntavastuullisia standardijärjestelmiä ja niiden periaatteita.

Opinnäytetyössä käsiteltiin sertifiointia ja standardeja, vaatimustenmukaisuuden arviointia, sertifiointiohjelmien erilaisia tyyppejä, sertifiointitoiminnan ja vastuullisuusjärjestelmien periaatteita sekä kansainvälisiä vaatimuksia sertifiointitoiminnalle, merkintäohjelmille ja vastuullisuusjärjestelmille. Työn tutkimuksellisenä otteena oli laadullinen tutkimus ja menetelmänä kirjallisuuskatsaus, jonka aineistona käytettiin pääasiassa kansainvälisiä ISO-standardeja ja vastuullisuusstandardien maailmanlaajuisen jäsenjärjestön ISEAL Alliancen ohjeita.

Läpileikkaavia teemoja aineistossa olivat luotettavuus ja merkityksellisyys, jotka perustuvat hallittuun, pätevään, puolueettomaan, vastuulliseen, avoimeen, luotamukselliseen ja sidosryhmät osallistavaan sertifiointitoimintaan. Aidosti toimintaympäristöön vaikuttava ohjelma rakennetaan huolellisella suunnittelulla, missä voidaan hyödyntää toteutettavuustutkimusta. Merkityksellinen ohjelma perustuu selkeästi määriteltyihin tarkoituksenmukaisiin tavoitteisiin, joissa huomioidaan tuotteiden koko elinkaari ja erityiset paikalliset olosuhteet. Sidoryhmäyhteistyö on sen saavuttamisessa ensiarvoisen tärkeää. Vaikuttavan merkintäohjelman kehittäminen toimii jatkuvan parantamisen periaatteella ja sen vaikutuksia seurataan asianmukaisilla indikaattoreilla. Vastuullisen sertifiointitoiminnan periaatteita uhkaavia riskejä hallitaan riskiperustaisella toimintamallilla.

Avainsanat sertifiointi, merkinnät, ISO-standardit, vaatimustenmukaisuus, ympäristömerkintä, yhteiskuntavastuu

Degree Programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Supervisor	Ari Alm
Commissioned by	Arctic Smart Village Oy
Subject of thesis	Basis for Marks of Conformity Intended for SMEs, Analysis of the Requirements and Methods Associated with the Labeling Schemes
Number of pages	63 + 0

The subject of this thesis was designing, developing and operating certification schemes. This thesis discussed certification and standards, conformity assessment, different types of certification and labeling schemes, as well as principles of operating the certification systems and the credible sustainability standards. Arctic Smart Village Oy was interested in developing a labeling program that highlights sustainability. The aim of this thesis was to clarify what the company should consider when designing, developing and managing a credible labeling scheme. This thesis was to be used as a foundation for evidence-based decision making. In addition, it could be used as a part of a technical feasibility study.

This analysis was based on a qualitative research and a literature review. The material used was the international ISO standards and the guidelines of ISEAL Alliance which is the global association for credible sustainability standards.

The main themes in the data were reliability and relevance, which are based on a qualified, impartial, responsible and transparent certification management that is premised on constant improvement and risk-based operating. Developing an influencing labeling scheme requires meticulous planning where feasibility studies can be utilized. Engaging stakeholders is crucial for gaining the principles of credible sustainability standards.

Key words certification, labels, ISO-standards, conformity, environmental labeling, societal responsibility

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Toimeksiantoyritys	5
1.2	Tavoitteet ja tutkimusmenetelmä	6
2	SERTIFIOINTITOIMINTA JA STANDARDIT	9
2.1	Sertifiointi ja standardit.....	9
2.2	Vaatimustenmukaisuuden arviointijärjestelmä	11
2.3	Erityyppiset sertifiointiohjelmat.....	12
2.4	Sertifiointitoimintaa ja vastuullisuusjärjestelmiä ohjaavat periaatteet ...	14
2.5	Vaatimukset sertifiointitoiminnalle	20
3	MERKINTÄOHJELMAN SUUNNITTELU JA RAKENTAMINEN	26
3.1	Merkintäohjelmien kehittämiseen liittyvät standardit	26
3.2	Merkintäohjelman määrittely ja toteutettavuustutkimus	27
3.3	Sidosryhmäosallistaminen	29
3.4	Merkintäohjelman suunnitteluun liittyvät vaatimukset	35
3.5	Kriteerien laatiminen	37
3.6	Yleiset vaatimukset ja järjestelmän vaikuttavuus	41
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	48
4.1	Arviointijärjestelmä ja merkintäohjelman tyyppi	48
4.2	Kehittämistä ja toimintaa ohjaavat periaatteet	49
4.3	Merkintäohjelman kehittämistyö.....	51
4.4	Vaatimukset merkintäohjelmalle ja sen kriteereille	55
4.5	Merkintätoiminnan hallinnointi.....	57
5	POHDINTA	59
	LÄHTEET.....	61

1 JOHDANTO

Sertifikaattien ja muiden vapaaehtoisten merkkien tarkoituksena on antaa lisätietoa tuotteiden ominaisuuksista, ja helpottaa tietyllä tavalla toimivien kohteiden tunnistamista. Useimmille tuttuja merkkejä ovat esimerkiksi Reilun Kaupan merkki, EU:n luomumerkki ja Joutsenmerkki. Sertifikaatin tai merkin saadakseen, on täytettävä ne vaatimukset, mitä sertifiointi- tai merkintäohjelmassa on määritelty. Vaatimusten arviointi ja niiden täyttymisen osoittaminen edellyttää tiettyjä sääntöjä ja menettelyjä. Toisaalta myös ohjelmaa hallinnoivan organisaation on toimitettava tietyllä tavalla ollakseen luotettava. Sama koskee merkintäohjelman suunnittelua ja rakentamista.

Opinnäytetyön toimeksiantoyritys Arctic Smart Village Oy on kiinnostunut oman merkintäohjelmansa kehittämisestä mahdollisuutena tuoda lisätuloja yrityksen liiketoimintaan. Tässä opinnäytetyössä kuvaan merkintäohjelman rakentamiseen ja hallintointiin liittyviä perusteita sekä kansainvälisiä periaatteita ja vaatimuksia vastuulliselle merkintätoiminnalle.

Käsittelen työssäni kansainvälisiä standardeja liittyen sertifiointitoimintaan, vaatimustenmukaisuuden arviointiin ja kolmannen osapuolen vaatimustenmukaisuusmerkintäohjelman rakentamiseen ja hallintointiin. Tarkastelun kohteeksi olen ottanut myös vastuullisuusjärjestelmien sekä ympäristömerkkien periaatteet ja vaatimukset, sillä ne tukevat sertifiointitoiminnan periaatteita, yhteiskuntavastuullista toimintatapaa ja merkintäohjelman vaikuttavuutta tarkoituksenmukaisella tavalla.

1.1 Toimeksiantoyritys

Opinnäytetyön toimeksiantoyritys Arctic Smart Village Oy (ASV) kehittää älykkään asumisen konseptia, jonka tavoitteena on maaseutuasumisen elinvoimaisuuden kehittäminen. Pyrkimyksenä on mahdollistaa edullinen, ympäristöystävällinen ja yhteisöllinen asuminen paikalliset olosuhteet ja asukkaiden etujen mukaiset toimintatavat huomioiden. Keskeinen tavoite konseptissa on hiilineutraali asuminen, mihin pyritään energiaomavaraisuudella, energiatehokkaalla rakentamisella sekä älykkäillä kodintekniikkaratkaisuilla. Yhteisöllisyys ja taloudellisuus ovat myös konseptin ydinajatuksessa. Älykylät perustetaan asumisosuuskuntina

ja perustamishankkeen urakoitsijat kilpailutetaan ASV:n Älykylä-portaalin kautta, mikä mahdollistaa perinteistä tapaa pienemmät rakentamiskustannukset. Osuuskunnissa tehdään myös yhteishankintoja, joilla vähennetään raaka-aineiden ja laitteiden tarvetta. Älykylä-yritykset tuottavat energian lisäksi myös muita hyödykkeitä ja asukkaat ovat näissä yrityksissä osaomistajia. Pääoma pyritään pitämään alueen sisäisessä kierrossa, jotta sen elinvoimaisuus säilyy. (Arctic Smart Village Oy 2019a; 2019b.)

ASV:n liiketoiminta perustuu kuntien ja asukasosiuuskuntien konsultointiin, projektien suunnittelupalkkioihin, koulutuksiin ja urakointiyritysten kilpailutukseen (Arctic Smart Village Oy 2019b). Vastuullisuusmerkkiä on tarkoitus tarjota urakointiyrityksille, joita kilpailutetaan kyläperustamishankkeisiin. Ajatuksena on, että lisenssin saaneet yritykset saisivat alennusta kilpailutuksesta aiheutuvista provisiomaksuista. Alennus toimisi asiakasyrityksille yhtenä motiivina hankkia lisenssi vaatimustenmukaisuusmerkille. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää yritykselle, mitä sen tulisi huomioida vastuullisen merkintäohjelman suunnittelussa, kehittämisessä ja merkintätoiminnassa.

Yrityksen arvomaailmaan kuuluvat olennaisesti kestävän kehityksen periaatteet. Kestävä kehitys määritelmänä tarkoittaa toimintaa, jonka tavoitteena on turvata niin nykyisten kuin tulevienkin sukupolvien mahdollisuudet hyvään elämään. Keskeistä kestävässä kehityksessä on kolme ulottuvuutta; ekologinen, taloudellinen ja sosiokulttuurinen kestävyys. (Ympäristöministeriö 2017.) Nämä ulottuvuudet näkyvät Älykylä-konseptissa läpileikkaavana teemana, ja yritys haluaa tuoda ne esiin myös mahdollisessa merkintäohjelmassaan, jonka tavoitteena on merkitä yhteiskuntavastuullisesti toimivia yrityksiä. Yhteiskuntavastuun päämääränä on kestävän kehityksen edistäminen (SFS-ISO 26000:2010, 8).

1.2 Tavoitteet ja tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä toimeksiantoyritykselle selvitys merkintäohjelmaan ja vaatimustenmukaisuuden arviointiin liittyvistä kansainvälisistä vaatimuksista ja niihin liittyvistä kysymyksistä. Opinnäytetyö palvelee toimeksiantajayritystä selvittämällä sille niitä vaatimuksia, mitä luotettavalta sertifiointitoiminnalta odotetaan ja käsittelemällä sivuten myös ympäristö- ja yhteiskuntavastuun

teemoja aiheen näkökulmasta. Työ toimii siis näyttöön perustuvan päätöksenteon tukena.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä on, mitä kansainvälisesti yhdenmukaisia vaatimuksia merkintäohjelmille ja sertifiointitoiminnalle on ja miten ne tulisi ottaa huomioon toimeksiantoyrityksen merkintäohjelman suunnittelussa ja kehittämisessä. Tutkimusta tukevia apukysymyksiä ovat, mihin yhteiskuntavastuullinen sertifiointijärjestelmä perustuu ja miten se tulisi huomioida merkintäohjelman suunnittelussa ja kehittämisessä.

Tämän opinnäytetyön tietoperustassa ja aineistona on käytetty ensisijaisena lähteenä kansainvälisiä standardeja, jotka on laatinut kansainvälisen standardisointijärjestö ISO:n vaatimustenmukaisuuden arviointikomitea CASCO. Standardit on hyväksytty sekä ISO:n että kansainvälisen sähköteknisen komission IEC:n kansallisissa järjestöissä ja eurooppalaisessa standardisointikomitea CEN:ssä. Suomen standardisointijärjestö SFS on myös vahvistanut nämä standardit kansallisiksi standardeiksi. (esim. SFS-EN ISO/IEC 17000:2005.) Vastuullisuusnäkökulmaa standardisointitoiminnassa tarkastellaan työssä ISEAL Alliancen periaatteisiin ja ohjeisiin pohjautuen. ISEAL Alliance on luotettavien vastuullisuusstandardien maailmanlaajuinen jäsenyhdistys ja sen tavoitteena on edistää alan parhaita käytäntöjä (ISEAL Alliance 2019).

Opinnäytetyön tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää ilmiöitä ja selittää niitä (Kananen 2013, 26). Metodologiana on käytetty kirjallisuuskatsausta – tarkemmin määriteltynä integroitua kirjallisuuskatsausta systemaattisella otteella toimeksiantoyrityksen näkökulmasta. Kirjallisuuskatsaus on metodi, jossa tutkitaan aiemmin tehtyä tutkijoiden ja käytännön asiantuntijoiden tutkimusaineistoa. Sen tavoitteena on sekä kehittää olemassa olevaa teoriaa että rakentaa uutta. Kirjallisuuskatsaus toimii asiakokonaisuuksien yhteenvedon rakentamisen työkaluna, ja sen avulla on mahdollista arvioida teoriaa. Toisaalta sen avulla voidaan myös tunnistaa ongelmia. (Salminen 2011, 3, 5.) Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kirjallisuuskatsaus, koska työn tavoitteena oli kerätä tietoa tukemaan toimeksiantajayrityksen päätöksentekoa.

Integroiva kirjallisuuskatsaus on kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tyyppi, jonka tavoitteena on kuvata ilmiötä mahdollisimman laaja-alaisesti. Sen avulla on mahdollista tuottaa myös uutta tietoa tutkitusta aiheesta sekä tehdä kriittistä arviointia. Integroivan kirjallisuuskatsauksen vaiheita ovat tutkimusongelman asettaminen, aineiston hankkiminen, arviointi, analyysi sekä tulkinta ja tulosten esittäminen. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus tiivistää ydinaiheen aiempaa tutkimusta karottaen keskustelua. Sen tavoitteena on saada tietoperusteita parhaimmasta toimintatavasta päätöksentekoa varten. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen vaiheita on enemmän ja aineiston seulonta on tarkempaa. Integroiva katsaus puolestaan mahdollistaa useamman erityyppisen aineiston käyttämisen tutkimuksen analyysissä. (Salminen 2011, 8–10.)

Tutkimuksen lähtökohdaksi rajautui yhteiskuntavastuullisten sertifiointijärjestelmien kansainväliset vaatimukset. Aineistona on käytetty kansainvälisiä standardeja ja maailmanlaajuisen asiantuntijajärjestön ohjeita. Lisäksi muutamaa olennaista aihetta on tarkasteltu tieteellisten artikkelien ja tutkimusten kautta. Kriittistä otetta aiheeseen on haettu kansalaisjärjestöjen raporteista.

2 SERTIFIOINTITOIMINTA JA STANDARDIT

2.1 Sertifiointi ja standardit

Tietoperusta tässä opinnäytetyössä painottuu pitkälti sertifiointitoimintaan, eli siinä on tarkoitus tuoda esille mitä sertifiointi on, minkä vuoksi sitä tehdään ja mitä sertifiointitoimintaan liittyy. Sertifiointi on määritelty laissa (Vaativuuden arviointipalvelujen pätevyuden toteamisen laki 920/2005 4 §) ja kansainvälisissä standardeissa (esim. SFS-EN ISO/IEC 17000:2005, 23) tuotteen, prosessin, järjestelmän tai henkilön vahvistusta määriteltyjen vaatimusten täyttämistä. Sertifiointilla tarkoitetaan siis nimenomaisesti vahvistamista, vakuutusta vaatimustenmukaisuudesta. Vahvistamisvaihetta edeltää prosessissa myös muita toimenpiteitä, kuten valinta ja määrittäminen. Tätä kokonaisuutta kutsutaan vaatimustenmukaisuuden arviointijärjestelmäksi. Järjestelmää voidaan kutsua sertifiointiohjelmaksi silloin, kun samat vaatimukset, säännöt ja menettelyt koskevat ennalta määriteltyjä arviointikohteita. (SFS-EN ISO/IEC 17000:2005, 38.) Merkintäohjelma on sertifiointiohjelma, jonka tarkoituksena on tuoda esiin kohteen määriteltyjen vaatimusten täytyminen ja vahvistaa se suojatulla merkillä, kuten tavaramerkillä (ks. SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 1).

Sertifiointia hakevan osapuolen tavoitteena on saada vahvistus sille, että tuote, prosessi tai palvelu on tiettyjen vaatimusten mukainen (SFS-EN ISO/IEC 17000:2005, 8). Sertifikaatin hankkiva yritys voi tavoitella esimerkiksi asiakkaan tai toimintaympäristön mielenkiintoa markkinointitoimissa. Myös sisäiset syyt ovat merkittäviä, sillä sertifioitu toiminta on järjestelmällisempää, vastuut ja toimintatapa ovat selkeät, tavoitteet ovat tiedossa ja viestintä toimii. (Pesonen 2007, 221–222.) Toimeksiantoyrityksen ajatuksena on, että sen sertifikaattimerkin ostajayritys hyötyisi vastuullisuusmerkistä ensisijaisesti sekä ASV:n älykyläprojekteihin liittyvissä yritysten kilpailutustilanteissa että omissa markkinointitoimissaan.

Sertifiointielimellä tarkoitetaan sitä toimijaa, joka arvioi vaatimustenmukaisuuden eli suorittaa sertifiointin. Sertifiointielin on kolmas, arviointikohteesta ja sen käyttäjien eduista riippumaton osapuoli ja se toimii sertifiointiohjelmien mukaisesti. Sertifiointiohjelmassa, eli siinä järjestelmässä, joka on rakennettu vaatimustenmukaisuuden arviointia varten, kuvataan määriteltyjen tuotteiden vaatimukset

sekä niiden sertifiointin toteuttamista koskevat säännöt, menettelyt ja sen hallinnointitapa. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 14.) ASV:stä tulee sertifiointielin, mikäli se laatii oman sertifiointiohjelmansa ja käynnistää sertifiointitoiminnan.

Usein sertifiointiohjelmat perustuvat standardeihin, jotka voivat olla kansainvälisiä, eurooppalaisia tai kansallisia. Standardi on asiakirja, johon on kirjattu sääntöjä, ohjeita ja ominaispiirteitä toistuvaa, yleistä käytäntöä varten. Standardit laaditaan yhteisymmärryksessä, eli konsensuksessa eri osapuolten näkökulmat huomioon ottaen, joten niiden voidaan sanoa edustavan myös yhteisymmärrystä niistä asioista, mitä tietyissä tilanteissa on oltava edellytyksenä. Ihanteellisinta on muodostaa standardi tieteen, tekniikan ja kokemuksen kautta saatujen tulosten perusteella. Standardeja laativat ja hyväksyvät standardisoimisjärjestöt, kuten Suomen Standardisoimisliitto tai kansainvälinen standardisoimisjärjestö ISO tai muut standardisoivat elimet. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 8; SFS-EN ISO 14020:2007, 17–19; SFS-EN ISO/IEC 17000:2005, 32.)

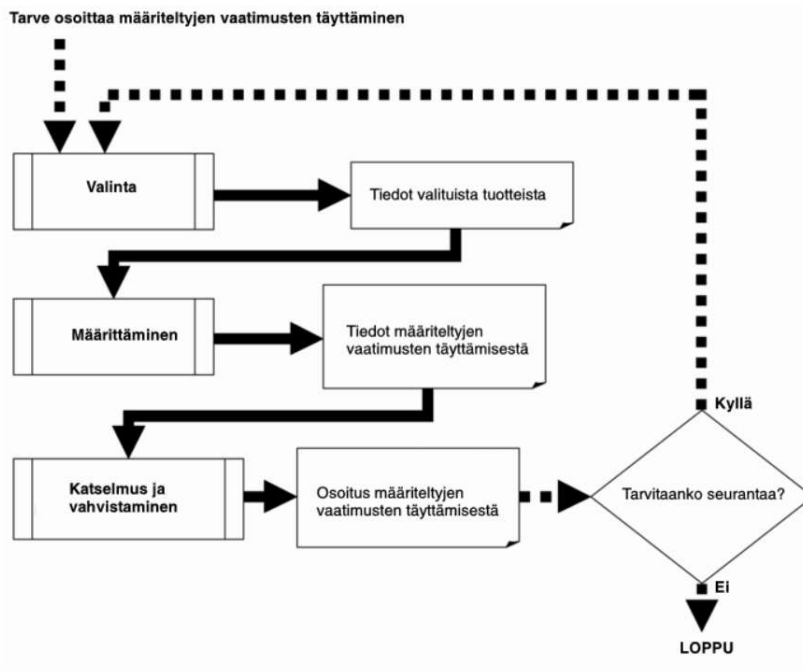
ISEAL Alliance määrittelee standardin tarkoittamaan yleisiä ja toistuvia käytäntöjä varten laadittua asiakirjaa, johon on kirjattu sääntöjä, ohjeita tai ominaisuuksia tuotteille ja niihin liittyville prosesseille ja tuotantomenetelmille, joiden noudattaminen ei ole pakollista. Järjestö käyttää standardin määritelmää siis sertifiointiohjelman käsitteen tapaan, ja se voi tarkoittaa myös esimerkiksi merkintäohjelmaa. Standardijärjestelmän käsitteellä järjestö tarkoittaa standardien tuottamiseen liittyvistä toiminnoista vastuussa olevien organisaatioiden yhteistoimintaa, johon sisältyy standardien laatiminen, valmiuksien kehittäminen, varmennus, merkinnät ja seuranta. (ISEAL Alliance 2014b, 7.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään ISEAL Alliancen teksteihin viitatessa standardin ja standardijärjestelmän käsitteitä ja ISO-standardien teksteihin viitatessa sertifiointiohjelman, merkintäohjelman ja sertifiointijärjestelmän käsitteitä. Vastuullisuusjärjestelmän käsitteellä tarkoitetaan tässä työssä järjestelmää, joka sisältää kestävästä kehitystä tavoittelevia standardeja.

2.2 Vaatimustenmukaisuuden arviointijärjestelmä

Vaatimustenmukaisuuden arviointijärjestelmä on kokonaisuus, joka kattaa säännöt, menettelyt ja hallinnan vaatimusten täyttymisen osoittamista varten. Kun samat määritellyt vaatimukset, säännöt ja menettelyt koskevat määriteltyjä arviointikohteita, kutsutaan tätä järjestelmää vaatimustenmukaisuuden arviointiohjelmaksi. Sertifiointiohjelma on vaatimustenmukaisuuden arviointiohjelma, jonka viimeinen vaihe on sertifiointi. (SFS-EN ISO/IEC 17000:2005, 16–17, 38.)

Vaatimustenmukaisuuden arvioinnissa lähestymistapa on toiminnallinen, ja sen vaiheissa korostuu kolme toimintoa: valinta, määrittäminen sekä katselmus ja vahvistaminen (Kuvio 1), joiden tulokset ohjaavat seuraavaa toimintoa. Aina ei ole tarvetta koko arviointiprosessille tai vaatimustenmukaisuuden seurannalle, mikä osoitetaan kuviossa 1 katkoviivoilla. (SFS-EN ISO 17000:2005, 32, 38.)



Kuvio 1. Vaatimustenmukaisuuden arviointiprosessi (SFS-EN ISO 17000:2005, 34)

Arviointiprosessi voidaan tehdä tuotteille, järjestelmille, henkilöille sekä sertifiointielimille. Arviointityypistä riippumatta prosessi noudattaa kuviossa 1 esitettyä toiminnallista lähestymistapaa – erot tulevat esille perustoimintojen sisällä yksittäisissä toimissa. (SFS-EN ISO 17000:2005, 32.)

Ensimmäisen toiminnan, valinnan, tarkoituksena on määritellä arvioinnin kohteena olevat tuotteet, joita voivat olla esimerkiksi yksittäinen tuote, suuri määrä tiettyjä tuotteita, jatkuva prosessi tai järjestelmä. Valintatoimintaan voi kuulua myös määrittämävaiheessa käytettyjen menettelyjen, sopivien suorituspaikkojen ja olosuhteiden tai todentajien valikoimista. (SFS-EN ISO 17000:2005, 32, 36.)

Määrittämisen toiminnalla saadaan tietoja sovittujen vaatimusten täyttymisestä esimerkiksi testaamalla tuotteen ominaisuuksia, arvioimalla tuotteesta otettua näytettä tai tutkimalla kuvaavaa tietoa. Määrittämisen tyypillisiä termejä ovat testaus, tarkastus, auditointi tai vertaisarviointi. Auditointi on tyypillisesti yritys vastuun merkintäohjelmissä käytetty määrittämistoiminta. Sillä tarkoitetaan prosessia, missä arvioidaan yritykseltä hankittavia tallenteita, tositteita ja muita tietoja. Useilla määrittämistoiminnoilla ei kuitenkaan ole olemassa tiettyä nimitystä. (SFS-EN ISO 17000:2005, 21–22, 36.)

Vaatimustenmukaisuuden arviointiprosessin viimeisessä toiminnallisessa vaiheessa selvitetään niitä olosuhteita, joiden perusteella arviointikohteen vaatimustenmukaisuus todetaan. Käytännössä tässä vaiheessa arvioidaan siis valinta- ja määrittämistoimintoja sekä niiden tuloksia, jolloin puhutaan katselmuksesta. Katselmuksen ja vahvistamisen tuloksena on osoitus määritellyjen vaatimusten täyttymisestä, eli sertifiointiohjelmassa sertifiointi. (SFS-EN ISO 17000:2005, 36.)

Jatkuvalle seurannalle voi olla tarvetta esimerkiksi tuotteen loppukäyttäjien vaatimuksesta. Seuranta on pakollinen vaatimus sertifiointielimelle, mikäli merkkiä on lupa käyttää prosessissa tai palvelussa. Vaatimustenmukaisuuden seurauksena määrittämistoimintaan on kuitenkin mahdollista valita vain osa arviointikohteesta tai osa määritellyistä vaatimuksista. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 38; SFS-EN ISO 17000:2005, 38.)

2.3 Erityyppiset sertifiointiohjelmat

Sertifiointiohjelmassa määritellään säännöt, menetelmät ja hallinnolliset käytännöt vaatimusten arviointia varten. Nämä säännöt, menetelmät ja hallinnointitapa voivat olla yksilöllisiä tai osa sertifiointijärjestelmää, joka kattaa useita sertifiointiohjelmiä. Sertifiointiohjelmiä on erilaisia, ja ne poikkeavat toisistaan arviointitoiminnoissa. Kaikkien sertifiointiohjelmien tulisi sisältää vaatimustenmukaisuuden

arviointijärjestelmä, johon sisältyy vähintään toiminnot tuotteiden valinnasta vakuutuksen myöntämiseen. Sertifiointiohjelmien tyypit eroavat toisistaan seurantatoiminnoissa. (SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 3–6.) Taulukossa 1 on esitetty sertifiointiohjelmien tyypillisiä toimintojen yhdistelmiä, ja sitä voi käyttää aputaulukkona sertifiointiohjelman suunnittelussa. Sertifiointiohjelmien tyypit kuvataan tarkemmin taulukon jälkeen.

Taulukko 1. Eri tyyppisten sertifiointiohjelmien vertailua (mukaillen SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 4)

Vaatimustenmukaisuuden arviointitoiminnot sertifiointiohjelmassa		Sertifiointiohjelman tyyppi							
		1 ^a	1 ^b	2	3	4	5	6	N
I	Valinta	x	x	x	x	x	x	x	x
II	Määrittäminen	x	x	x	x	x	x	x	x
III	Katselmus	x	x	x	x	x	x	x	x
IV	Sertifiointipäätös	x	x	x	x	x	x	x	x
V	Todistus, lisensointi								
	vaatimustenmukaisuustodistuksen tai muun vakuutuksen myöntäminen	x	x	x	x	x	x	x	x
	Todistusten tai muiden vaatimustenmukaisuusvakuutusten käyttöoikeuden myöntäminen	x	x	x	x	x	x	x	
	Vaatimustenmukaisuustodistuksen myöntäminen tuoterälle		x						
	vaatimustenmukaisuusmerkkien käyttöoikeuden perustuu erän valvontaan tai sertifiointiin		x	x	x	x	x		
VI	Seuranta (sellaisena kuin se on sovellettavissa)								
	Markkinoilta hankittujen näytteiden testaus tai tarkastus			x		x	x		
	Tehdasnäytteiden testaus tai tarkastus				x	x	x		
	Tuotannon, palvelun suorittamisen tai prosessin toiminnan arviointi				x	x	x	x	
	Johtamisjärjestelmien tarkastukset yhdistettynä satunnaisiin testeihin tai tarkastuksiin						x	x	

Tyyppin 1a sertifiointiohjelmassa arvioidaan yhtä tai useampaa näytettä tuotteesta, jonka perusteella tuotetyypille annetaan todistus vaatimustenmukaisuudesta. Sertifiointielin voi antaa luvanhakijalle oikeuden käyttää todistusta ilmoittamaan myös myöhempien tuotteiden vaatimustenmukaisuudesta. Tyyppin 1b sertifiointiohjelmaan kuuluu koko tuotesarjan sertifiointi. Testaus voidaan tehdä koko erälle tai osalle erästä. Tyypit 1a ja 1b eivät vaadi seurantatoimia, koska todistus koskee vain tuotteita, joille arviointitoimet tehdään. (SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 5.)

Tyyppin 2 ohjelman seurantatoimintoon kuuluu säännöllinen näytteiden ottaminen markkinoilta. Tällä tavalla sertifiointiohjelmassa voidaan varmistaa vaatimustenmukaisuuden täytyminen myös alkutodistuksen jälkeen. Toisaalta ohjelma voi vaatia laajoja resursseja. Tyyppin 3 sertifiointiohjelma toimii samalla periaatteella,

mutta säännöllinen näytteiden ottaminen tehdään suoraan tuotantopisteestä ja siihen kuuluu myös tuotantoprosessin säännöllinen arviointi. Ohjelma mahdollistaa poikkeamien havaitsemisen ennen, kuin tuotteet jakautuvat laajasti markkinoille, mutta ei pysty osoittamaan jakelukanavan vaikutuksia vaatimustenmukaisuuteen toisin kuin markkinoilta otettujen näytteiden seurannassa. Tyypin 4 ohjelma mahdollistaa molemmat, sillä seurantatoiminnoissa näytteitä voidaan ottaa tuotantopisteestä, markkinoilta tai molemmista. (SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 5.)

Tyypin 5 sertifiointiohjelma on usein käytetty ja käytännössä hyväksi todettu. Se toimii samalla periaatteella kuin tyypin 4 ohjelma, mutta seurantatoimissa voidaan säännöllisesti arvioida tuotantoprosessia, auditoida johtamisjärjestelmä tai molempia. Tyypin 6 mukaisen ohjelman seurantaan kuuluu johtamisjärjestelmän säännöllinen tarkastus ja palvelun tai prosessin säännöllinen arviointi. Sitä sovelletaan enimmäkseen palvelujen ja prosessien sertifiointiin. Määritystoimintoja voidaan ohjelmassa tehdä myös palveluiden aineellisille elementeille, jotka voivat tukea vaatimustenmukaisuutta osoittavia asiakirjoja. Arvioidessa esimerkiksi julkisen liikenteen laatua voidaan tarkastaa julkisten ajoneuvojen puhtaus. (SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 6.) Yhteiskuntavastuun arvioimisessa arviointiprosessi tehdään usein organisaation johtamisjärjestelmälle (esim. GRI Standards 2018; B Lab 2019a; Social Accountability International 2019).

2.4 Sertifiointitoimintaa ja vastuullisuusjärjestelmiä ohjaavat periaatteet

Sertifiointitoimintaa koskevat periaatteet muodostavat perustan sertifiointielimen toiminnalle. Sertifiointin tarkoitus on tuoda luottamusta sertifiointavaa asiaa kohtaan, ja odottamattomissa tilanteissa periaatteet toimivat opastuksena päätöksenteossa. Lisäksi ne tukevat vastuullisen sertifiointijärjestelmän kehittämistyötä. ISEAL Alliance on laatinut asiantuntijoiden kanssa periaatteet, jotka toimivat perustana uskottaville vastuullisuusjärjestelmille. Vastuullisuusperiaatteita on tarkoitus soveltaa koko järjestelmään. (ISEAL Alliance 2013, 4.) ISEAL Alliancen vastuullisuusjärjestelmiä koskevissa periaatteissa ja ohjeissa korostuvat sosiaalisen osa-alueen kysymykset, joita täydentämään tarvitaan ympäristönäkökulma kehittäessä kokonaisvaltaista yhteiskuntavastuun kattavaa järjestelmää. ISO:n

ympäristömerkkien periaatteissa on muutamia täydentäviä kohtia yhteiskuntavastuun näkökulmasta. Tarkastelen tässä luvussa näitä kaikkia periaatteita rinnakkain toisiaan täydentävästi.

Vastuullisuusjärjestelmien perimmäisenä tavoitteena on saada aikaan myönteisiä vaikutuksia sosiaalisessa, ekologisessa ja taloudellisessa toimintaympäristössä. Vastuullisuusperiaatteiden noudattaminen auttaa saavuttamaan näitä positiivisia vaikutuksia. (ISEAL Alliance 2013, 5.) Esimerkiksi ympäristömerkkiä hyödyntävän lisenssinhaltijan tavoitteena on vaikuttaa ostopäätökseen tuotteen tai palvelun hyväksi. Mikäli näiden ympäristömerkkiä käyttävien tuotteiden kysyntä kasvaa, se voi johtaa markkinavetoiseen jatkuvaan ympäristön parantamiseen, jos muutkin palveluntarjoajat vastaavat kysyntään parantamalla tuotteidensa ympäristönäkökohtia. (SFS-EN ISO 14020:2007, iv.) Toisaalta on myös olemassa merkkejä siitä, etteivät vastuullisuusohjelmat välttämättä ohjaa kuluuskäyttäytymistä; esimerkiksi kestävän kehityksen aloitteiden tilannekatsauksessa on tullut esille, että vastuullisesti tuotettujen tuotteiden myynti ei ole lisääntynyt suhteessa vaatimustenmukaisten tuotteiden tuotantoon (Potts ym. 2014, 91).

Vastuullisuusperiaatteita on kymmenen: kestävyys, jatkuva parantaminen, merkityksellisyys, täsmällisyys, sidosryhmien osallistaminen, puolueettomuus, läpinäkyvyys, saavutettavuus, totuudellisuus ja tehokkuus (ISEAL Alliance 2013, 5). Sertifiointitoiminnan periaatteet ovat puolueettomuus, pätevyys, vastuullisuus, avoimuus, luottamuksellisuus, valituksiin vastaaminen ja riskiperustainen toimintamalli. (SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 10). Ympäristömerkkien periaatteet ovat edellisiin verrattuna melko yhtenevät, mutta niissä on erikseen käsitelty kansainvälisen kaupan esteiden ehkäisemistä, elinkaarinäkökulman arviointia ja innovaatioiden kehittämistyön tukemista (ks. SFS-EN ISO 14020:2007).

Kestävyyden periaatteella tarkoitetaan sitä, että järjestelmän omistaja määrittelee ja ilmoittaa selkeästi kestävän kehityksen tavoitteensa sekä toimintaperiaatteensa niiden saavuttamiseksi. Kun kestävän kehityksen tavoitteet ovat toiminnan perustana, organisaatio tekee todennäköisemmin vastuullisia päätöksiä. Järjestelmän kehittämisen kannalta on toiminnan perustaksi otettava jatkuvan parantamisen periaate. Jatkuvalla parantamisella tarkoitetaan oppimisperustaista

näkökulmaa, jossa pyritään ymmärtämään toiminnan vaikutuksia mittaamalla, seuraamalla, analysoimalla tuloksia ja muuttamalla järjestelmää niiden perusteella. Jatkuvan parantamisen toimintamalli lisää sertifiointijärjestelmän toimivuutta ajan kuluessa. Kestävän kehityksen viitekehityksessä tapahtuu jatkuvasti myös kehitystä esimerkiksi uusien innovaatioiden ja hyvien käytäntöjen myötä, minkä vuoksi jatkuvan parantamisen periaate on standardisointitoiminnalle olennaista. (ISEAL Alliance 2013, 6–7.)

Ympäristömerkkien periaatteissa on huomioitu erikseen nimenomaan uusien ympäristönsuojelua ylläpitävien tai parantavien innovaatioiden kehittämistyön tukeminen. Ympäristömerkin vaatimukset tulee sen mukaan esittää sertifiointiohjelmassa suorituskyvyn suhteen, ei esimerkiksi kuvailevien ominaisuuksien muodossa. Suorituskyvyllä tarkoitetaan kohteen kykyä saavuttaa asetettuja tavoitteita ja, se osoitetaan erityisesti mittaamalla hankittua tietoa. Tämä periaate antaa joustavuutta innovaatiotyöhön ja pyrkii välttämään sen, että tietyille tekniikalle tai suunnittelukriteerille annetaan etusija vaatimuksissa. (SFS-EN ISO 14020:2007, 4; Laamanen 2005, 18–19.)

Merkityksellisyydellä tarkoitetaan sitä, että standardit ovat tarkoituksenmukaisia ja niissä käsitellään olennaisimpia vaikutuksia kestävän kehityksen kannalta. Vain merkitykselliset vaatimukset voivat johtaa kestävän kehityksen tavoitteiden saavuttamiseen. Merkityksellisillä vaatimuksilla vältetään myös tarpeettomia kustannuksia järjestelmässä, ja ne vähentävät ylimääräisiä kaupan esteitä. Johdonmukainen lähestymistapa löydetään hyödyntämällä uusinta tieteellistä ymmärrystä hyvistä ympäristökäytännöistä ja kansainvälisistä normeista sosiaaliseen ja taloudelliseen suorituskykyyn liittyen. Huomioon on otettava ohjelmaan liittyvän alan merkittävimmät sosiaaliset ja ympäristölliset haasteet sekä paikalliset olosuhteet. Samalla on huolehdittava siitä, ettei keskittyminen yhteen vaikutukseen johda kielteisiin vaikutuksiin muilla alueilla. (ISEAL Alliance 2013, 8.)

Jotta sertifiointiohjelma ottaisi huomioon kaikki tarpeenmukaiset ympäristönäkökohdat tuotteelle, on tarkasteltava tuotteen koko elinkaarta. Elinkaaren tarkasteleminen raaka-aineiden tuotannosta aina tuotteiden loppusijoitukseen asti mahdollistaa kokonaisvaltaisemmin eri näkökohtien huomioon ottamisen tuotteen ympäristövaikutusten arvioinnissa sekä auttaa tunnistamaan eri tekijöiden välisiä

syy-seuraussuhteita. Koko elinkaaren arviointia ei kuitenkaan tarvitse suorittaa kaikissa tapauksissa, vaan sen huomioimisen laajuus voi riippua esimerkiksi ympäristömerkin tyypistä. (SFS-EN ISO 14020:2007, 3.)

Täsmällisyyden periaate liittyy laadukkaiden tulosten tuottamiseen. Vaatimustenmukaisuus on arvioitava suorituskyvyn mukaan, jolloin edistys on myös mitattavissa ja arviointi antaa tarkan kuvan vaatimustenmukaisuudesta. Jos vaatimustenmukaisuuden arviointi ei anna tarkkoja tuloksia, tavoitellut myönteiset vaikutukset jäävät vähäisiksi. Täsmällisyys liittyy myös järjestelmän henkilöstön tekniseen pätevyyteen, kriteeristön selkeyteen ja tarkastustoimintaan, jota tuetaan ohjeistusasiakirjoilla. (ISEAL Alliance 2013, 9.) Sertifiointitoiminnan periaatteista vastuullisuus ja henkilöstön pätevyys kytkeytyvät tähän periaatteeseen. Yrityksellä tulee olla johtamisjärjestelmä, joka tukee henkilöstön pätevyyttä, ja siinä tulisi olla sertifiointitoimintaan osallistuvalla henkilöstöllä määritellyt pätevyyskriteerit, joita noudatetaan. Vastuullisuuden periaatteessa huomio kohdistuu vaatimusten noudattamiseen sekä tulosten johdonmukaiseen saavuttamiseen ja objektiivisuuteen. Sertifiointitoiminnan asiakkaalla on vastuu siitä, että sertifiointin vaatimukset täyttyvät. Sertifiointielimellä puolestaan on vastuu hankkia riittävästi objektiivista näyttöä arvioimista ja sertifiointipäätöstä varten. (SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 11.)

Sidosryhmien osallistaminen on vastuullisuusjärjestelmien ja ympäristömerkkien periaatteiden mukaan otettava osaksi järjestelmien kehittämistä. Tärkeää on tarjota sidosryhmille mahdollisuuksia osallistua hallintoon, vaatimustenmukaisuuden arviointiin ja seurantaan sekä valitusten ratkaisuun. Aiheellisten valitusten asianmukainen käsittely ja vaikuttava ratkaiseminen on osa luottamuksen rakentamista. Tämä sertifiointitoiminnan periaate suojaa virheiltä, unohduksilta ja väärinkäytöksiltä. Sertifiointiohjelman laatimisprosessin tulisi olla avoin kaikille sidosryhmille ja tavoitteena tulisi olla konsensuksen, eli yhteisymmärryksen, saavuttaminen. Osallistuminen tulisi olla mahdollista tarpeen mukaan suoraan tai muilla keinoilla, kuten sähköisesti, ja eri osapuolet olisi kutsuttava osallistumaan laatimisprosessiin. Sidosryhmien luottamusta sertifiointijärjestelmän objektiivisuuteen kasvattaa se, että niillä on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin asioissa, joita ne pitävät kyseenalaisina järjestelmässä. (SFS-EN ISO 14020:2007, 4; SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 12; ISEAL Alliance 2013, 10, 14.)

Puolueettomuuden periaate on hyvin painotettu seikka sertifiointiohjelmien vaatimuksissa. Yrityksen koko henkilöstön tulisi noudattaa puolueettomuusperiaatetta, jotta sertifiointipalvelu herättäisi luottamusta. Koska sertifiointitoiminnan tulovirta perustuu sertifiointeihin, voi puolueettomuus vaarantua asiakassuhteissa. Puolueettomuutta uhkaavia riskitekijöitä ovat esimerkiksi omat intressit, oman työn katselmointi, liiallinen tuttavallisuus tai läheisyys sekä painostus. Oman edun tavoittelu voi pohjautua esimerkiksi liialliseen riippuvuuteen palvelusopimuksesta tai pelkoon asiakkaan menettämisestä. Oman työn tarkasteleminen voi olla kyseessä, kun yritys arvioi aiemmin suorittamiensa palveluiden, kuten konsultoinnin, tuloksia. Liiallinen tuttavuus voi johtaa liialliseen luottamukseen sertifiointia hakevaa toimijaa kohtaan, jolloin riittävää näyttöä vaatimustenmukaisuudesta ei välttämättä hankita. Painostus voi syntyä esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilöstöä uhataan työn menettämisellä. (SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 10–11; SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 50.)

Vastuullisuusjärjestelmien periaatteissa puolueettomuutta käsitellään samaan tapaan kuin sertifiointitoimintaa ohjaavissa periaatteissa ja vaatimuksissa. Avoinmuuden ja saavutettavuuden lisääminen sekä tasapainoinen edustus nähdään puolueettomuuden edistämiseksi olennaisena tekijänä. Standardin kehittämisessä ja sisällössä puolueettomuutta lisätään tasapuolisilla ja avoimilla osallistumisäännöillä sekä selkeillä kriteereillä. (ISEAL Alliance 2013, 12.)

Läpinäkyvyyden periaate tukee puolueettomuutta ja rakentaa toiminnan luotettavuutta. Sen mukaan vastuullisuusjärjestelmien tulee antaa vapaasti saatavilla olevaa selkeää tietoa standardin kehityksestä, sisällöstä, hallinnosta, arvioitavista kohteista ja arviointiprosesseista, toiminnan vaikutuksista ja niistä tavoista, joilla sidosryhmät voivat osallistua. (ISEAL Alliance 2013, 13.) Tietojen tulisi olla asianmukaisia ja ajantasaisia. Tuotetta tai palvelua markkinoidessa on ilmoitettava ympäristömerkin perusteita tukevista tiedoista aina, kun rajoituksena ei ole tietojen luottamuksellisuus tai muu vastaava oikeudellinen rajoitus. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 52; SFS-EN ISO 14020:2007, 3.)

Luottamuksellisuuden saavuttaminen asiakkaiden keskuudessa on olennaista, jotta sertifioivalla yrityksellä on mahdollisuus saada vaatimustenmukaisuuden arviointia varten tarvittavia luottamuksellisia tietoja. Asiakkailta tulisi olla oikeus

myös varmistaa, että niiden toimittamat luottamukselliset tiedot ovat turvassa. Joissain tilanteissa laki tai sertifiointiohjelma voi kuitenkin vaatia luottamuksellisten tietojen julkaisemista. Tällaisessa tilanteessa täytyy varmistaa, että asiakkaalle ilmoitetaan luovutettavasta tiedosta, mikäli sitä ei kielletä laissa. (SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 11; SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 22, 52.)

Usein standardien käyttöönottoa rajoittavat usein sen kustannukset ja kapasiteetin puute, eli organisaatioilla ei ole tarpeeksi tietoa, taitoja ja kykyjä vaatimusten mukaisuuden täyttämiseksi. Kaikilla organisaatioilla tulisi kuitenkin olla samanlaiset mahdollisuudet standardiin, minkä vuoksi menettelyyn liittyvä monimutkaisuus, kohtuuton tieto tai hallinnolliset vaatimukset eivät saisi muodostaa estettä. Saavutettavuudella tarkoitetaan juuri sitä, että vastuullisuusjärjestelmät minimoivat kustannukset ja liian tiukat vaatimukset sekä tekevät toimia vahvistaakseen organisaatioiden tietotaitoja ja rakenteellisia prosesseja, jotta kaiken kokoiset organisaatiot kykenisivät saavuttamaan vaatimusten mukaisuuden ja ohjelman käyttö lisääntyisi. Saavutettavuudella viitataan myös kaikkien sidosryhmien yhtäläiseen oikeuteen osallistua standardin kehittämistyöhön ja arviointiin. (ISEAL Alliance 2013, 14.)

Sertifiointiohjelmien maksut voivat vaatimusten mukaan sisältää hakemus-, testaus- tai hallintomaksuja, mutta periaatteessa niiden olisi perustuttava merkin myöntämisestä ja ylläpidosta aiheutuviin kustannuksiin, jolloin niiden kustannukset pysyisivät mahdollisimman alhaisina ja merkintäohjelman saavutettavuus korkeana (SFS-EN ISO 14024:2018, 11). Tasapainon löytäminen kustannusten ja sertifiointijärjestelmän luotettavuuden välillä on haasteellista. Osa vastuullisuusjärjestelmistä on pyrkinyt lieventämään suurempien kustannusten vaikutuksia lisäämällä muun muassa toimintansa läpinäkyvyyttä, jotta kustannuksista seuraava lisäarvo luotettavuudessa tulisi selkeämmin esille. (Kultalahti & Vartiala 2016, 49.)

Vastuullisuusjärjestelmien totuudellisuuden periaatteella pyritään välttämään näennäiset väitteet vastuullisuusjärjestelmästä. Väitteet järjestelmien eduista ja vaikutuksista on sen vuoksi oltava todistettavissa olevia, eivätkä ne saa olla epämääräisiä ja johtaa harhaan. Järjestelmässä on myös tultava ilmi, mitä vaatimuksia se ei kata. Selkeiden ja asianmukaisten väitteiden kehittämisessä on siksi

kuultava myös järjestelmän sidosryhmiä. Standardin väärinkäytön riskit lisäksi on arvioitava ja väärinkäytön varalta on oltava ennalta määriteltäviä menettelyjä. Tämän periaatteen noudattaminen auttaa kuluttajaa tekemään tietoon perustuvia valintoja, jotka perustuvat tietoon todenmukaisista eduista. (ISEAL Alliance 2013, 15.)

Riskiperustainen toimintamalli on periaate, jolla pyritään huomioimaan niitä riskejä, jotka liittyvät pätevään, johdonmukaiseen ja puolueettomaan sertifiointitoimintaan. Näitä riskejä voidaan havaita esimerkiksi sidosryhmien käsityksistä tai merkkien käyttötavoissa. (SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 12.) Riskiperustainen toimintamalli tukee myös vastuullisten sertifiointijärjestelmien toimintaperiaatteiden toteutumista.

Vastuullisuusjärjestelmien viimeinen periaate koskee toiminnan tehokkuutta. Yhteistyö standardijärjestelmien välillä nähdään olennaisena tekijänä toimintatapojen johdonmukaisuuden ja tehokkuuden jatkuvan parantamisen kannalta. Järjestelmien yhteensopivuus lisää niiden mahdollisuuksia lisätä toiminnasta seuraavia myönteisiä vaikutuksia. Samalla standardin saavutettavuus paranee. Järjestelmän on toimittava tehokkaasti tavoitteet saavuttaakseen. (ISEAL Alliance 2013, 16.)

2.5 Vaatimukset sertifiointitoiminnalle

ISO 17065 on kansainvälinen standardi sertifiointielimille sertifiointiohjelmien hallinnointia varten. Standardissa esitetyillä vaatimuksilla pyritään vaikuttamaan siihen, että sertifiointielimen toiminta on luotettavaa, pätevää, yhdenmukaista ja puolueetonta ja että sertifiointiohjelmissä esitetyt vaatimukset täyttyvät. Nämä tekijät vahvistavat sertifiointielimen asemaa sekä sertifioidujen kohteiden hyväksyntää niin kansallisesti kuin kansainvälisesti. Standardissa ei ole vaatimuksia sertifiointiohjelmitte tai niiden laatimiselle, mutta sertifiointiohjelmissä tulisi huomioida myös tämän standardin vaatimukset. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 8, 10.) Vaatimustenmukaisuuden arvioinnin riippumattomuuden ja valvonnan kannalta tämän standardin mukainen toiminta nähdään myös esimerkiksi suomalaisen yritystoiminnan globaaleja vaikutuksia tutkivan kansalaisjärjestö Finnwatchin näkökulmasta vaikuttavimpana (ks. Kultalahti & Vartiala 2016, 11).

Standardissa esitetyt vaatimukset perustuvat sertifiointitoiminnan periaatteisiin. Vaatimukset on jaoteltu viiteen osa-alueeseen, joita ovat yleiset, rakenteelliset, resurssi-, prosessi- ja johtamisjärjestelmää koskevat vaatimukset. Yleiset vaatimukset koskevat lakisääteisiä ja sopimuksellisia asioita, puolueettomuuden hallintaa, vastuuta ja rahoitusta, syrjimättömyyttä, luottamuksellisuutta sekä julkisesti saatavilla olevaa tietoa. Rakenteelliset vaatimukset liittyvät organisaation rakenteeseen ja puolueettomuuden varmistamisen järjestelmään. Resurssivaatimukset ovat sertifiointielimen henkilöstöön ja arviointia varten tarvittaviin resursseihin liittyviä. Prosessivaatimukset koskevat sertifiointiprosessia kokonaisuudessaan sertifiointin hakemisesta sen seurantaan ja muutoksiin. Johtamisjärjestelmää koskevat vaatimukset liittyvät sertifiointiohjelman hallintatoimiin. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 2.) Tässä aluvuossa käsitellään toimeksiantoyrityksen merkintäohjelman suunnittelun ja rakentamisen kannalta merkityksellisimpiä kohtia standardin vaatimuksista. Vaatimukset sertifiointielimille on lueteltu yksityiskohtaisemmin standardissa ISO 17065.

Yleisten vaatimusten osalta on sertifiointiohjelmaa suunniteltaessa kiinnitettävä erityisesti huomiota vaatimukseen vastuu- ja rahoitusasioista sekä niihin liittyen vaatimukseen sertifiointielimen resursseista. Yrityksellä on standardin mukaan oltava mahdollisten korvausvaatimusten varalta riittävät järjestelyt, riittävän vakaa taloudellinen tilanne ja sopivat resurssit sertifiointitoiminnan ylläpitämiseen. Sertifiointitoiminnan ylläpitämiseen liittyviä resursseja varten tarvitaan koulutettua, pätevää henkilöstöä riittävästi eri työtehtävien suorittamiseen. Arviointitoimintaa voi myös ulkoistaa, mutta silloin on varmistettava, että arvioijat täyttävät samat asianmukaiset vaatimukset, kuin jos arviointi suoritettaisiin sisäisillä resursseilla. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 20, 28).

Arviointitoimintaan liittyen standardissa on vaatimus, jossa veloitetaan sertifiointielimeltä täyttämään myös vaatimukset standardeista ISO/IEC 17020, 17025 ja 17021, mikäli näiden vaatimukset ovat sovellettavissa sertifiointitoimintaan (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 20, 28). Standardeista ensimmäinen koskee tarkastuslaitoksen toimintaa, toinen testaustoimintaa ja viimeinen johtamisjärjestelmien auditointia ja sertifiointia. Riippuen merkintäohjelman arviointijärjestelmästä sertifiointielimen on huomioitava näistä asianmukaiset, toimintaansa liittyvät standardit.

Sertifiointitoimintaan osallistuvien henkilöiden pätevyyksien hallintaa varten on luotava menettely, jolla muun muassa määritellään pätevyyskriteerit henkilöstölle, osoitetaan heidän pätevyytensä ja seurataan heidän suoriutumistaan. On myös varmistettava, että henkilöstö tietää omat tehtävänsä, vastuunsa ja velvollisuutensa. Sertifiointiprosessiin osallistuvien henkilöiden tiedot on dokumentoitava ja henkilöstön kanssa tehdään virallinen sopimus, jossa on huomioitu sertifiointitoiminnan periaatteet. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 26.) Jos sertifiointiohjelma kattaa johtamisjärjestelmän arviointia, on rakennettava tämä menettely ottaen huomioon myös johtamisjärjestelmien sertifiointitoimintaan osallistuvia henkilöitä koskevat vaatimukset, missä on joitain lisäyksiä sertifiointitoiminnan perusvaatimukseen, kuten koulutustarpeiden tunnistaminen ja koulutuksen mahdollistaminen (ks. SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 15–18).

Sertifiointitoimintojen oikeelliseen suorittamiseen olisi henkilöstöllä oltava myös riittävästi tietoa asiakkaiden toimialasta ja sen yleisistä termeistä, käytännöistä ja prosesseista (ks. SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 45). Syrjimättömyyden kannalta sertifiointipalveluiden täytyy olla kaikkien toimialaan kuuluvien hakijoiden saatavilla, eikä sertifiointin saatavuus saa riippua asiakkaan koosta, johonkin ryhmään kuulumisesta tai aiemmin myönnettyjen sertifiointien lukumäärästä (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 20). Näiden vaatimusten myötä on haasteellista kehittää sertifiointiohjelma kaikenlaista yritystoimintaa kattavaksi. Sertifiointiohjelman kattamaa soveltamisalaa on tämän vuoksi hyvä lähteä rakentamaan yrityksen olemassa olevien ja suunniteltujen resurssien pohjalta. Soveltamisala sisältää sen toimialan ja ne maantieteelliset alueet, joihin standardia sovelletaan (ISEAL Alliance 2014b, 13).

Puolueettomuuden periaate on merkittävä lähtökohta sertifiointielinten vaatimuksille. Sertifiointiohjelman rakentamisvaiheessa olennaista on huomioida vaatimusmekanismista tai prosessista, joka varmistaa sertifiointielimen puolueettomuuden. Mekanismilla tunnistetaan, analysoidaan, arvioidaan, käsitellään, seurataan ja dokumentoidaan mahdolliset riskit liittyen eturistiriitoihin ja luotettavuuteen. Tähän mekanismiin on kutsuttava mukaan merkittävät sidosryhmät, kuten asiakkaat ja heidän asiakkaansa, toimialajärjestöjen tai kuluttajajärjestöjen edustajat sekä

vaatimustenmukaisuuden arvioinnin asiantuntijat. Sidosryhmien edustus on oltava tasapuolinen niin, ettei mikään yksittäinen taho ole hallitsevassa asemassa. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 24; SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 13.)

On tärkeää huomioida, että sertifiointia hakeville toimijoille ei tarjota asiakaskoh-
taisia ratkaisuja, sillä se katsottaisiin konsultoinniksi ja toiminnan puolueettomuus
olisi kyseenalaista. Yrityksille voi kuitenkin tarjota yleistä tietoa, kuten paranta-
mismahdollisuuksien tunnistamista tai parhaisiin käytäntöihin liittyvää tietoa.
(SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015, 8.)

Sertifiointisopimus on yksi merkittävimmistä sertifiointitoiminnan asiakirjoista,
minkä rakentamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Sopimukselle on määri-
tely vähimmäisvaatimuksia, jotka on kirjattava sopimukseen. Niissä käsitellään
muun muassa sertifikaatin hyödyntämistä ja valituksia liittyen sertifiointivaatimus-
ten täyttymiseen. Näiden vaatimusten avulla pyritään varmistamaan, että sertifi-
ointiohjelman luotettavuus ei kärsi asiakkaiden tahallisen tai tahattoman toimin-
nan tuloksena. (ks. SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 16.)

Kun asiakas hakee sertifiointia, täytyy sertifiointielimen hankkia kaikki tarpeelli-
nen tieto sertifiointiprosessin suorittamista varten. Tällaisia tietoja voivat olla esi-
merkiksi yleistiedot asiakkaan lakisääteisistä velvoitteista, henkilöstöresurs-
seista, teknisistä resursseista, ulkoistetuista prosesseista sekä tuotteiden valmis-
tuspaikeista. Yrityksellä on myös oltava prosessi sitä varten, että se voi tunnistaa
sertifiointipyynnöt, jotka liittyvät asiakokonaisuuksiin, joista sillä ei ole aiempaa
kokemusta. Jos sertifiointielimeltä puuttuu pätevyys siltä vaadittuihin pyyntöihin,
sen on kieltäydyttävä suorittamasta sertifiointitoimia. (SFS-EN ISO/IEC
17065:2012, 30–32.)

Arviointitoiminnalle on tehtävä suunnitelma. Arviointitoiminnoilla tarkoitetaan ser-
tifiointijärjestelmän valinta- ja määrittämis-toimintoja, jotka kuvattiin tässä työssä vaa-
timustenmukaisuuden arviointijärjestelmän yhteydessä. Arviointitoiminnot ja ul-
koisten resurssien hallinta suoritetaan kyseisen arviointisuunnitelman mukaan.
Mikäli sertifiointielin löytää poikkeamia, eli sertifiointin luvanhakija ei täytä kaikkia
vaatimuksia, siitä on ilmoitettava asiakkaalle. Jos asiakas haluaa silti jatkaa pro-
sessia, on ilmoitettava niistä arviointitehtävistä, mitä tarvitaan poikkeamien kor-
jaamisen todentamista varten. Kaikista arviointitoiminnan tuloksista on lisäksi

tehtävä kirjallinen dokumentti ennen katselmusta. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 12, 32–34.)

Katselmuksella tarkoitetaan arviointitoimintojen ja niiden tulosten sopivuuden, asianmukaisuuden ja vaikuttavuuden todentamista. Arviointia varten kerätyt tiedot ja niiden tulokset tulee katselmoida, jotta sertifiointielin voi varmistaa muun muassa kerättyjen tietojen riittävyden, arviointitoimintojen suorittamiseen vaadittavien keinojen käyttämisen ja oman pätevyytensä suorittaa kyseistä sertifiointitoimintaa. Katselmuksen ja lopullisen sertifiointipäätöksen suorittava henkilö tai ryhmä ei saa olla osallistunut arviointitoimintoihin. Sertifiointipäätöksen jälkeen asiakkaalle toimitetaan viralliset sertifiointiasiakirjat sertifikaatin myöntämisestä ja laajuudesta. Sertifioituista tuotteista, prosesseista ja palveluista pidetään lueteloa, ja mikäli sertifiointi myönnetään prosessille tai palvelulle, on sen toimintaa seurattava säännöllisesti. (SFS-EN ISO 17000:2005, 22; SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 32, 36.)

Sertifiointiin vaikuttavia muutoksia voivat olla esimerkiksi uudet vaatimukset merkintäohjelmassa tai asiakkaan aikaansaamat muutokset, joiden mukaan on tehtävä asianmukaisia toimia. Sertifiointi voidaan irtisanoa, supistaa tai peruuttaa väliaikaisesti tai pysyvästi, jos sertifiointivaatimuksista löydetään poikkeama. Näiden toimenpiteiden mukaan on tehtävä asianmukaiset muokkaukset virallisiin sertifiointiasiakirjoihin, julkiseen tietoon ja merkkien käyttövaltuuksiin. Valitusten ja muutoshakemusten vastaanottamista, arviointia ja päätöksentekoa varten on oltava dokumentoitu prosessi. Valitusten ja muutoshakemusten vastaanottamisesta on ilmoitettava ja niiden ratkaisemiseen tarkoitetut toimenpiteet on tallennettava. Niiden ratkaisemista ei saa tehdä henkilö, jolla ei ole yhteyttä valitukseen tai muutoshakemukseen liittyvään sertifiointitoimintaan. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 36, 40.)

Sertifiointitoiminnan hallinta vaatii runsaasti kirjallista dokumentointia, joista osan tulee olla julkista tai sidosryhmien pyynnöstä saatavilla olevaa (ks. SFS-EN ISO/IEC 17065:2012). Dokumentointia on tehtävä esimerkiksi puolueettomuuden politiikasta ja riskeistä, eturistiriitojen hallitsemisesta ja objektiivisuudesta sekä puolueettomuuden mekanismeista, organisaation rakenteesta, toimikuntien tehtä-

vistä ja niiden vastuista, valtuuksista ja velvollisuuksista, sertifiointiprosessin alueisiin liittyen, sekä sertifiointitoimintaan osallistuvien henkilöiden tiedoista ja johtamisjärjestelmään liittyvistä osa-alueista. Kaikkea paperityötä varten on oltava käytettävissä riittävä määrä henkilöstöä, ja tallenteiden luottamuksellisuus on säilytettävä. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 24, 40.)

Sertifiointitoimintaa varten on luotava johtamisjärjestelmä, jota ylläpitämällä yritys varmistaa riittävät resurssit prosesseilleen, hallitsee niitä ja voi jatkuvasti parantaa suorituskyykyään. Johtamisjärjestelmän tulee kattaa vähintään yleinen johtamisjärjestelmän dokumentointi, asiakirjojen ja tallenteiden hallinta, johdon katselmus ja sisäinen auditointi sekä korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Johtamisjärjestelmässä on oltava menettelyt asiakirjojen ja tallenteiden hallintaa sekä johtamisjärjestelmän säännöllistä katselmointia, sisäisiä auditointeja, toimintojen poikkeamien tunnistamista, hallintaa ja ehkäisyä varten. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 42–48.) Vaatimukset sertifiointielimelle antavat raamit organisatoriselle sertifiointitoiminnan kokonaishallinnalle. Johtamisjärjestelmän perusteita on tarkemmin kuvattu ISO-standardissa 9001.

3 MERKINTÄOHJELMAN SUUNNITTELU JA RAKENTAMINEN

3.1 Merkintäohjelmien kehittämiseen liittyvät standardit

Käsittelen tässä luvussa sertifiointiohjelman rakentamista ja hallinnointia ISO:n vaatimustenmukaisuusmerkintäohjelmien, ISO:n ympäristömerkintäohjelmien ja ISEAL Alliancen standardien asettamisohjeiden vaatimusten kautta. Käytän tässä luvussa merkintäohjelman käsitettä kuvaamaan sertifiointiohjelmaa, jonka vaatimustenmukaisuuden osoituksena annetaan oikeus käyttää suojattua merkkiä. Merkintäjärjestelmän käsitteellä tarkoitan organisaation hallinnoimaa kokonaisuutta, joka voi sisältää useita merkintäohjelmia.

Kansainvälinen ISO-standardi 17030 vaatimustenmukaisuusmerkintöjen käyttöä koskeviin vaatimuksiin pyrkii kasvattamaan luottamusta vaatimustenmukaisuusmerkkeihin ja se on luotu markkinoiden palautteeseen sekä eri käyttäjien vaatimuksiin perustuen. Kolmannen osapuolen vaatimustenmukaisuusmerkinnällä tarkoitetaan suojattua merkkiä, toisin sanoen tavaramerkkiä, jonka tarkoituksena tuoda esiin kohteen määriteltyjen vaatimusten täytyminen. Standardissa on määritelty vaatimuksia koskien merkkien yleisiä käytäntöjä, suunnittelua, soveltamista, myöntämistä, omistusta ja valvontaa. Standardin rakentamisessa on huomioitu myös merkkien liikellelaskijoiden tarpeet ja vaatimukset. Liikellelaskija voi olla joko vaatimustenmukaisuusmerkin omistaja tai muu toimija, jolla on lupa antaa oikeus merkin käyttöön. (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, iv, 2.) Kolmansien osapuolien yhteiskuntavastuuseen liittyviä vaatimustenmukaisuusmerkkejä ovat esimerkiksi Reilu Kauppa, UTZ, Rainforest Alliance, SA 8000 ja B Corp.

ISO-standardi 14024 ympäristömerkintäohjelman periaatteista ja menettelyistä on tarkoitettu toimijoille, jotka myöntävät oman ympäristömerkkinsä tuotteille. ISEAL standardien asettamisohje on tarkoitettu vastuullisuusstandardien läpinäkyvää ja vastuullista valmistelua, hyväksyntää ja tarkistamista varten. Sitä on tarkoitus soveltaa kaikkiin vastuullisuusstandardeihin, joiden tavoitteena on saavuttaa kestävään kehitykseen liittyviä tuloksia. (ISEAL Alliance 2014b, 6.) Ympäristömerkintäohjelman vaatimuksissa on käsitelty pitkälti samoja asioita kuin vastuullisuusjärjestelmien ohjeissa. Siinä on kuitenkin osittain tarkempia vaatimuksia

ja ohjeita, joten tarkastelen sertifiointiohjelman kehittämistyötä myös sen näkökulmasta.

3.2 Merkintäohjelman määrittely ja toteutettavuustutkimus

Merkintäohjelman suunnittelun kannalta olennaista on mukana olevien henkilöiden pätevyys. Merkintäohjelman omistajan tulisi varmistaa, että sitä ovat kehittämässä sekä teknisissä asioissa että vaatimustenmukaisuuden arvioinnissa toimivaltaiset henkilöt (SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 8). Ennen suuria investointeja hankkeeseen olisi hyvä tunnistaa, onko idea toteutettavissa tietyissä olosuhteissa. Sitä varten voidaan tehdä toteutettavuustutkimus. Toteutettavuustutkimus on tuotekehityksessä usein käytetty menetelmä. (Bause, Radimersky, Iwanicki, & Albers 2014, 473.) Tuotekehitys on toimintaa, jonka päämääränä on parantaa olemassa olevaa tuotetta tai luoda kokonaan uusi tuote tai palvelu; toimeksiantoyrityksen tapauksessa merkintäohjelma. Tuotekehitysprojektit ovat tyypillisesti melko riskipitoisia, sillä esimerkiksi projektikustannusten takaisinmaksu ja sen ajoittuminen on vaikeasti arvioitavissa. (Mäntyneva 2016.)

Toteutettavuustutkimuksen suorittaminen ei ole pakollinen vaatimus standardeissa, mutta vastuullisuusstandardien ja ympäristömerkintäohjelman vaatimuksissa se suositellaan tehtäväksi mahdollisista tuoteryhmistä, niiden vaatimuksista ja tarkastettavuudesta sekä markkinoiden luonteesta (ks. ISEAL Alliance 2014b, 14; SFS-EN ISO 14024:2018, 12). Merkintäohjelman menestymisen varmistamiseksi suunnitteluvaiheeseen tulisi panostaa, ja toteutettavuustutkimuksella on siinä olennainen rooli.

Käytännössä toteutettavuustutkimuksen termiä käytetään monenlaisen tutkimustyön yhteydessä, mutta usein se jaetaan viiteen eri aihealueeseen, joista tuotekehitysprosessin näkökulmasta olennaisimpia ovat taloudellinen ja tekninen toteutettavuus. Muita teemoja ovat oikeudellinen, operationaalinen ja aikataulullinen toteutettavuus. Taloudellisella toteutettavuustutkimuksella selvitetään, ovatko hankkeen tavoitteet elinkelpoisia ja kannattavia huomioimalla tutkimuksessa myös yrityksen resurssit ja tietotaito. Pää tavoitteena on selvittää hankkeen taloudelliset riskit ja ehkäistä huonot investoinnit. Samalla määritellään hankkeen tavoitteet ja aikataulu sekä arvioidaan tarvittavat panokset ja odotetut hyödyt.

Teknistä toteutettavuustutkimusta puolestaan käytetään terminä monella eri tavalla. Yleisesti sillä tarkoitetaan sen arvioimista, kyetäänkö ongelman tekninen ulottuvuus ratkaisemaan tietyissä rajaolosuhteissa. Teknisen toteutettavuuden käsite tarkoittaa, että tuote tai palvelu voi toimia halutulla tavalla, jolloin se merkitsee myös saavutettavissa olevaa. Tavallisesti sen katsotaan vastaavan kysymykseen myös siitä, voidaanko ratkaisua tukea olemassa olevalla tekniikalla. Useimmiten tekninen toteutettavuusarviointi katsotaan osaksi laajempaa toteutettavuustutkimusta ja se tehdään tyypillisesti ennen taloudellista arviointia. (Bause ym. 2014, 473–475.)

Taloudelliselle toteutettavuustutkimukselle on useita malleja ja tunnettuja menetelmiä, kuten kustannus-hyötyanalyysi. Teknisen toteutettavuustutkimuksen sisältöä ei ole kuvattu yhtä tarkasti, mutta jokaista teknisen toteutettavuuden tutkimusta edeltää kuitenkin analyysi tehtävästä, järjestelmästä ja niiden ympäristöstä. Tämä analyysi tuo ilmi vaatimuksia ja rajattuja olosuhteita hankkeen tekniselle toteutukselle. Teknisen toteutettavuuden arvioinnissa on tärkeää huomioida ongelmanratkaisun aktiviteetit: tilanneanalyysi, ongelmien hallinta, vaihtoehtojen tuottaminen, ratkaisujen valinta, seurausten analysointi, päättäminen ja toteutus sekä katselmus ja oppiminen. Näistä olennaisimpia tutkimuksen kannalta ovat vaihtoehtojen tuottaminen ja seurausten analysointi. (Bause ym. 2014, 474, 477.)

Ympäristömerkintäohjelman suosituksissa on lueteltu olennaisia aiheita sisällytettäväksi merkintäohjelmien toteutettavuustutkimukseen. Niitä ovat mahdollisten tuoteryhmien esivalinta, sidosryhmien kuuleminen, markkinatutkimus, toimittajat, tuotteiden ympäristövaikutukset, ympäristön parantamisen tarve ja mahdollisuudet, tuoteryhmien laajuuden määrittely mukaan lukien tuotteen toiminnalliset ominaisuudet, tiedon saatavuus sekä voimassa oleva kansallinen ja kansainvälinen lainsäädäntö ja sopimukset. Ympäristömerkintäohjelman standardissa tuotteella tarkoitetaan mitä tahansa tuotetta, palvelua tai prosessia. Tuoteryhmä merkitsee siten ryhmää tuotteita, palveluja tai prosesseja, joilla on keskenään vastaavanlainen toiminto. Tuotteen toiminnallisilla ominaisuuksilla tarkoitetaan sen suorituskyvyn ja käytön ominaisuuksia. (SFS-EN ISO 14024:2018, 6, 12.)

Toteutettavuustutkimuksen jälkeen voidaan ehdottaa tuoteryhmää asianomaisille sidosryhmille ja samassa yhteydessä perustella tuoteryhmän valintaa tutkimuksen yhteenvedolla (SFS-EN ISO 14024:2018, 12). Ennen tätä organisaation on kuitenkin tunnistettava sidosryhmänsä ja tehtävä suunnitelmia niiden osallistamiseen liittyen.

3.3 Sidosryhmäosallistaminen

Sertifiointiohjelmaa kehittäessään ohjelman omistajalla tulisi olla selkeä käsitys ohjelman tavoitteista sekä sen tarpeiden ja hyväksynnän taustalla olevista odotuksista. Sen vuoksi sidosryhmien tunnistaminen ja osallistaminen on merkityksellistä jo sertifiointiohjelman kehittämisvaiheessa. (SFS-EN ISO/IEC 17067:2013, 8.) Osallistamisella tarkoitetaan osallistumiseen kannustamista, erityisesti silloin, kun se nähdään hankkeen kannalta merkityksellisenä. Painetta yritysten sidosryhmätoiminnalle voi tulla eri tahoilta, kuten kuluttajilta, sijoittajilta ja kansalaisjärjestöiltä. (Laitakari 2016, 6, 10, 14–15.) Sidosryhmien osallistaminen onkin olennainen osa sekä sertifiointitoiminnan että vastuullisuusstandardien ja merkintäohjelmien vaatimuksia.

Vastuullisuusjärjestelmien ja ympäristömerkintäohjelmien pakollisena vaatimuksena on perustaa sidosryhmien avoin ja muodollinen osallistumisprosessi eli kuulemismenettely ympäristökriteerien ja tuotteen toiminnallisten ominaisuuksien valintaa ja tarkistamista varten. Kuulemisen on oltava jatkuva prosessi, joka tapahtuu tuoteryhmän valinnassa ja kriteerien sekä tuotteen toiminnallisten ominaisuuksien määrittämisessä. Sidosryhmille on annettava riittävästi aikaa, pääsy käytettäviin tietoihin ja tietolähteisiin, heidän kommenttinsa on otettava huomioon ja yhteistyön tavoitteena on oltava konsensuksen saavuttaminen. Vastuullisuusjärjestelmän on myös varauduttava siihen, ettei yhteisymmärrystä saavuteta määrittelemällä ennalta, milloin vaihtoehtoiset päätöksentekomenettelyt tulevat voimaan. (SFS-EN ISO 14024:2018, 9, 12; ISEAL Alliance 2014b, 14–15.)

Sidosryhmille on oltava vähintään yksi kaikille avoin 60 päivän kierros kommenttien esittämistä varten, kun standardia ollaan kehittämässä. Uusien standardien kohdalla on lisäksi oltava toinenkin neuvottelukierros vähintään 30 päivän ajan, mikä antaa sidosryhmille mahdollisuuden tarkistaa ja antaa palautetta siitä, onko

niiden kommentit ymmärretty ja otettu huomioon. Mikäli neuvottelukierrosten jälkeen jää olennaisia kysymyksiä ratkaisemattomaksi tai palautetta saadaan liian vähän, on järjestettävä uusia neuvottelukierroksia. Kuulemisprosessin on oltava sidosryhmien saavutettavissa, eli sidosryhmille on tarjottava asianmukaisia välineitä ja mekanismeja osallistumista varten. Kehittyvissä maissa esimerkiksi henkilökohtainen työpaja voi olla verkkokyselyä toimivampi ratkaisu. Kuulemisen jälkeen on laadittava julkinen yhteenveto sen aikana saatuihin huomautuksiin liittyvien asioiden käsittelystä ja lähetettävä se huomautuksia antaneille osapuolille. (ISEAL 2014a, 12–13.)

Laitakari (2016, 93) on tutkimuksessaan laatinut mallinnuksen sidosryhmäosallistamisprosessin keskeisistä tekijöistä ja vaiheista. Sen tarkoituksena on kuvata osallistamisprosessin etenemistä kohti sosiaalisen toimiluvan, eli yhteiskunnan hyväksynnän, saavuttamista hankkeelle. Mallinnus sopii hyvin merkintäohjelman sidosryhmien osallistamisprosessin perustaksi. Vaikka osallistamisprosessi olisi mittakaavaltaan tutkimuksessa tarkasteltuja suurhankkeita pienempi, sisältyy siihen kuitenkin saman tyyppisiä piirteitä. Osallistamisprosessissa on Laitakarin (2016, 3) mukaan tunnistettavissa tiettyjä vaiheita, joita ovat sidosryhmästrategioiden laatimisen vaihe, sidosryhmien tunnistaminen ja luokittelu, sidosryhmävuorovaikutus ja viestintä, sidosryhmätoiminnan organisointi sekä yhteiskuntavastuun sidosryhmäosio.

Sidosryhmästrategiassa valitaan menettelyt sidosryhmäosallistamisen toteutukseen. Ilman strategiaa osallistamisesta voi muodostua yrityksen toiminnasta irrallinen toimenpide. Sidosryhmästrategioita on useita erilaisia, joita kaikkia soveltamalla onnistutaan tyypillisesti parhaiten sidosryhmätoiminnassa. Yleisimpiä sidosryhmästrategioita yritystoiminnassa ovat liiketoiminnallinen, prosessin mukaan etenevä sekä uudistava osallistaminen. Liiketoiminnallinen osallistaminen on satunnaista ja osaamista siirretään yrityksestä ulospäin. Tämän tyyppinen osallistaminen voi olla esimerkiksi hyväntekeväisyyttä. (Laitakari 2016, 39–46, 121.)

Prosessin mukaan etenevässä osallistamisessa yhteydenpito on toistuvaa, mutta ei välttämättä säännöllistä. Työkaluna käytetään esimerkiksi kyselyitä, panee-

leita, pienryhmäkeskusteluja ja avoimia viestintäkanavia, joka mahdollistaa osaamisen siirtymisen myös yrityksen suuntaan. Uudistavassa osallistamisessa yhteydenpito on pitkäkestoista ja jatkuvaa pienryhmäedustajien ja yrityksen vuoropuhelua, missä osaamista luodaan yhdessä. Tämä osallistamistapa asettaa myös haasteita, sillä osallisia voi olla esimerkiksi vaikea saada mukaan ja sitoutumaan tehtävään. Toisaalta uudistavan osallistamisen strategia on usein hedelmällisin osallistamisen muoto. (Laitakari 2016, 39–46, 121.) Sidosryhmän sitoutumista standardijärjestelmän kehittämiseen voi edistää antamalla merkittävimmille sidosryhmille ääni järjestelmän virallisessa hallinnassa (ISEAL Alliance 2013, 10).

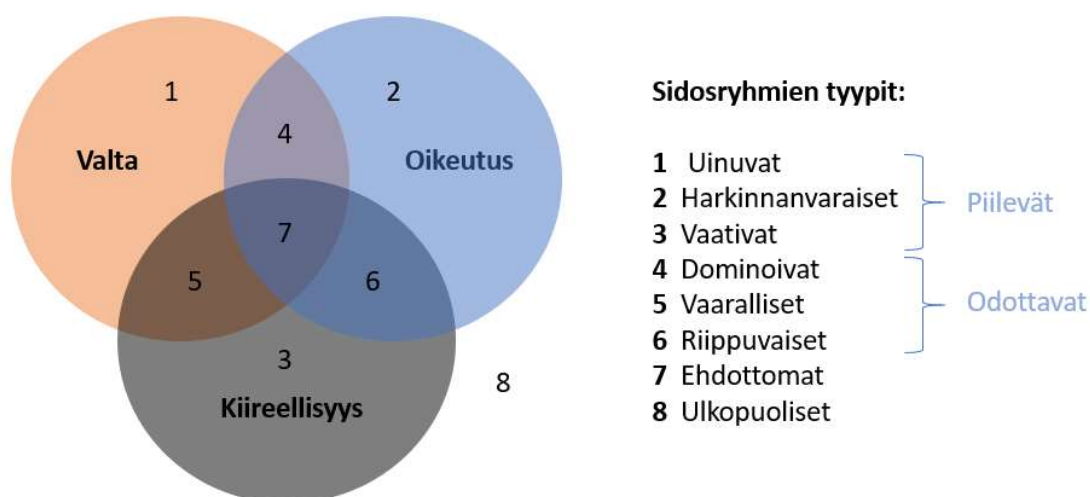
Tässä opinnäytetyössä kuvatut merkintäohjelmiin liittyvät standardit ja ohjeet edellyttävät vähintään sellaista strategiaa, jossa sidosryhmillä on mahdollista esittää valituksia ja vaatimuksia sovitun kanavan kautta. Vastuullisuusjärjestelmien asettamisohjeet ja ympäristömerkintäohjelman vaatimukset edellyttävät myös mekanisme, jossa sidosryhmät voivat osallistua myös muun muassa kriteerien valintaan, sertifiointiohjelman kehittämiseen ja sen tarkistamiseen. Laitakarin (2016) tutkimuksessa esitetyistä tyypillisistä yritysten sidosryhmästrategioista prosessin mukaan etenevä osallistaminen voi toimia riittävänä sidosryhmästrategiana näiden vaatimusten täyttämiseen.

Sertifiointielimeltä vaaditaan puolueettomuusmekanismeja, johon on yksilöity ja kutsuttu kaikki merkittävät sidosryhmät. Sen tarkoitus on varmistaa toiminnan puolueettomuus. Sidosryhmien etujen edustuksen on oltava siinä tasapuolinen niin, ettei millään sidosryhmällä ole mekanismeissa hallitsevaa asemaa. (SFS-EN ISO/IEC 17065:2012, 24.) Puolueettomuusmekanismi edellyttää sellaista sidosryhmästrategiaa, jossa sidosryhmien edustajista kootaan konsultoiva ryhmä. Laitakarin (2016) tutkimuksessa esitelty uudistava, mukauttava osallistaminen vaaditulle puolueettomuusmekanismille sopii hyvin tämän vaatimuksen täyttämiseen. Liiketoiminnallisella osallistamisella voidaan täydentää sidosryhmästrategiaa esimerkiksi jakamalla yrityksen osaamista sidosryhmille.

Sidosryhmien tunnistaminen, luokittelu ja niiden merkityksellisyyden arvioiminen ovat sidosryhmäosallistamisen suunnittelun seuraava vaihe. Työkaluna sidosryhmien tunnistamiseen käytetään esimerkiksi mukautuvaa sidosryhmäkarttaa,

jossa voidaan määritellä ensisijaiset ja toissijaiset sidosryhmät. Ensisijaisilla sidosryhmillä tarkoitetaan niitä sidosryhmiä, joista organisaatio on jollain tavalla riippuvainen. Toissijaiset sidosryhmät ovat sellaisia, joita ilman yritys tulee toimeen. (Laitakari 2016, 50–53.) Vastuullisuusjärjestelmien periaatteissa suositellaan myös käyttämään sidosryhmäkarttaa, jota päivitetään säännöllisesti järjestelmän kehittyessä (ks. ISEAL Alliance 2013, 10).

Kaikkia sidosryhmiä on mahdotonta ja tarpeetonta kohdella samalla tavalla, joten yksittäisten sidosryhmien merkityksellisyys ja asema on arvioitava. Eri sidosryhmät voivat toisaalta myös muuttaa asemaansa ajan, paikan, sisällön ja hankkeen elinkaaren mukaan. Koska sidosryhmäosallistamisessa ja sidosryhmien asemassa tapahtuu koko ajan muutoksia, voidaan sidosryhmien luokittelun apuna käyttää muovautuvia ominaisuuksia, joita ovat valta, oikeutus ja kiireellisyys. Valta liittyy sidosryhmän resursseihin, mitä sillä organisaatioon nähden on. Oikeutus liittyy lakiin, sopimukseen tai hyväksyttävyyteen ja kiireellisyys siihen painoarvoon, jolla sidosryhmä vaatii välitöntä huomiota. (Laitakari 2016, 53–54.) Kuviossa 2 on kuvattu erilaisia sidosryhmätyyppejä ja niiden ominaisuuksia vallan, oikeutuksen ja kiireellisyyden mukaan. Merkittävimmät sidosryhmät ovat niitä, jotka omaavat sekä valtaa, oikeutusta ja keskeisiä vaatimuksia yritykseen nähden.



Kuvio 2. Sidosryhmien tyypit ominaisuuksien mukaan (mukaillen Mitchell, Agle & Wood 1997, 874)

Yhden ominaisuuden omaavia ryhmiä kutsutaan piileviksi sidosryhmiksi, eivätkä nämä sidosryhmät välttämättä kiinnitä huomiota yrityksen toimintaan. Toisaalta piilevien sidosryhmien joukosta osa voi huomioida hankkeen ja esittää vaatimuksia sille vasta sen suunnittelun ollessa jo pitkällä. Näistä sidosryhmistä voi siis tulla myös kahden tai kolmen ominaisuuden ryhmiä. Ryhmiä, joilla on kaksi ominaisuutta, kutsutaan odottaviksi sidosryhmiksi, ja niillä on nimensä mukaisesti joitain odotuksia organisaatiota ja sen toimintaa kohtaan. Ryhmät, joilla on kaikki ominaisuudet, ovat ehdottomia sidosryhmiä. Nämä ryhmät vaativat organisaatiolta välitöntä huomiota ja heidän vaatimuksensa tulisi asettaa etusijalle. (Mitchell ym. 1997, 874–878; Laitakari 2016, 56–57.)

Vastuullisuusjärjestelmien asettamisohjeessa sidosryhmien tunnistamista varten on tehtävä luettelo aloista, jotka ovat kiinnostuneet merkintäohjelmaan liittyvien toimialojen kestävyysstandardeista. Keskeiset sidosryhmät on luokiteltava standardin soveltamisalan ja sosiaalisten, ympäristöön ja taloudellisiin vaikutuksiin liittyvien tekijöiden perusteella. Niihin on laskettava sidosryhmät, joihin standardin täytäntöönpano suoraan vaikuttaa. On myös tunnistettava ne sidosryhmät, jotka eivät ole riittävästi edustettuina ja kannustettava niitä osallistumaan ohjelman kehittämistyöhön. (ISEAL Alliance 2014b, 12–13.) Vastuullisuusjärjestelmiä on kritisoitu ammattiliittojen ja tehtaiden työntekijöiden sivuuttamisesta yhtenä sidosryhmänä, vaikka niiden osallistaminen standardijärjestelmien kehittämiseen on olennaista pitkäaikaisten vaikutusten näkökulmasta (ks. Kultalahti & Vartiala 2016, 54). Ammattiliitot ja työntekijät voivat tuotantomaisissa olla yhden ominaisuuden (kiireellisyys) sidosryhmiä, mutta merkintäohjelman vaikuttavuuden kannalta on olennaista luokitella ammattijärjestöt merkityksellisiksi sidosryhmiksi.

Laitakari on tutkimuksessaan ehdottanut sidosryhmien analysointiin viisiportaista prosessia, joka yhdistää sidosryhmien tunnistamisen, luokittelun ja sidosryhmästrategiat. Prosessin vaiheita ovat tunnistaminen, keskeisten ominaisuuksien kuvaaminen, sidosryhmien luokittelu piirteiden perusteella, analyysi sidosryhmien keskinäisistä suhteista ja sidosryhmien hallintastrategioiden arvioiminen. Analyysissä on olennaista määritellä sidosryhmien odotukset, toiveet, vaatimukset ja arvot. Lisäksi on muistettava, että sidosryhmiä ei voi luokitella pysyvästi

johonkin ryhmään, vaan niiden asema vaihtelee tilanteesta toiseen, mikä on huomioitava jatkuvan tunnistamisen ja luokittelun prosessina. (Laitakari 2016, 53, 113–114.)

Sidosryhmävuorovaikutus ja -viestintä ovat olennainen osa sidosryhmäosallistamisen prosessia. Merkityksellisten sidosryhmien kanssa vuorovaikutus on tiiviimpää. Viestintä voi olla yksisuuntaista, kaksisuuntaista tai selkeän vuorovaikutteista. Yksipuolisessa viestinnässä kontrolli pyritään pitämään itsellä, kun puolestaan kaksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa halutaan ottaa mukaan myös toisten osapuolten näkemykset osana päätöksentekoa. Kaksisuuntainen vuorovaikutus rakentaa luottamusta osapuolten välille. Osallistujan kannalta passiivinen muoto kaksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta liittyy heille esitettyihin kysymyksiin ja tutkimuksiin. Todellinen vastavuoroinen yhteys saavutetaan kaksisuuntaisella viestintästrategialla, jossa pyritään aidosti oppimaan sidosryhmiltä eikä pelkästään vaikuttamaan heihin. Käytännössä tämä voi näkyä esimerkiksi sidosryhmiltä saatujen neuvojen ottamisena mukaan menettelytapoihin. (Laitakari 2016, 62–65.)

Yksisuuntaista sidosryhmäviestintää tarvitaan, kun välitetään tietoa sertifiointitoiminnan asiasisällöstä, kuten julkisesta yhteenvedosta. Vastuullisuusjärjestelmien asettamisohje vaatii järjestelmältä julkista yhteenvedoa sidosryhmille osallistumismahdollisuuksista ja -tavoista. Siinä on oltava tiivistelmä ohjelman käyttöehdoista, ehdotettu soveltamisala, tavoitteet ja perustelut sen tarpeellisuudesta, ohjelman kehittämisprosessin vaiheet, aikataulut ja selkeästi määritellyt osallistumismahdollisuudet. Lisäksi siihen sisällytetään päätöksentekomenettelyt, joihin on määritelty päätösten taustalla olevat menettelytavat ja päättäjät. Julkinen yhteenvedo voidaan sisällyttää myös julkisiin käyttöehtoihin. (ISEAL Alliance 2014b, 12.) Standardeissa ja ohjeissa korostetaan kuitenkin lähtökohtaisesti aktiivista osallistumista ja konsensuksen löytämistä vuorovaikutussuhteissa.

Sidosryhmätoiminnan hallinta ja organisointi liittyvät järjestelyihin sidosryhmästrategioihin liittyen. Varsinaisia yhtenäisiä toimintamalleja ei ole, mutta esimerkiksi yritys vastuun raportointijärjestelmät vaatimuksineen ovat hyvä perusta sidosryhmätoiminnan hallintaan. Olennaista sidosryhmäosallistamisen vastuun

kannalta yrityksessä on se, että paras hyöty osallistamisesta saadaan lähempänä sidosryhmärajaa, jolloin vastuu osallistamisesta on perusteltua antaa lähellä tätä rajaa toimivalle työntekijälle. (Laitakari 2016, 77–78.)

Sidosryhmäosallistaminen on osa yhteiskuntavastuun kokonaisuutta, eikä vastuullisuus toteudu kokonaisuudessaan ilman riittävää sidosryhmäosallistamista. Laitakari (2016, 80) on tutkimuksessaan nostanut sosiaalisen vastuullisuuden ja niihin liittyvät vastuullisuusjärjestelmät myös osaksi sidosryhmäosallistamisen prosesseja, eli hänen mukaansa sidosryhmäosallistaminen tulisi suorittaa riittäväällä painoarvolla. Vastuullisuusjärjestelmien kustannustehokkuuden ja tarpeellisuuden sidosryhmäosallistamisen yhdistäminen voi olla haasteellista, mutta tasapaino niiden välillä on saavutettava (ISEAL Alliance 2014a, 16). Sidosryhmäosallistamisen prosessin huolellisella suunnittelulla ja organisoinnilla voidaan tukea niiden asianmukaista yhdistämistä.

3.4 Merkintäohjelman suunnitteluun liittyvät vaatimukset

Uutta standardia kehittäessä on määriteltävä sen käyttöehdot. Käyttöehdot sisältävät standardin ehdotetun soveltamisalan ja maantieteellisen aluerajauksen. Niissä on kirjattu perustelu standardin tarpeelle, mikä sisältää myös arvioinnin standardin olennaisimmista kestävyyskysymyksistä. On myös perusteltava, miten suunniteltu standardi täyttää mainitun tarpeen ja mitä muita sellaisia standardeja on, jotka täyttävät niistä osan tai ne kokonaisuudessaan. Käyttöehtoihin määritellään selkeät sosiaaliset, taloudelliset ja ympäristölliset tulokset, joita standardi pyrkii saavuttamaan. Lisäksi on tehtävä arvio standardin täytäntöönpanon riskeistä ja niiden lieventämisestä. (ISEAL Alliance 2014b, 11.)

Sertifiointiohjelman on pyrittävä välttämään päällekkäisyyksiä ja olemaan johdonmukainen sellaisten standardien kanssa, jotka liittyvät samaan soveltamisalaan. Sen takaamiseksi organisaation on tiedotettava aikomuksistaan kehittää uusi merkintäohjelma muille samanlaisille kansainvälisille standardeille ja pyydettyä niiltä panosta merkin käyttöehtojen määrittelyyn, sekä kannustettava niitä standardin kehittämisprosessiin. Organisaation on vähintään vuosittain laadittava ja julkaistava verkkosivuillaan työohjelma, joka sisältää sen yhteystiedot, ohjelmat,

joita se valmistelee, ja standardit, jotka se on hyväksynyt aiemmin. (ISEAL Alliance 2014b, 10.)

Vaatimustenmukaisuusmerkkien suunnittelussa täytyy yksilöidä merkin liikkeeselaskijat sekä sen kattamat näkökohdat niin, ettei väärinkäsityksiä synny. Näkökohtia voivat olla esimerkiksi ympäristö, suorituskyky tai ihmisoikeudet. (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 2.) Yhteiskuntavastuun oppaassa yritysten yhteiskuntavastuu on luokiteltu seitsemään ydinteemaan, joista jokainen sisältää joukon yhteiskuntavastuukysymyksiä. Näitä ydinteemoja ovat organisaation hallintotapa, ihmisoikeudet, työelämän käytännöt, ympäristö, oikeudenmukaiset toimintatavat, kuluttaja-asiat sekä yhteisön toimintaan osallistuminen ja yhteisön kehittäminen. (SFS-ISO 26000:2010, 53.) Vastuullisessa sijoittamisessa yleisesti käytetty luokittelu on pelkistetympi; tarkastelun alla ovat ympäristöasiat, sosiaalinen vastuu sekä organisaation hallintotapa (esim. Vastuullisen sijoittamisen opas 2017). Näiden luokkien alle sisältyy tarkempia teemoja, joissa tulevat esille myös yhteiskuntavastuuoppaan ydinteemat. Näkökohtia voi suunnitella esimerkiksi näiden luokittelujen pohjalta.

Tiedot merkistä tulisivat olla kohderyhmän ymmärtämällä kielellä, ja niitä tulisi kuvailla mielellään symbolien avulla. Myös merkin jäljitettävyyteen on kiinnitettävä huomiota, sillä arvioinnin kohteen täyttämät vaatimukset täytyy olla löydettävissä. Mikäli merkki annetaan aineelliselle tuotteelle, sitä on sovellettava suoraan tuotteisiin. Jos merkki koskee vain joitain tuotteen osia, on sääntöihin kirjattava vaatimukset merkin käytölle niin, ettei väärinkäsityksiä synny. (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 2–3.) Toimeksiantoyrityksen merkkiä ei ole tarkoitus antaa aineelliselle tuotteelle, vaan asiakasyritysten palveluille, prosesseille tai johtamisjärjestelmille. Siinä tapauksessa asiakkaat voivat käyttää merkkiä esimerkiksi asiakirjoissa ja mainosmateriaaleissa.

Merkintäohjelman suunnittelussa olisi huomioitava merkin väärennosten ja väärinkäytön muotojen riskit ja pyrittävä minimoimaan ne (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 2). Riskejä tavaramerkin väärinkäytölle ovat esimerkiksi tavaramerkin loukkaukset, joilla viitataan liiketoiminnan arvon, tunnettavuuden, näkyvyyden tai maineen hyväksikäyttöön tai halventamiseen. Tavaramerkkioikeuden louk-

kauksia voivat olla muun muassa toisen tavaramerkin käyttö elinkeinotoiminnassa, merkin käyttö harhaanjohtavassa tai totuudenvastaisessa mainonnassa sekä asiakkaalle annettu vaikutus siitä, että tuote on peräisin tavaramerkin omistavalta yritykseltä. (Ks. Ratia 2015, 61–65.) Väärinkäytön riskien tunnistaminen ja hallinta voidaan sisällyttää osaksi yrityksen laajempaa riskiperustaista toimintamallia.

3.5 Kriteerien laatiminen

Vastuullisuusstandardissa on oltava vain vaatimuksia, jotka tukevat tulosten saavuttamista kestävä kehityksen kannalta. Sitä varten on määriteltävä selkeästi ne sosiaaliset, ympäristölliset ja taloudelliset tulokset, joihin standardi pyrkii vaikuttamaan. Kriteerien on perustuttava näihin tuloksiin, ja ohjelma saa sisältää vain merkityksellisiä vaatimuksia niiden saavuttamisen kannalta. Ohjelman vaatimusten on täytettävä tai ylitettävä voimassa olevat kansalliset ja kansainväliset lakeihin ja määräyksiin perustuvat sääntelyvaatimukset. Vaatimusten täyttäminen on riittävää silloin, kun niiden noudattaminen johtaa merkittäviin vaikutuksiin. Muussa tapauksessa kriteereissä on ylitettävä nämä sääntelyvaatimukset. (ISEAL Alliance 2014b, 18.) Ympäristömerkintäohjelmassa kriteerien on perustuttava mitattavissa olevaan eroon ympäristövaikutuksissa, ja niiden olisi erotettava tuotteet muista vain, kun erot ovat merkittäviä. Eron merkitystä arvioidessa on myös huomioitava testaus- ja todentamismenetelmien erilaiset tarkkuustasot. (SFS-EN ISO 14024:2018, 9.)

Ohjelman ympäristökriteerit ja tuotteen toiminnallisten ominaisuuksien vaatimukset on jokaisen tuoteryhmän osalta asetettava ennalta määritetyksi ajaksi ja ne on tarkistettava sen sisällä ottaen huomioon uudet teknologiat, tuotteet, ympäristötietämys ja markkinamuutokset. Muutoksia tehdään tarpeen vaatiessa. (SFS-EN ISO 14024:2018, 9.)

Yritysvastuun näkökulmasta on huomioitava mahdolliset yrityksiä velvoittavat muutokset direktiiveissä ja laeissa. Yritysvastuusäntely on jo esimerkiksi osa Ranskan lakia, ja sama kehitys voi jo lähitulevaisuudessa olla EU:n tasoinen (ks. Tuominen & Kivelä 2019; Simonen 2019). Vaatimus tuotteiden ja palveluiden merkittävästä erottamisesta asettaa silloin haasteita merkintäohjelman kriteerien

asettamiselle tai muutoksille. Ratkaisua voi hakea esimerkiksi todentamismenetelmien tarkkuustasosta. Mikäli mahdollisten lakimuutosten jälkeen erottautuminen ei tulisi onnistumaan merkittävästi, voisivat myös sertifiointiohjelman suunnitteluun ja kehittämistyöhön käytetyt resurssit valua hukkaan.

Periaate ajantasaisesta tiedosta koskien uusia innovaatiota kytkeytyy myös edellisten kriteerin perusteeksi. Yhteiskuntavastuussa uudet innovaatiot liittyvät ympäristönäkökulman lisäksi sosiaaliseen ja taloudelliseen ulottuvuuteen. Molemmat tulevat sosiaalisten innovaatioiden kattokäsitteen kautta esiin. Sosiaalisia innovaatioita voi tulla säännösjärjestelmien lisäksi esimerkiksi politiikan, organisaattorien rakenteiden ja toimintamallien uudistuksina (Hämäläinen & Heiskala 2004, 10.) Yhteiskuntavastuun kriteerien suunnittelussa voi säännöllisin väliajoin tarkastaa myös säännösjärjestelyitä nopeammin toteutuvia uusia toimintamalleja liittyen sosiaalisiin ja taloudellisiin käytäntöihin, jolloin niitä voi pyrkiä hyödyntämään kriteereissä myös erottautumisen näkökulmasta.

Kriteerejä kehittäessä ja tuotteen toiminnon ominaisuuksien valinnassa on otettava huomioon tuotteen tarkoituksenmukaisuus ja toiminta suorituskyvyn tasoilla. Vaatimukset on ilmaistava suorituskyvyn kriteerinä. Tiettyjen prosessien tai tuotantomenetelmien käyttöä kriteereissä ilman perusteluja ei saa suosia. Kansainvälisten, alueellisten ja kansallisten standardien käyttö on myös sisällytettävä kehittämistyöhön, elleivät ne ole tehottomia ohjelman tulosten kannalta. Kansallisten standardien tulee myös olla yhdenmukaisia ja vähintään yhtä vaativia asianmukaisten kansainvälisten standardien kanssa. Mikäli kansainvälistä standardia mukautetaan suoraan sovellettavaksi kansallisella tasolla, on tehtävä tulkintaohjeita ja menettelyjä paikallisten olosuhteiden huomioon ottamiseksi. Vaihtoehtoisesti se voidaan kehittää sidosryhmäprosessien avulla. Jos kansainvälistä standardia sovelletaan suoraan, on sen perustuttava kestävän kehityksen suorituskyvyn ja arvioon siitä, että nykyinen standardi kuvastaa paikallista kontekstia. (ISEAL Alliance 2014b, 19; SFS-EN ISO 14024:2018, 9–10, 14.)

Pk-yritysten yhteiskuntavastuun kansainvälisiksi ja alueellisiksi standardeiksi sopivat esimerkiksi ISO Yhteiskuntavastuuopas ja yhteiskuntavastuun raportointiin kehitetyt GRI-standardit. Lisäksi on olemassa kansainvälisiä ISO-standardeja

hallintajärjestelmille. Sellaisia ovat esimerkiksi ympäristö- ja laadunhallintajärjestelmät. (ks. SFS-ISO 26000:2010; GRI Standards 2018; SFS-EN ISO 14001:2015; SFS-EN ISO 9001:2015.) Kehitteillä on myös kiertotalouden hallintajärjestelmästandardi, joka liittyy vahvasti kestävän kehityksen edistämiseen (ks. SFS 2019). Merkintäohjelman suunnittelussa voidaan soveltaa näitä standardeja suunnitellun soveltamisalan ja tuotteen ominaisuuksien pohjalta.

Kriteerien on ympäristömerkintäohjelmien standardin mukaan perustuttava tieteellisiin ja teknisiin periaatteisiin sekä elinkaarinäkökulmaan perustuviin mittareihin ja niiden tulisi olla saavutettavalla tasolla. Niiden laatimisessa tulisi ottaa huomioon suhteelliset vaikutukset paikallisesti, alueellisesti ja maailmanlaajuisesti sekä käytävissä olevat teknologiat ja taloudelliset näkökohdat. Ympäristövaikutusten vähentämisen kannalta tärkeimpien alueiden tunnistamiseksi on yksilöitävä tuotteen elinkaaren vaiheet, joissa ympäristövaikutukset erotellaan luokkaan kuuluvien tuotteiden kesken. Tiettyjen tuotteiden osalta saatujen tietojen vaihtelevuutta ja vaihtelevuutta on analysoitava sen varmistamiseksi, että valitut ympäristöperusteet ovat riittävät ja heijastavat tuotteiden eroja. (SFS-EN ISO 14024:2018, 9, 13.) Standardissa ei ole erikseen määritelty, mitä nämä tietyt tuotteet ovat. Merkintäohjelman omistajan täytyy itse arvioida tietojen vaihteluvälin ja vaihtelevuuden merkityksellisyys tuotekohtaisesti. Elinkaarivaiheiden tunnistamisessa ja kriteerien valinnassa apuna voidaan käyttää taulukon 2 matriisia. Siinä tuotteen elinkaaren vaiheet on yhdistetty suurimpiin ympäristö- ja tuotosindikaattoreihin.

Taulukko 2. Tyypillinen tuotteen ympäristökriteerien valintamatriisi (SFS-EN ISO 14024:2018, 13)

Elämänkaaren vaihe	Ympäristötuotannon ja -tehon indikaattorit					
	Energia	Resurssit	Päästöt			Muut
	Uusiutuva / uusiutumaton	Uusiutuva / uusiutumaton	Vesi	Ilma	Maaperä	
Resurssien hyödyntäminen						
Tuotanto						
Jakelu						
Käyttö						
Hävittäminen						

Myös yritys vastuun merkintäohjelmassa taulukkoa voinee lähtökohtaisesti käyttää elinkaaren vaiheiden tarkastelussa, sillä tuotteen elinkaaren eri vaiheissa on merkityksellisiä vaikutuksia myös sosiaalisissa ja taloudellisissa näkökohdissa.

Suurimmat tuotannon ja tehon osoittajat täytynee yhteiskuntavastuun ohjelmaa suunniteltaessa määritellä erikseen. Näitä indikaattoreita voisi etsiä esimerkiksi yhteiskuntavastuun oppaan ydinteemoista; organisaation hallintatavasta, ihmisoikeuksista, työelämän käytännöistä, ympäristöstä, oikeudenmukaisista toimintatavoista, kuluttaja-asioista ja yhteisöllisyydestä. Yhteiskuntavastuun sertifikaatissa voidaan kerätä tietoja esimerkiksi yrityksen esimiesten tai ylimmän johdon sukupuolijakaumasta tai vähemmistöryhmien edustuksesta tasa-arvon näkökulmasta (esim. B Lab 2019b). Tyypillisesti yritysten vastuullisuusjärjestelmissä painotetaan teknisiä kriteerejä, mutta ainakin ihmisoikeuksien edistämisen pitkäaikaisiin muutoksiin on todettu vaikuttavan enemmän oikeuksien, kuten ammatillisen järjestäytymisvapauden, painotus kriteereissä (Kultalahti & Vartiala 2016, 10–11).

Kriteereille on sertifiointiohjelmassa annettava numeeriset arvot, jotka voivat olla esimerkiksi raja-arvoja tai skaalausjärjestelmää. Tiettyihin vaatimuksiin voidaan soveltaa painotuskertoimia, mutta syyt niiden käyttöön on selitettävä ja perusteltava selvästi. (SFS-EN ISO 14024:2018, 13–14.) Raja-arvoja käytetään yleensä esimerkiksi päästöjen, minimipalkan tai työajan mittaamiseen. Skaalausjärjestelmää käytetään muun muassa SA8000 sertifikaatissa mittaamaan organisaation hallintajärjestelmää (ks. SA8000:2014). Myös B Corp merkintäohjelma hyödyntää skaalausjärjestelmää; siinä on pisteytettyjä vastausvaihtoehtoja yritykselle yhteiskuntavastuun eri osa-alueista ja yrityksen on saatava minimissään tietty pistemäärä saadakseen käyttöoikeuden sertifikaattiin (ks. B Lab 2019b). Painotuskertoimia hyödynnetään ainakin ympäristövastuullisen rakentamisen sertifikaateissa, kuten RTS Ympäristöluokituksessa (ks. Rakennustieto 2018).

Kaikki kriteerien osatekijät ja tuotteen toimintaominaisuudet on oltava tarkistettavissa olevia. Sen vuoksi myös standardissa käytetty ilmaisutapa on oltava selkeää, täsmällistä, objektiivista ja todennettavissa olevaa. Kriteereissä on vaadittava tietoja, jotka vähentävät epävarmuutta vaatimalla parasta saatavilla olevaa tietoa mahdollisuuksien mukaan. Tietojen lähde on aina määriteltävä vaatimuksissa, mikäli se on mahdollista. Tuoteryhmää koskevien vaatimusten rakentamisen yhteydessä olisi tarkastettava samanaikaisesti testaus- ja todentamisvaatimuksia ja niiden organisatorista, teknistä ja taloudellista toteutettavuutta. (ISEAL Alliance 2014b, 19; SFS-EN ISO 14024:2018, 10, 14.) Yritysvastuun vaatimusten

todentamisessa voi olla haastetta etenkin tuotantoketjun alkupään vaikutusten arvioimisessa; vastuullisuusauditoinnit ja -sertifioinnit eivät esimerkiksi ole kyenneet aina takaamaan ihmisoikeuksien toteutumista, ja niitä on jopa kritisoitu huonojen työolosuhteiden ja niihin johtavien rakenteiden ylläpitämisestä (Kultalahti & Vartiala 2016, 4, 52).

Kun tuoteryhmät, tuotteiden ympäristökriteerit ja tuotteen toiminnalliset ominaisuudet on määritetty, ja sidosryhmien kuuleminen tehty, on julkaistava tietoja niistä. Julkaisussa kerrotaan, että kriteerit ovat objektiivisia ja perusteltuja, tuotteen kriteerien ja toiminnallisten ominaisuuksien tarkistamiseen on käytettävissä menetelmiä, sidosryhmille on annettu mahdollisuus osallistua prosessiin ja että heidän näkemyksensä on otettu huomioon. Kun tuotteiden kriteereihin tehdään muutoksia, on otettava tietyt tekijät huomioon, kun määritetään tarkistusten voimaantuloaika jo myönnettyille sertifikaateille. (SFS-EN ISO 14024:2018, 14.) Nämä tekijät on esitetty tarkemmin standardissa ISO 14024, koska ne eivät varsinaisesti koske uuden merkintäohjelman suunnittelua.

3.6 Yleiset vaatimukset ja järjestelmän vaikuttavuus

Yleiset vaatimukset koskevat pääasiassa hallintoelimiin osallistumista, standardin saatavuutta, sen säännöllistä tarkistamista ja katselmointia, merkin käyttöön liittyviä käytäntöjä, valitusten käsittelyä, maksuja sekä soveltamista (ks. ISEAL Alliance 2014b). Vaatimukset lienee hyvä huomioida jo suunnitteluvaiheessa, jotta hankkeeseen liittyviä resursseja ja prosesseja voidaan arvioida riittävällä painoarvolla.

Vastuullisuusjärjestelmien vaatimuksissa osallistuminen niihin hallintoelimiin, jotka tekevät päätöksen standardin sisällöstä on oltava avointa kaikille sidosryhmille, ja hallintoelimissä on oltava kohtuullinen tasapaino kaikkien sidosryhmien kesken. Jos hallintoelimiin pääsy rajoitetaan vain jäsenille, niin jäsenyyden kriteerit ja hakumenettelyt on oltava avoimia ja syrjimättömiä. On myös määriteltävä päätöksentekoon raja-arvot, joilla varmistetaan, ettei mikään sidosryhmä ole valitsevassa asemassa. (ISEAL Alliance 2014b, 14–15.)

Standardi on oltava sidosryhmien saatavilla ilmaiseksi. Kun standardi on hyväksytty, se on julkaistava viipymättä sähköisessä muodossa. Julkisista yhteenveidoista, standardeista ja muusta asiaan liittyvästä tiedosta on tehtävä kopiot, jotka ovat saatavilla pyynnöstä mahdollisimman alhaisilla kustannuksilla kattaen vain kohtuulliset hallintokustannukset. Standardien ja todistusasiakirjojen täytyy sisältää organisaation yhteystiedot, tieto asiakirjan muodollisesta asemasta ja standardijärjestelmän virallisesta kielestä. Standardin tavoitteellisena käytäntönä tulisi olla standardien kääntäminen muille kielille, mikäli se tukee standardin käyttöä. Jos käännöksiä hyväksytään, on standardisointiorganisaatiolla vastuu niistä. On tarpeellista liittää mukaan huomautus, että mikäli versioiden välillä on epäjohdonmukaisuuksia, virallisen kielen asiakirja on pätevä. (ISEAL Alliance 2014b, 15.)

Standardien tarkistaminen ja katselmointi määräajoin on tärkeää, jotta ne tuottavat toivottuja muutoksia ja heijastavat sidosryhmien ajanmukaista ymmärrystä hyvistä käytännöistä. Standardin katselmoinnissa tarkastellaan sidosryhmien osallistamisprosessissa kerättyä tietoa, tarkastustuloksia, organisaation seuranta ja arviointia sekä uusia tietoja tai käytäntöjä, jotka voivat vaatia muutoksia standardiin. Standardi on sen vuoksi tarkistettava vähintään viiden vuoden välein. Seuraavan tarkasteluajankohdan päivämäärä on oltava julkinen ja sisällytettävä standardiin. (ISEAL Alliance 2014b, 16.)

Vastuullisuusjärjestelmän tulisi pystyä osoittamaan läpinäkyvyyttä kaikissa kehitysvaiheissaan ja toiminnassaan. Se tarkoittaa käytännössä sitä, että sidosryhmien on saatava pyydettyä tietoa tarkastettaviksi ja pystyttävä kommentoimaan niitä riittävän ajan puitteissa. Sidoryhmien on kyettävä ehdottamaan standardin tarkistamista tai selventämistä ajankohdasta riippumatta, joten organisaation on laadittava julkisesti saatavilla oleva prosessi tätä varten. (ISEAL Alliance 2014b, 16.)

Standardin laatimisessa ja tarkastamisessa noudatettavat menettelytavat täytyy antaa kirjallisena sidosryhmien saataville vähintään organisaation verkkosivun kautta. Menettelyt on myös tarkastettava säännöllisesti ottaen huomioon sidoryhmien huomautukset. Säännöllinen tarkastus tehdään vähintään viiden vuoden

välein tai ennen standardin seuraavaa tarkastusta, jos se on aikaisemmin. Standardisointiorganisaatiolla on oltava lisäksi julkinen kirjallinen valitustenratkaisumekanismi, joka koskee standardin asettamiseen liittyvien menettelytapojen valituksia. Standardin sisältöön liittyvät valitukset otetaan huomioon yleisessä tarkastusprosessissa. Menettelyjä koskevista valituksista tehdyistä päätöksistä ilmoitetaan ainakin asianomaisille osapuolille. (ISEAL Alliance 2014b, 10, 17.) Tällaisia menettelytapoja koskevia tietoja on tarkemmin määritelty ympäristömerkintäohjelmien vaatimuksissa. Niitä ovat tuoteryhmien valinta, tuotteiden kriteerien valinta ja kehittäminen, tuoteominaisuudet, testaus- ja tarkastusmenetelmät, sertifiointi- ja myöntämismenettelyt, tarkastelujakso, voimassaoloaika, merkin myöntämisen perusteena olevat ei-luottamukselliset todisteet, rahoituslähteet ohjelman kehittämiseksi sekä vaatimustenmukaisuuden varmistaminen. (SFS-EN ISO 14024:2018, 10.)

Merkin käyttöä varten on oltava säännöt ja tavaramerkin käyttämistä varten on tehtävä sitova sopimus asiakkaan kanssa näiden sääntöjen mukaisesti. Merkkiä on lupa soveltaa ainoastaan sille luotujen arviointimenettelyn sääntöjen mukaan, jotka ovat julkisesti saatavilla. Säännöissä on oltava myös asianmukainen enimmäisaika merkin soveltamiseksi sen jälkeen, kun siinä määritelty standardi tai muu asiakirja vanhentuu. Ympäristömerkintäohjelmalla on oltava tämän lisäksi yleiset säännöt, jotka ohjaavat merkin käytön ja soveltamisen ohella sen yleistä toimintaa. Kaikki lisenssin myöntämisen edellytykset ja merkin käyttö on sisällytettävä yleisiin sääntöihin. Näissä säännöissä tulisi käsitellä ainakin lisenssinhaltijoiden julkisuutta, luvan keskeyttämistä ja peruuttamista, vaatimustenvastaisuuteen liittyvien korjaavien toimien toteuttamista koskevia menettelyjä, riitojenratkaisumenettelyjä, testaus- ja todentamismenettelyjä, maksurakennetta sekä ohjeita merkin käyttöön. Lisenssinhaltija veloitetaan sopimuksessa valvomaan merkin käyttöä, tekemään korjaavia toimenpiteitä tarpeen mukaan, pitämään kirjaa merkin käyttöä koskevista valituksista ja toimittamaan ne merkin omistajalle tai liikkeellelaskijalle. (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 2–3; SFS-EN ISO 14024:2018, 15.)

Omistajan ja liikkeeseenlaskijan velvollisuutena on toimittaa selittävää tietoa sertifikaatin merkityksestä, mikäli sitä pyydetään, ja vastata merkistä esitettyihin ky-

symyksiin ja huolenaiheisiin. Niistä kohteista, joille merkki on myönnetty, on pidettävä luetteloja, ja se on myös pyynnöstä oltava saatavilla. Kun merkki myönnetään luvanhakijalle, sen on perustettava kansainväliseen vaatimustenmukaisuuden arviointijärjestelmään, joka on kuvattu edellisen pääluvun alla. (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 3.)

Vaatimustenmukaisuusmerkin omistajan on otettava vastuu siitä, ettei merkkiä käytetä luvattomasti; sen on siis huolehdittava merkin oikeudellisesta suojaamisesta. Merkkiin liittyvät tiedot eivät saa olla harhaanjohtavia, siksi on oltava säännöt myös väärinkäytön ehkäisemiseksi. Merkin suojaamista ja hallinnointia varten on oltava toimenpidemenetelmiä; jos merkkiä käytetään harhaanjohtavasti tai väärin, on oltava valmiit menetelmät toimenpiteistä asian ratkaisemiseksi, esimerkiksi lisenssinhaltijoiden määräaikaistarkastus, korjaavat toimet, tavaramerkin käyttöoikeuden peruuttaminen, rikkomuksen julkaiseminen ja muut oikeudelliset keinot. Lisenssinsaajien oikeuksista, velvollisuuksista ja muista merkin käyttöä koskevista rajoituksista on oltava saatavilla ajantasainen kuvaus. Väärinkäytön tapahtuessa on laadittava korjaava toimintasuunnitelma, jossa olisi hyvä olla yhteistyötoimia muiden eturyhmien kanssa. Lisäksi kaikista valituksista on pidettävä kirjaa ja niiden perusteella on ryhdyttävä toimiin. (SFS-EN ISO/IEC 17030:2009, 2–3.)

Ympäristömerkintäohjelmien soveltaminen ja niihin osallistuminen on oltava avointa kaikille hakijoille. Niiden hakijoiden on oikeus saada lisenssi, jotka täyttävät vaaditut kriteerit. Ohjelmien on varmistettava, että niissä ei ole tarpeetonta vaikutusta eturistiriidoista. Todentamistoiminnan hallinnoimiseksi ja jäljitettävyyden varmistamiseksi on oltava läpinäkyvä, dokumentoitu prosessi. Luottamukselliseksi tunnistettujen tietojen luottamuksellisuus on säilytettävä. (SFS-EN ISO 14024:2018, 10–11, 17.) Standardeja sertifiointielinten vaatimuksille ja vaatimustenmukaisuuden arvioinnille on perusteltua käyttää näiden vaatimusten täyttämisen lähtökohtana. Sertifiointitoiminnalta vaadittu puolueettomuusmekanismi varmistaa tarpeettomien eturistiriitojen välttämisen. Arviointitoiminnan suunnitelma yhdessä arviointijärjestelmän kanssa tukee todentamistoiminnan hallintaa.

Ympäristömerkintäohjelma on jatkuva prosessi, johon kuuluu sidosryhmien kuuleminen, tuoteryhmien valinta, kriteerien kehittäminen, tarkastaminen ja muuttaminen, tuotteen toiminnallisten ominaisuuksien tunnistaminen sekä sertifiointimenettelyjen ja muiden hallinnollisten osien kehittäminen. Hallinnollisten osien kehittämiseen sisältyy todentajien pätevyyden määrittäminen alalle ja tuotteille, ympäristökriteereihin ja niiden kehittämiseen käytettyyn menetelmään, sääntelyn puitteisiin, ympäristömerkintäohjelman sääntöihin, standardiin ympäristömerkintäohjelmien vaatimuksista sekä standardeihin, jotka liittyvät todentamiseen. (SFS-EN ISO 14024:2018, 11–12.) Todentamiseen liittyviä standardeja ovat muun muassa ISO 17065 vaatimuksista sertifiointielimille sekä ISO 17021 vaatimukset johtamisjärjestelmiä sertifioiville elimille. Pätevyyksien hallintamenettelyiden rakentamista varten on johtamisjärjestelmien sertifiointielimille tarkoitettussa standardissa (ks. SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015) niistä kattavin perusta.

Testejä, tarkastuksia, vaatimustenmukaisuuden arviointia, hallinnollisia menettelyjä ja tarvittaessa kriteereitä voidaan tunnustaa vastavuoroisesti, mikä olisi standardien mukaan myös suositeltavaa. Mikäli vastavuoroista tunnustamista koskevia sopimuksia tehdään muiden organisaatioiden kanssa, on niistä annettava tietoja avoimesti. (ISEAL Alliance 2014b, 11; SFS-EN ISO 14024:2018, 11.) Vastavuoroisen tunnustamisen sopimuksella tunnustetaan muodollisesti toisen osapuolen testauksen, tarkastuksen ja sertifiointin tulokset. Sen tavoitteena on vähentää vaatimustenmukaisuuden arviointitoimien päällekkäisyyttä. Vastavuoroista tunnustamista on käsitelty ISO oppaassa 68:2002. (International Organization for standardization 2019.)

Vaatimustenmukaisuuden arviointimenetelmien tulisi ensisijaisesti perustua ISO:n standardeihin ja muihin kansainvälisesti tunnustettuihin standardeihin. Menetelmät on dokumentoitava, ja niiden on oltava riittävän täsmällisiä luottamuksen säilyttämiseksi. Tarkastus vaatimustenmukaisuudesta on kokonaisuudessaan dokumentoitava ja asiakirjat tarkastuksesta on säilytettävä. Näiden tietojen on sisällettävä tiedot käytetyn standardin tai menetelmän tunnistamisesta, asiakirjatodisteista sekä testituloksista, ja riippumatonta todentajaa käytettäessä on mainittava hänen nimensä ja osoitteensa. Vaatimusten tarkistamisen jälkeen merkintäelimen on laadittava valvontasuunnitelma sekä asiakirjat liittyen merkin

myöntämiseen. Kaikista muutoksista, jotka liittyvät luvanhaltijan vaatimusten noudattamiseen, on ilmoitettava. (SFS-EN ISO 14024:2018, 16–17.)

Organisaation on säilytettävä dokumentteja myös standardin kehittämistyöstä, jotta sidosryhmät voivat viitata aiempiin neuvotteluihin ja ymmärtää standardin vaatimusten perustan. Kehittämistyöhön liittyviä dokumentteja ovat standardisointitoimintaa ohjaavat politiikat ja menettelyt, luettelot sidosryhmistä, joihin on otettu yhteyttä ja jotka ovat olleet mukana kehittämisessä tai tarkastamisessa, saadut kommentit ja yhteenveto niiden huomioon ottamisesta sekä kaikki standardin luonnokset ja lopulliset versiot. Dokumentit on oltava sidosryhmien saatavilla pyynnöstä. (ISEAL Alliance 2014b, 17.)

Riskienhallinta on tärkeä osa järjestelmän toimivuutta. Järjestelmän omistajan on pidettävä riskienhallintasuunnitelmaa, joka sisältää luettelon sen luotettavuuteen liittyvistä merkittävimmistä riskeistä, näiden riskien määrällisen analyysin ja kuvauksen niistä strategioista, joita käytetään näiden riskien lieventämiseen. Suunnitelmaan on sisällyttävä tarkistusaikataulu, ja sitä on tarkistettava, kun uusia riskejä syntyy tai kun riskit muuttuvat. Järjestelmän omistajan on pidettävä yllä luetteloa tietolähteistä, joita se käyttää vakuutusjärjestelmän luotettavuuteen liittyvien riskien seuraamiseksi. (ISEAL Alliance 2014a, 12.) Riskienhallintaa varten on olemassa yleinen toimintamalli standardissa ISO 31000, ja sitä voidaan soveltaa kaikenlaisen riskien hallintaan kaikilla toimialoilla.

Finnwatchin selvityksen mukaan vastuullisuusjärjestelmissä olisi tehtävä riskianalyysyjä myös maa- ja sektorikohtaisesti, mikä auttaa tunnistamaan ongelmakohtia auditointeja varten (Kultalahti 2016 & Vartiala 2016, 55). ISEAL Alliancen (2013, 14) saavutettavuuden periaatteessa on myös mainittu riskiperustainen toimintamalli arviointitoiminnan intensiteetin sopivuuden varmistamiseksi yksittäisissä olosuhteissa, millä viitataan samaan. Toisin sanoen vastuullisuusjärjestelmän tulisi tunnistaa paikallisten olosuhteiden kannalta olennaisimmat kysymykset, jotta auditoinneissa voitaisiin keskittyä todennäköisimpiin ongelma-alueisiin.

Vastuullisuusjärjestelmien vaikuttavuutta on arvosteltu tehottomuudesta ja jopa haitallisten toimintamallien ylläpitämisestä. Mahdollinen syy voi löytyä siitä, ettei vastuullisuusjärjestelmissä ole seurattu pitkän aikavälin vaikuttavuutta. ISEAL Alliance on laatinut ohjeiston järjestelmien vaikuttavuuden arviointia varten. Sen

mukaan vastuullisuusjärjestelmien tulisi määritellä pitkän aikavälin tavoitteet ja toimintastrategiat sekä indikaattorit vaikuttavuuden mittaamiseen. Olennaista olisi myös säännöllisesti ja järjestelmällisesti kerätä tietoa, analysoida ja raportoida toiminnan vaikutuksista. Hyviä mittareita sosiaalisen vaikuttavuuden arviointia varten ovat esimerkiksi itsenäiseen ammattiliittoon kuuluvien työntekijöiden määrän kasvu ja palkkatason kasvu arvioinnin kohteena olevissa tehtaissa. (Kultalahti & Vartiala 2016, 16, 54; ks. myös ISEAL Alliance 2014a.)

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

4.1 Arviointijärjestelmä ja merkintäohjelman tyyppi

Olenaisinta sertifikaattien ja vaatimustenmukaisuusmerkintöjen kannalta on markkinoiden luottamus. Luottamuksen rakentamisen perustaksi lisenssin myöntämisen täytyy perustua vaatimustenmukaisuuden arviointijärjestelmään, jonka vaiheita ovat valinta, määrittäminen sekä katselmus ja vahvistaminen. Seuramisvaihe on merkityksellinen, mikäli arviointia tehdään prosessille tai järjestelmälle, kuten tyypillisissä yritys vastuuseen liittyvissä merkintäohjelmissä.

ASV:n merkintäohjelman arviointiprosessissa arvioinnin eli valinnan kohteena voivat olla esimerkiksi asiakasyritysten johtamisjärjestelmät tai ne hallintatoimet, joilla pyritään kehittämään yrityksen yhteiskuntavastuullisuutta. Tällaisia hallintatoimia ovat esimerkiksi työntekijöiden koulutukset, strategiset tavoitteet ja toimintasäännöt. Määrittämisvaiheessa ASV voi kerätä tietoa vaatimusten täyttymisestä esimerkiksi kirjallisia dokumentteja, kuten tilinpäätöksiä, yritysraportteja, johdon sitoumuksia tai henkilöstön perehdytysohjelmia tarkastelemalla. Katselmusvaiheessa sen on arvioitava vielä, ovatko valinta- ja määrittämisvaiheet olleet merkinnän kannalta tarkoituksenmukaisia ja ovatko niiden tulokset luotettavia. Koska toimeksiantoyrityksen merkintäohjelmaa on tarkoitus tarjota myös palveluyrityksille, on myös seurantavaihe välttämätön. Seurantavaiheessa ei tarvitse kuitenkaan suorittaa määrittämistoimintaa yhtä laajasti kuin ensimmäisessä arviointiprosessissa, mikä keventää prosessia. ASV voi seurantavaiheessa esimerkiksi arvioida vain osan merkintäohjelman vaatimuksista tai arviointikohteesta.

Sertifiointiohjelmaa on eri tyyppisiä, ja ne eroavat toisistaan seurantatoiminnoissa. Toiset ohjelmat eivät vaadi seurantatoimia ollenkaan, kun toisissa tuotteiden vaatimustenmukaisuutta seurataan testaamalla näytteitä markkinoilta ja tuotantotehtaista tai arvioimalla tuotantoprosessia, johtamisjärjestelmää, palvelua tai prosessia. ASV:n merkintäohjelman suunnittelussa ja mahdollisessa teknisessä toteuttavuustutkimuksessa voi käyttää apuna erityyppisten sertifiointiohjelmien vertailutaulukkoa, jolloin eri vaihtoehtojen toteutusmahdollisuuksiin saadaan yksityiskohtaisempi näköala. Käytännössä palveluyritysten vastuullisuuden arviointi

kuitenkin vaatii tyyppin 5 tai 6 sertifiointiohjelman, sillä sen kohteena on aineettomia rakenteita.

4.2 Kehittämistä ja toimintaa ohjaavat periaatteet

Sertifiointitoimintaa ja vastuullisuusjärjestelmiä koskevat periaatteet ohjaavat merkintäohjelman kehitystyötä vastuullisempaan suuntaan. Sertifiointitoiminnan yleiset periaatteet koskevat toiminnan puolueettomuutta, henkilöstön pätevyyttä, vastuullisuutta, avoimuutta, luottamuksellisuutta, valitukseen vastaamista ja riskiperustaista toimintamallia. Vastuullisuusperiaatteita ovat kestävyys, jatkuva parantaminen, merkityksellisyys, täsmällisyys, sidosryhmien osallistaminen, puolueettomuus, läpinäkyvyys, saavutettavuus, totuudellisuus ja tehokkuus. Ympäristömerkkien periaatteissa on erikseen mainittu vielä kansainvälisen kaupan esteiden ehkäiseminen, elinkaarinäkökulman arviointi ja innovaatioiden kehittämistyön tukeminen. Nämä kaikki periaatteet näkyvät konkreettisina vaatimuksina sertifiointitoiminnalle ja -järjestelmille.

Periaatteiden ohjaamana ASV:n merkintäohjelma voidaan suunnitella ja toteuttaa niin, että se tarjoaa yrityksen asiakkaille ja heidän asiakkailleen hyödyllistä, luotettavaa, todistettavaa ja täsmällistä tietoa, joka auttaa tekemään aitoja arvopohjaisia ostopäätöksiä. ASV:n tulisi periaatteiden mukaan määritellä ja esittää selkeästi kestävän kehityksen tavoitteensa ja toimintaperiaatteensa niiden tavoittamiseksi. Toiminnan perustaksi olisi otettava jatkuvan parantamisen periaate, jossa mitataan ja seurataan ASV:n merkintätoiminnan vaikutuksia ja muutetaan toimintaa tulosten pohjalta.

Merkintäohjelman vaatimusten tulisi olla aidosti merkityksellisiä kestävän kehityksen kannalta. Merkityksellisten vaatimusten rakentamisessa ASV:n tulisi hyödyntää tieteellistä tutkimusta aiheesta ja soveltaa sitä merkintäohjelmaansa liittyvän alan olennaisimpiin haasteisiin tuotantoketjun koko elinkaaren vaiheet ja syy-seuraussuhteet huomioon ottaen. Merkintäohjelman vaatimuksissa olisi huomioitava myös innovaatioiden kehittämistyö mittaamalla ensisijaisesti suorituskykyä eikä esimerkiksi vaatimalla tiettyä tekniikkaa. Täsmällisyyttä vaaditaan myös kritee-

rien selkeydeltä, tarkastustoiminnalta ja henkilöstön pätevyydeltä. Tarkastustoiminnassa on hankittava tarpeenmukainen ja tasapuolinen näyttö vaatimusten täyttymisestä ennen merkitsemispäätöstä.

ASV:n periaate sitoutumattomuudesta tiettyihin toimittajiin lisää sen toiminnan puolueettomuutta. Puolueettomuusperiaatteen mukaan yrityksen on kuitenkin kiinnitettävä huomiota puolueettomuuteen sen suhteissa ja pyrittävä tunnistamaan jatkuvasti puolueettomuutta uhkaavia riskitekijöitä sen asiakassuhteissa. ASV:n on vaatimusten mukaan rakennettava puolueettomuusmekanismi merkintätoimintaa varten. Mekanismissa on oltava tasapuolinen edustus merkittävimmistä sidosryhmistä. Merkintäohjelman suunnittelussa ASV:n on myös hyvä huomioida, että sen kohderyhmänä ei ole yrityksen omien konsultointipalvelujen asiakkaita, jottei puolueettomuuden periaatetta kyseenalaisteta. Olennaista toiminnassa on puolueettomuuden kannalta avoimuuden ja saavutettavuuden jatkuva parantaminen. Avoimuutta ASV voi tukea tarjoamalla ajantasaista tietoa merkintäohjelman laatimisesta, sen sisällöstä, johtamisesta, arvioitavista kohteista, arviointiprosesseista, merkintätoiminnan vaikutuksista sekä osallistumisen mahdollisuuksista. Asiakkaiden luottamuksellisten tietojen on kuitenkin oltava turvassa.

ASV:n merkintäpalvelun tulisi olla kaikkien toimialaan kuuluvien asiakkaiden saatavilla, eli ohjelma ei saisi olla kustannuksiltaan tai vaatimuksiltaan kohtuuton. Yrityksen voi olla syytä harkita avoimuutta myös kustannusten muodostumisesta, jotta merkinnän luotettavuus ja sen tuoma lisäarvo tulisi asiakkaille ymmärrettävämmäksi. Lisäksi on tuotava selkeästi esille, mitä vaatimuksia ASV:n merkintäohjelma ei kata, ja huomioitava, että väitteet ohjelman eduista ja vaikutuksista ovat todistettavissa olevia. Väitteitä kehitellessä ASV:n on kuultava sidosryhmiä, arvioitava merkinnän väärinkäytön riskejä ja luotava menettelyjä väärinkäytön varalta, jotta ohjelman luotettavuus ei heikentyisi. Merkintäohjelman tehokkuuden varmistamiseksi ja saavutettavuuden parantamiseksi ASV:n kannattaa tehdä yhteistyötä erityisesti muiden vastuullisuusjärjestelmien kanssa.

4.3 Merkintäohjelman kehittämistyö

Merkintäohjelmien kehittämistyöhön liittyen löytyy luottamusta rakentavia ja tukevia vaatimuksia ja ohjeistuksia vaatimustenmukaisuusmerkkien ja ympäristömerkintäohjelmien standardeista sekä vastuullisuusstandardien asettamisohjeista. Näitä ohjeita on tarkasteltu tässä opinnäytetyössä tavoitteena selkeyttää toimeksiantoyrityksen päätöksentekoa suunnitellun merkintäohjelman perustaksi.

ASV:n merkintäohjelman suunnittelussa tulisi ensinnäkin olla mukana riittävän päteviä henkilöitä. Yhteiskuntavastuullisen merkintäohjelman näkökulmasta pätevillä henkilöillä voisi olla kokemusta ja tietoa ainakin vaatimustenmukaisuuden arvioinnista, yhteiskuntavastuusta sekä siitä toimialasta ja niistä alueista, mihin merkintäohjelma kehitetään. Ohjeistusten mukaan on hyvä harkita toteutettavuustutkimuksen tekemistä ennen suuria panostuksia merkintäohjelmaan.

Toteutettavuustutkimuksessa hankkeen elinkelpoisuutta ja kannattavuutta arvioidaan yrityksen resurssien ja tietotaidon pohjalta. Sen toteuttaminen tukee siis myös kansainvälisten standardien vaatimusten huomioimista merkintäohjelmassa. Sen avulla ASV:n merkintäohjelman mahdollisuuksista ja riskeistä sekä vaadittavista panoksista ja saavutettavista hyödyistä saa selkeämmän kuvan. ASV:n merkintäohjelman kehittäminen on tuotekehitysprojekti, jossa tavoitteena on luoda kokonaan uusi palvelutuote yritykselle. Tuotekehityksen kannalta merkityksellisintä toteutettavuustutkimuksessa on taloudellisen ja teknisen toteutettavuuden arvioiminen. Taloudellisen toteutettavuuden näkökulmasta arvioidaan hankkeeseen tarvittavia panoksia ja siitä odotettuja hyötyjä, kun teknisen toteutettavuuden suhteen arvioidaan merkintäohjelman toimivuutta halutulla tavalla.

Tekninen toteutettavuustutkimus tehdään tyypillisesti ennen taloudellista arviointia, ja se perustuu analyysiin projektin perusteista. Tämä opinnäytetyö on analyysi merkintäohjelman lähtökohdista, joten sitä voi käyttää osana teknistä toteutettavuustutkimusta. Merkintäohjelman teknisessä toteutettavuustutkimuksessa ASV voisi esimerkiksi vertailla vaihtoehtoja taulukossa 1 kuvattujen sertifiointiohjelman tyyppien sekä ohjelman kattaman soveltamisalan tai tuoteryhmiksi määriteltujen palveluiden, kuten rakennuspalveluiden tai konsultointipalveluiden, välillä yrityksen resurssien pohjalta.

Yhteiskuntavastuun näkökulmasta ASV:n toteutettavuustutkimuksen tulisi sisältää ympäristöulottuvuuden lisäksi myös tuotteiden, palveluiden ja prosessien vaikutukset sosiaalisiin ja taloudellisiin tekijöihin niiden vaikutusalueella. Kansainvälisen lainsäädännön ja sopimusten tarkasteleminen on merkityksellinen osa määriteltäessä tuoteryhmien parantamisen tarvetta ja merkintäohjelman tarpeellisuutta; esimerkiksi kehittyvissä maissa lainmukainen minimipalkka voi olla elämiin riittämätön, jolloin on olemassa tarve parantaa tilannetta muilla keinoilla ja merkintäohjelman kehittämiselle on hyvä peruste.

Merkintäohjelman kehittäminen vaatii selkeää käsitystä sen tavoitteista ja niistä oletuksista, jotka ovat sen tarpeiden ja hyväksynnän taustalla. Tämän tukemiseksi on yrityksen otettava merkittävät sidosryhmänsä mukaan suunnittelu- ja kehitysprosessiin. Sidosryhmäosallistamiselle on tarvetta sekä sertifiointielinten vaatimusten että vastuullisuusjärjestelmien periaatteiden puolesta ja painetta osallistamiseen voi tulla muiltakin tahoilta etenkin yritysten yhteiskuntavastuuseen liittyen, joten sidosryhmäosallistaminen on otettava osaksi merkintätoimintaa suunnitteluvaiheesta lähtien. ASV:n laajat verkostot, suhteet ja yhteistyösopimukset voivat toimia etuna sidosryhmien osallistamisen kannalta.

Sidosryhmäosallistamisen suunnittelu on olennainen osa suunnittelua jo toteutettavuustutkimuksen yhteydessä. Osallistamisessa on tunnistettavissa tiettyjä vaiheita, joita tarkastelemalla ASV voi suunnitella oman organisaationsa kannalta toimivan osallistamisprosessin. Menestyvä sidosryhmäosallistaminen edellyttää strategiaa, sidosryhmien jatkuvaa tunnistamista, luokittelua ja priorisointia, sidosryhmävuorovaikutusta ja viestintää sekä sidosryhmätoiminnan organisointia. Sidosryhmästrategiat eroavat toisistaan olennaisimmin yhteydenpidon määrässä, viestinnän suunnassa ja osaamisen siirtymisessä. ASV voi vastata standardien vaatimukseen käyttämällä eri strategioita tarpeen mukaan; esimerkiksi merkintäohjelman laatimisvaiheessa prosessin mukaan etenevää osallistamista ja myöhemmin ohjelman ylläpitovaiheessa pitkäkestoisempaa, uudistavaa osallistamista.

Sertifiointielimeltä vaaditaan sidosryhmien yksilöimistä osana puolueettomuusmekanismeja. Sidosryhmien tunnistaminen ja niiden merkityksellisyyden arviointi voi olla haastavaa, etenkin vastuullisuusjärjestelmää kehitettäessä. Sidosryhmät

voivat myös mukautua tilanteeseen nähden, jolloin merkityksettömästä sidosryhmästä voi tulla merkityksellinen. ASV voi vastata näihin haasteisiin käyttämällä mukautuvaa sidosryhmäkarttaa, joka muuttuu merkintäohjelman kehityksen myötä uusien sidosryhmien tunnistamisen ja kaikkien sidosryhmien luokittelun osalta.

Sidosryhmien merkityksellisyyden arvioinnissa ASV voi käyttää apuna niiden valian, oikeutuksen ja kiireellisyyden painoarvoa ASV:n merkintätoimintaan liittyen. Näiden ominaisuuksien myötä luokittelua voidaan yhä jatkaa piileviin, odottaviin ja merkittäviin sidosryhmiin; esimerkiksi piileviin sidosryhmiin voisivat kuulua vaikkapa järjestöt, jotka voivat hankkeen edetessä tuoda omia vaatimuksiaan merkintäohjelmalle.

Sidosryhmien analysoinnissa ASV voi käyttää prosessia, jonka vaiheita ovat tunnistaminen, ominaisuuksien kuvaaminen ja sidosryhmien luokittelu, analyysi sidosryhmien välisistä suhteista ja sidosryhmien hallintastrategioiden arvioiminen. ASV:n tulisi sidosryhmien tunnistamiseksi laatia vastuullisuusstandardien asettamisohjeen mukaan luettelo niistä aloista, joiden intressinä ovat suunniteltuun merkintäohjelmaan liittyvien toimialojen standardit. Keskeisten sidosryhmien luokittelu tulisi tehdä soveltamisalaan ja kestävyysvaikutuksiin liittyvien tekijöiden perusteella. Pitkäkestoisten vaikutusten saavuttamiseksi olennaista on osallistaa myös keskeiset ammattijärjestöt ja tehtaiden työntekijät. Sidosryhmäanalyysissä on tärkeää käsitellä sidosryhmien odotuksia, toiveita, vaatimuksia ja arvoja. On suositeltavaa arvioida sidosryhmien lukumäärä, asema ja auktoriteetti hankkeen alussa ja sen edetessä yhä uudelleen jatkuvaluontoisesti, jolloin merkintäohjelman kannalta merkityksellisimmät sidosryhmät tulee huomioida riittäväällä painoarvolla.

Sidosryhmäosallistamisessa vuorovaikutuksen ja viestinnän luonteeseen tulisi kiinnittää huomiota. Merkintätoiminnassa tarvitaan monenlaista viestintää; yksisuuntainen viestintä riittää esimerkiksi kriteerien julkaisuun, mutta niiden kehittämisen yhteydessä vaadittuun kuulemisprosessiin on tarkoituksenmukaisempaa käyttää kaksisuuntaista viestintää, jonka tavoitteena on huomioida päätöksenteossa sidosryhmien kannanotot ja rakentaa samalla luottamusta. Sidosryhmäprosessin johtamiselle voi rakentaa perusteita yritysvastuun raportointijärjestelmistä.

On tärkeää suorittaa sidosryhmäosallistamisen prosessi huolellisesti alusta asti, jotta merkintäohjelmalta vaadittu tehokkuus ei jäisi valjuksi ja ohjelma olisi saavutettavuudeltaan hyvä.

Merkintäohjelman puolueettomuus varmistetaan sen kehittämisvaiheessa tasa-puolisilla ja avoimilla osallistumissäännöillä. Kaikkien merkintäohjelman sidosryhmien täytyy pystyä osallistumaan sen laatimisprosessiin ensin 60 päivän, sitten 30 päivän kommenttikierroksen kautta. ASV voi kutsua eri sidosryhmät osallistumaan prosessiin esimerkiksi sähköisesti, jos suoran osallistumisen mahdollisuus katsotaan liian haasteelliseksi. Pyrkimykseksi on otettava yhteisymmärryksen saavuttaminen ja sidosryhmien kuulemisesta on laadittava julkinen raportti. Kun ASV:n merkintäohjelma otetaan käyttöön, on sidosryhmille tarjottava myös mahdollisuuksia osallistua merkintäjärjestelmän hallintoon, arviointitoimintaan, seurantaan ja valitusten ratkaisuun.

ASV:n merkintäohjelman sisällöstä päättävään hallintoon osallistuminen täytyy järjestää avoimeksi ja syrjimättömäksi, eikä mikään yksittäinen sidosryhmä voi saada vallitsevaa asemaa. Näin ASV:n sidosryhmät saavat vakuuden siitä, että niiden näkemykset heijastuvat ohjelman päätöksentekoon. Merkintäohjelman on oltava myös sidosryhmien saatavilla, minkä toteutumista edistävät julkiset yhteenvedot siihen liittyvistä tiedoista sekä ohjelman kääntäminen sen käyttöön kytkeytyville kielille. Sidoryhmien ymmärrys hyvistä käytännöistä heijastuu ajan myötä ASV:n merkintäohjelmassa sen säännöllisen tarkastamisen ja katselmoinnin kautta sekä sidoryhmien mahdollisuudesta ehdottaa ohjelman tarkistamista myös säännöllisten tarkastusten välisenä aikana. Säännöllinen tarkastus on tehtävä vähintään viiden vuoden välein. Järjestelmän läpinäkyvyyden varmistamiseksi sidoryhmillä on oltava mahdollisuus saada myös menettelytapoja koskevia tietoja tarkastettavaksi ja kommentoitavaksi.

ASV:n verkkosivuilla tulisi olla julkinen työohjelma merkintäohjelman kehittämisestä yhteystietoineen, ja sitä tulisi päivittää vuosittain. ASV:n tulee säilyttää tietoja merkintäohjelman kehittämistyöstä, kuten toiminnan menettelyistä ja mukana olleista sidoryhmistä. Näiden tietojen on oltava sidoryhmien saatavilla.

4.4 Vaatimukset merkintäohjelmalle ja sen kriteereille

Merkin suunnittelussa ASV:n on luotava käyttöehdot, johon on sisällytettävä olennaisimmat asiat liittyen merkin vaikuttavuuteen; muun muassa sen kattamat näkökohdat ja ne tulokset, joita se pyrkii saavuttamaan, sekä arvio sen riskeistä ja niiden lieventämiskeinoista. Koska ASV:n tavoitteena on luoda yhteiskuntavastuuta osoittava merkintäohjelma, voisi se suunnitella sen näkökohtia esimerkiksi yhteiskuntavastuupaan ydinaiheiden pohjalta. Käyttöehtojen määrittelyyn on pyydetty saman soveltamisalan standardien panosta, koska merkintäohjelman tulee olla johdonmukainen niiden kanssa.

Merkin suunnittelussa ASV:n on otettava huomioon sen ymmärrettävyys, jäljitettävyys ja käyttömahdollisuus soveltamisen kannalta sekä mahdolliset väärinkäytön riskit. Riskien tunnistaminen voidaan ottaa osaksi riskienhallintasuunnitelmaa, jota vastuullisuusjärjestelmiltä vaaditaan. Luotettavuuteen liittyvistä riskeistä ASV:n on tehtävä määrällinen arvio ja riskien lieventämiseen on luotava menettelyjä. Riskit täytyy myös tarkistaa aika ajoin ja aina, kun riskit muuttuvat. Riskianalyyseissä voi olla tarpeen käsitellä riskejä maa- ja sektorikohtaisesti, jotta paikallisten olosuhteiden merkityksellisimmät ongelma-alueet tulee huomioida. Riskienhallintaa varten ASV voi halutessaan käyttää apuna standardia ISO31000.

Merkintäohjelman kriteerien suunnittelussa ASV:n tulee huomioida vaatimusten merkityksellisyys sen määrittelemien näkökohtien osalta, vaatimusten todentamiseen tarvittavat tiedot ja tietojen saavutettavuus. Merkintäohjelman kriteerien suunnittelussa ASV:n tulee siten huomioida niiden todentamiseen tarvittavat tiedot ja niiden keräämistoimenpiteet sekä kansalliset ja kansainväliset sääntelyvaatimukset jo toteutettavuustutkimuksessa. Kriteerit tulee asettaa aina määrittelyksi ajaksi ja ne täytyy tarkistaa toimintaympäristön muutosten kannalta. Yhteiskuntavastuun sertifiointiohjelmassa tulisi huomioida sekä innovaatiot ympäristöasioissa että sosiaalisissa toimintamalleissa, jotka heijastuvat myös taloudelliseen ulottuvuuteen. Yritysten yhteiskuntavastuun parissa on viime vuosina tapahtunut muutoksia sääntelyssä, ja todennäköisesti niitä tulee myös lisää laajemmassa mittakaavassa. ASV:n merkintäohjelman kriteerien tulee silloin erottaa

vaatimukset yhteiskuntavastuun lähtökohtaisen sääntelyn tasosta esimerkiksi todentamismenetelmien tarkkuustasolla tai uusien innovaatioiden kautta. On kuitenkin muistettava perusteeton tiettyjen prosessien tai tuotantomenetelmien käyttö kriteereissä ja esittää vaatimukset suorituskyvyn tasolla.

ASV voi käyttää kansainvälisiä standardeja apuna tarkoitustenmukaisten kriteerien suunnittelussa; esimerkiksi hallintajärjestelmien standardeja eri aihealueista, ISO 26000 yhteiskuntavastuuopasta sekä yhteiskuntavastuun GRI-raportointistandardeja. Kansainvälistä standardia sovellettaessa täytyy kuitenkin varmistaa, että se rakentuu kestävän kehityksen suorituskykyyn ja ottaa huomioon paikalliset olosuhteet.

ASV:n merkintäohjelman kattamien tuoteryhmien tuotantoa ja niiden tehoa on tarkasteltava elinkaaren eri vaiheiden viitekehyksessä, jolloin merkityksellisimmät vaikutukset tulee huomioida. Elinkaaren vaiheiden tunnistamisessa ympäristövaikutusten osalta ASV voi käyttää apuna taulukon 2 matriisia. Sosiaalisen vaikuttavuuden kannalta olisi olennaista keskittyä kriteereissä oikeuksiin, kuten järjestäytymisvapauteen.

Kriteereille ASV:n on määriteltävä numeeriset arvot, ja vaatimusten on oltava selkeitä ja täsmällisiä. Mikäli vaatimuksissa huomioidaan joitain aiempia muita sertifikaatteja, kuten usein merkintäohjelmissa tehdään, ei sertifiointin myöntäminen voi olla riippuvainen niistä syrjimättömyyden perusteella. Täten esimerkiksi pisteytykseen perustuvassa järjestelmässä aiemmin myönnettyjen sertifikaattien pisteet eivät saisi vaikuttaa lopulliseen pistemäärään ratkaisevasti.

ASV:n on suojattava merkki oikeudellisesti esimerkiksi tavaramerkkinä patentti- ja rekisterihallituksen kautta. Merkin asianmukaista käyttöä, soveltamista ja yleistä toimintaa koskien on ASV:llä oltava selkeä ja täsmällinen politiikka, joka näkyy koko toiminnassa; muun muassa yleisissä säännöissä, suojaamista ja hallinnointia koskevissa säännöissä, käyttöoikeuden myöntämistä koskevissa menettelyissä ja järjestelmällisessä asiakirjojen hallinnoimisessa. Säännöistä poikkeamisen täytyy johtaa asianmukaisiin korjaaviin toimiin, esimerkiksi käyttöoikeuden peruuttamiseen.

ASV:n on pidettävä pyynnöstä saatavilla olevaa luetteloja merkin myöntämisestä. Dokumentteja on pidettävä myös arviointimenetelmistä ja tarkastuksista, joiden tulee olla standardien mukaisia. Vastuullisuusjärjestelmän tehokkuuden ja merkityksellisyyden kannalta on olennaista seurata ja arvioida järjestelmän vaikutuksia pitkällä aikavälillä sekä raportoida niistä. Seuraamista varten ASV:n on löydettävä olennaiset indikaattorit merkintäohjelmansa tavoitteiden kannalta.

4.5 Merkintätoiminnan hallinnointi

Sertifiointitoiminnan hallinnointia varten laadittu kansainvälinen standardi ISO 17065 pyrkii vahvistamaan sertifiointitoiminnan asemaa. Vaatimukset sertifiointielinten toiminnalle tukevat vastuullisuusjärjestelmien ja merkintäohjelmien vaatimusten täyttämistä, joten ASV:n on syytä tarkastella niitä jo ohjelman suunnitteluvaiheessa. ASV:n sidosryhmät voivat myös odottaa tai vaatia kansainvälisten standardien vaatimusten täyttymistä merkintätoiminnalta.

Merkintätoiminnalta vaadittavien resurssien tiedostaminen on huomionarvoinen tekijä merkintäohjelman suunnittelussa, erityisesti sen soveltamisalaa pohtiessa. Merkintätoiminta vaatii kestävästä taloudellisesta tilannetta, järjestelyjä korvausvaatimusten varalta sekä useita toimintaan nähden päteviä henkilöitä. Korvausvaatimuksia varten ASV voi esimerkiksi hankkia sopivan vakuutuksen. Henkilöstön pätevyyden varmistamiseksi on ASV:n laadittava menettely, johon määritellään kriteerit pätevyydelle, osoitetaan henkilöstön pätevyys ja seurataan sen suoriutumista. Jos ASV:n merkintäohjelmassa tullaan arvioimaan johtamisjärjestelmiä, täytyy menettelyssä huomioida myös henkilöstön koulutustarpeiden tunnistaminen ja koulutuksen mahdollistaminen. Henkilöstöllä tulisi olla myös riittävästi tietoa asiakkaiden toimialasta. Katselmusta ei saa tehdä saman henkilön toimesta, joka on arvioinut kohteen, eli jokaista merkintää varten ASV:llä on oltava vähintään kaksi pätevää henkilöä. Standardeissa ISO 17065 ja ISO 17021 on tarkemmin määritelty ne vaatimukset, mitä henkilöstön pätevyydeltä odotetaan. Merkintätoiminta vaatii runsaasti kirjallisten tallenteiden laatimista ja säilyttämistä sopimusten, toimintaperiaatteiden, riskien, sääntöjen, menettelyjen ja prosessien, henkilöstön ja arviointikohteiden, arviointien, katselmusten, merkintöjen, muutosten ja valitusten osalta, mikä kannattaa myös huomioida resurssitarpeissa.

ASV:llä on oltava prosessi niiden asiakokonaisuuksien tunnistamista varten, joista sillä ei ole aiempaa kokemusta. Tunnistettaessa vastaava merkintäpyyntö on ASV:n harkittava tapauskohtaisesti, riittääkö sillä pätevyys kohteen merkitsemiseen. Pätevyys on arvioitava kuitenkin myös joka katselmuksen yhteydessä erikseen. Myös ASV:n merkintäohjelmaan liittyvien valitusten ja muutoshakemusten vastaanottamista, arviointia ja päätöksentekoa varten on oltava dokumentoitu prosessi. Merkintätoimintaa varten ASV tarvitsee johtamisjärjestelmän, jolla näitä resursseja, prosesseja ja riskejä hallitaan. Toimivan johtamisjärjestelmän yritys voi rakentaa sertifiointielinten vaatimusten mukaan tai ISO-standardin 9001 pohjalta.

Yhteiskuntavastuun sertifiointiohjelmat yrityksille perustuvat usein johtamisjärjestelmien tarkasteluun, ja johtamisjärjestelmän auditointia varten on määritelty erilliset vaatimukset standardissa ISO 17021. Vaatimukset tulisi huomioida, mikäli ASV:n merkintäohjelma suunnitellaan johtamisjärjestelmälle.

5 POHDINTA

Opinnäytetyössä olen tuonut esiin olennaisimpia seikkoja sertifiointielinten vaatimuksista merkintäohjelman rakentamisen kannalta. Päätöksen tarkoituksena on ensisijaisesti ollut yleiskuvan tuominen sertifiointitoiminnasta tietoperustaksi – yksityiskohtainen vaatimusten kuvaaminen olisi voinut tehdä tekstistä turhan raskasta, ja toisaalta vaatimukset ovat myös kokonaisuudessaan luettavissa standardeissa. Tässä valinnassa voi tulla ilmi oma subjektiivinen näkemykseni olennaisista vaatimuksista. Integroivan kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena kuitenkin on tiivistää ydinaiheen aiempaa tutkimusta, eikä tarkoitus olekaan kasata kaikkea nippelitietoa samaan dokumenttiin.

Aiheena merkintäohjelmat olivat minulle jonkin verran tuttuja ennestään suklaaja vaateteollisuuden sertifikaatteihin kohdistuneen kritiikin kautta. Muuten olin uuden äärellä opinnäytetyötä aloittaessani. Sertifiointiohjelman kehittämiseen liittyvät standardit ja ohjeet olivat kaikki englanninkielisiä ja vaikeatajuisia. Tämän työn tekeminen on kokemuksena tuonut minulle paljon ymmärrystä sertifiointiohjelman kehittämisestä ja hallinnoimisesta sekä enemmän varmuutta englanninkielisen virkatekstin tarkasteluun. Tämän selvitystyön jälkeen olen itse saanut kosketuspintaa siihen, kuinka raskas prosessi vastuullisen sertifiointijärjestelmän kehittäminen on ja kuinka se vaatii tahtoa monelta osapuolelta – ei pelkästään siltä organisaatiolta joka hanketta johtaa.

Eri standardit ja ohjeet vahvistavat toinen toistaan, ja useampiin standardeihin perehtymällä sekä niiden vaatimukset huomioimalla voidaan sertifiointitoiminnasta ja siihen kehitettävästä ohjelmasta saada toimiva, luotettava ja hyvin hallittavissa oleva kokonaisuus, joka tuo aidosti lisäarvoa asiakkaalle ja tuottaa toivottuja kestäviä tuloksia. Tarkkoja ohjeita eri mekanismeja, prosesseja ja järjestelmiä varten ei standardeissa ole, joten niiden toteuttamista varten on etsittävä lisätietoa muista lähteistä. Lisäselvityksiä merkintäohjelman perustamisen yhteydessä voisi tehdä johtamisjärjestelmistä ja riskiperustaisesta toimintamallista, joiden varaan toimiva järjestelmä rakennetaan. ASV:n merkintäohjelmaan liittyen tarvittaisiin tutkimusta teknisestä ja taloudellisesta toteutettavuudesta.

Työn tavoitteena oli tutkia, miten kansainväliset vaatimukset tulisi huomioida toimекsiantoyrityksen merkintäohjelman suunnittelussa. ASV:n merkintäohjelma koskee yritys vastuuta, joten olennaista oli tutkia myös, mihin vakuuttavat vastuullisuusjärjestelmät perustuvat ja miten ne tulisi huomioida suunnitteluvaiheessa. Tarkempia ohjeita merkintäohjelman suunnittelulle ei työssä saatu laadittua, mutta ohjaavat suuntaviivat toiminnan lähtökohdiksi kuvailtiin.

Metodologiana integroivan kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kuvailla tarkasteltavaa asiakokonaisuutta monipuolisesti. Työssä tarkastelin olennaisimpia asiaan liittyviä kansainvälisiä standardeja ja ohjeita, jotta tavoitteet toteutuisivat. Tarkennusta oli haettava erillisistä julkaisuista toteutettavuustutkimukseen ja sidoryhmyhteistyöhön liittyen, koska standardeissa käsiteltiin niitä suosituksina ja vaatimuksina, mutta tutkimuskysymys vaati aiheiden käsittelyä tarkemmin. Lisäksi kriittistä otetta vaatimusten mukaisuusmerkkien toimivuudesta hain kansalaisjärjestöjen julkaisuista. Sanoisin, että metodologiset tavoitteet toteutuivat siis hyvin aineiston monipuolisuuden kannalta.

LÄHTEET

Arctic Smart Village Oy 2019a. Arctic Smart Village. Viitattu 26.8.2019 <https://arctic2020.fi/>.

Arctic Smart Village Oy 2019b. Liiketoimintasuunnitelma.

Bause, K., Radimersky, A., Iwanicki, M. & Albers, A. 2014. Feasibility studies in the product development process. *Procedia CIRP* 21, 473–478.

B Lab 2019a. Certification. Viitattu 20.5.2019 <https://bcorporation.net/certification>.

B Lab 2019b. Impact Assessment. Viitattu 20.5.2019 <https://bimpactassessment.net/>.

GRI Standards 2018. Consolidated set of GRI sustainability reporting standards. Viitattu 20.5.2019 <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>.

Hämäläinen, T. & Heiskala, R. 2004. Sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan uudistumiskyky. *Sitran julkaisusarja* 271. Helsinki: Edita.

International Organization for standardization 2019. What is conformity assessment? Viitattu 24.5.2019 <https://www.iso.org/conformity-assessment.html>.

ISEAL Alliance 2013. Principles for credible and effective sustainability standards systems. ISEAL Credibility principles. Viitattu 30.5.2019 https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2017-11/ISEAL_Credibility_Principles.pdf.

ISEAL Alliance 2014a. Assessing the impacts of social and environmental standards systems. ISEAL code of good practice. 2.nd version. Viitattu 29.5.2019 https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2017-11/ISEAL_Impacts_Code_v2_Dec_2014.pdf.

ISEAL Alliance 2014b. Setting social and environmental standards. ISEAL code of good practice. 6.th version. Viitattu 30.5.2019 https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2017-11/ISEAL_Standard_Setting_Code_v6_Dec_2014.pdf.

ISEAL Alliance 2019. About ISEAL. Who we are. Viitattu 29.5.2019 <https://www.isealalliance.org/about-iseal/who-we-are>.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kultalahti, A. & Vartiala, S. 2016. Kaalimaan vartijat. Näkökulmia työelämän oikeuksia tarkastelevien sertifiointi- ja auditointijärjestelmien laatuun. 2. korjattu painos. Helsinki: Finnwatch.

Laamanen, K. 2005. Johda suorituskyykyä tiedon avulla – ilmiöstä tulkintaan. Helsinki: Suomen Laatu keskus.

Laitakari, J. 2016. Sidosryhmäosallistaminen suurissa hankkeissa ja yritystoiminnassa. Lapin yliopisto. Johtaminen. Pro gradu -työ. Viitattu 6.5.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201609291327>.

Mitchell, R., Agle, B. & Wood, D. 1997. Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *The Academy of Management Review* 22(4), 853–886.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jättevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Viitattu 15.5.2019 <https://luc.finna.fi/lapinamk>, KauppakamariTieto: Ammattikirjasto.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor Oy.

Potts, J., Lynch, M., Wilkings, A., Huppé, G., Cunningham, M. & Voora, V. 2014. The state of sustainability initiatives review. Standards and the green economy. Viitattu 31.5.2019 https://www.iisd.org/pdf/2014/ssi_2014.pdf.

Rakennustieto 2018. RTS-ympäristöluokitus: luokituskriteerit 2018. Viitattu 20.5.2019. <http://glt.rts.fi/etusivu/rts-ymparistoluokitus/luokituskriteerit-2018/>.

Ratia, N. 2015. Tavaramerkin haltijan kielto-oikeuden rajoitukset. Tampereen Yliopisto. Yritysjuridiikka. Pro gradu -tutkielma.

SA8000:2014. Social fingerprint rating chart. Viitattu 20.5.2019 http://www.saintl.org/_data/global/files/SF-SA8000RatingChart.pdf.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62.

SFS 2019. Kiertotalouden ISO-standardisointi alkaa – SFS:n keskustelutilaisuus 11.4.2019. Uutiset. 6.3.2019. Viitattu 28.5.2019 https://www.sfs.fi/ajankoh-taista/uutiset/kiertotalouden_iso-standardisointi_alkaa_-_sfs_n_kestustelutilaisuus_11.4.2019.5043.news.

SFS-EN ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset.

SFS-EN ISO 14001:2015. Ympäristöjärjestelmät. Vaatimukset ja niiden soveltamisohjeita.

SFS-EN ISO 14020:2007. Environmental labels and declarations. General principles.

SFS-EN ISO 14024:2018. Environmental labels and declarations. Type I environmental labelling. Principles and procedures.

SFS-EN ISO/IEC 17000:2005. Vaatimustenmukaisuuden arviointi. Sanasto ja yleiset periaatteet.

SFS-EN ISO/IEC 17021-1:2015. Vaatimustenmukaisuuden arviointi. Vaatimukset johtamisjärjestelmiä auditoiville ja sertifioiville elimille. Osa 1: Vaatimukset.

SFS-EN ISO/IEC 17030:2009. Conformity assessment. General requirements for third-party marks of conformity.

SFS-EN ISO/IEC 17065:2012. Vaatimustenmukaisuuden arviointi. Vaatimukset sertifioiville elimille.

SFS-EN ISO/IEC 17067:2013. Conformity assessment. Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes.

SFS-ISO 26000:2010. Yhteiskuntavastuuopas.

Simonen, U. 2019. Sijoittaja arvostaa vastuullisuutta – EU haluaa helpottaa yritysvastuun arviointia. Taloustaito 18.4.2019. Viitattu 17.5.2019 <https://www.taloustaito.fi/Rahat/sijoittaja-arvostaa-vastuullisuutta--eu-haluaa-helpottaa-yritysvastuun-arviointia/>.

Social Accountability International 2019. SA8000 Standard. New York: Social Accountability International. Viitattu 20.5.2019 <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=1689>.

Tuominen, A. & Kivelä, M. 2019. Yritysvastuulaki – vastuullisuussäätelyn seuraava askel? Helsinki: Finsif – Finland's sustainable investment forum ry. Viitattu 16.5.2019 <https://www.finsif.fi/yritysvastuulaki-vastuullisuussaantelyn-seuraava-askel/>.

Vaatimustenmukaisuuden arviointipalvelujen pätevyyden toteamisen laki 25.11.2005/920.

Vastuullisen sijoittamisen opas 2017. Helsinki: Finsif. Viitattu 16.5.2019. https://www.finsif.fi/wp-content/uploads/2017/02/Finsif_taitto_vedos_lowres.pdf.

Ympäristöministeriö 2017. Mitä on kestävä kehitys. Viitattu 31.1.2019 http://www.ymparisto.fi/FI-FI/Ymparisto/Kestava_kehitys/Mita_on_kestava_kehitys.