

Juha Laanti

YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN AUDITOINTILOMAKKEEN  
RAKENTAMINEN YRITYKSESSÄ ALKO OY

Liiketalouden koulutusohjelma  
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen suuntautumisvaihtoehto  
2011

## YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN AUDITOINTILOMAKKEEN RAKENTAMINEN YRITYKSESSÄ ALKO OY

Laanti, Juha  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma  
Marraskuu 2011  
Ohjaajat: Suvanto, Mari & Reinilä, Heli  
Sivumäärä: 58  
Liitteitä: 3

Asiasanat: ympäristöjärjestelmä, auditointi, auditointilomake

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli ympäristöjärjestelmän auditointilomakkeen rakentaminen Alko Oy:lle. Kehittämistyön aihe oli lähtöisin toimeksiantajan omasta tarpeesta ja toiveesta.

Opinnäytetyön tehtävänä oli rakentaa ja kehittää yritykselle Alko Oy toimiva ympäristöjärjestelmän auditointilomake. Lomakkeen rakentaminen aloitettiin tutustumalla yhtiön ympäristöjärjestelmään ja myymälöiden ympäristöohjeeseen. Auditointilomakkeen tarkoitus on kartoittaa Alko Oy:n myymälöiden ympäristöasioiden taso sekä tuoda myymälävälle enemmän tietoisuuteen sitä, miten myymälän ympäristöasioita voi omalla toiminnallaan parantaa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrottiin yleisesti, mitä ympäristöjärjestelmällä tarkoitetaan ja esiteltiin Alko Oy:n myymälöiden ympäristöohje. Teoriaosuudessa kerrottiin myös mitä on sisäinen auditointi ja miten sisäinen auditointi suoritetaan. Auditointilomakkeen kohdat poimittiin perustellen myymälöiden ympäristöohjeesta.

Työn toteuttamistapana käytettiin toimintatutkimusta. Toimintatutkimuksen lähtökohtana on toimintojen tai käytänteiden muuttaminen, jolloin se sopii tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Auditointilomake suunniteltiin ensin pelkän teorian pohjalta ja suunnittelun jälkeen sitä testattiin myymälöissä. Testaajiksi valittiin sisäisiä tarkastajia sekä ympäristöjärjestelmän pilotointiin osallistuneita myymäläpäälliköitä. Testauksesta pyydettiin täyttämään palautelomake, jonka perusteella lomaketta muokattiin paremmin toimivaksi.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin Alko Oy:lle toimiva auditointilomake, joka otetaan käyttöön 1.1.2012. Samoin opinnäytetyöllä selvitettiin kuinka paljon aikaa ympäristöasioiden sisäinen auditointi kuluttaa. Ajankäytön perusteella voi todeta, että sen pystyy suorittamaan normaalin myymälätarkastuksen yhteydessä.

## CREATING AN AUDIT FORM FOR ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM TO ALKO CORPORATION

Laanti, Juha

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

November 2011

Supervisors: Suvanto, Mari & Reinilä, Heli

Number of pages: 58

Appendices: 3

Keywords: environmental management system, audit, audit form

---

The purpose of this thesis was to create an auditioning form to Alko corporation. The need for developing this tool came from within the company.

The assignment was to create a working audit form for evaluating the environmental management system of Alko. Process begun by exploring the company's guide for the environmental management system and for the Alko stores. The purpose was to survey the level of environmental issues and knowledge inside the company and also bring to acknowledge how these issues can be affected in practice in the stores.

Basics of the Alko's environmental management system was covered in the theory part of this thesis. The way the audit was executed within the company, and what it consisted of, was also covered in this part. The audit forms structure was based on the environmental management guide for the stores.

The scientific approach for this thesis was activity analysis. Activity analysis is based on altering functions and practises; therefore it is usable in research development. The audit form was first based on theory. Next it was tested in the stores. The employees who tested the form were Alko's own inner inspectors and store managers who had taken part piloting the environmental management system. After the testing the employees were asked to fill a feedback form. This feedback was analysed and the required changes were made to the audit form.

As a result of this thesis was created a working audit form for Alko Corporation. The form will be taken into use beginning Jan 1. 2012. During this work the time that the inner auditioning took was also determined. Outcome is that it can be executed during a normal store inspection.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ.....	7
2.1	Yritysesittely.....	7
2.2	Alko Oy:n pääkonttorin Green Office-ympäristöjärjestelmä.....	8
2.3	Aihealueen kiinnostavuus.....	8
3	OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ JA TAVOITTEET.....	9
3.1	Tutkimuskysymykset.....	9
3.1.1	Ympäristöjärjestelmä ja sen auditointi.....	9
3.1.2	Auditointilomakkeen rakentaminen.....	10
3.1.3	Auditoinnin suorittaja.....	10
3.2	Viitekehys.....	11
3.3	Toimintatutkimus.....	12
4	YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ.....	14
4.1	Mitä ympäristöjärjestelmällä tarkoitetaan?.....	14
4.1.1	ISO 14001 -standardi.....	15
4.1.2	EMAS-asetus.....	15
4.2	Kevennetty ympäristöjärjestelmä.....	17
4.3	Ekotase.....	18
4.4	Ympäristöjärjestelmän hyödyt yritykselle.....	19
4.4.1	Taloudellinen hyöty.....	20
4.4.2	Kilpailukyvyn paraneminen.....	21
4.4.3	Toimintojen toimintavarmuus.....	22
4.4.4	Työilmapiirin paraneminen.....	23
5	SISÄISEN AUDITOINNIN SUORITTAMINEN.....	24
5.1	Mitä sisäinen auditointi on?.....	24
5.2	Sisäisen auditoinnin hyödyt.....	26
5.2.1	Tilanteen arviointi ja tavoitteen asettaminen.....	26
5.2.2	Parhaat toimintamallit.....	26
5.2.3	Toimintavarmuuden kertominen sidosryhmille.....	27
5.3	Auditoijan tärkeimmät ominaisuudet.....	27
5.3.1	Kuuntelemisen taito.....	28
5.3.2	Kysymysten muotoilu.....	29
5.3.3	Haastateltavien havainnoiminen.....	29
5.3.4	Ihmissuhdetaidot.....	30
5.4	Auditoinnin toteuttaminen.....	30
5.4.1	Auditointiohjelman laatiminen.....	31

5.4.2	Auditointisuunnitelma.....	31
5.4.3	Auditoinnin valmistelu.....	32
5.4.4	Auditoinnin aloitus.....	32
5.4.5	Tietojen kerääminen.....	33
5.4.6	Auditoinnin saattaminen loppuun .....	34
6	AUDITOINTILOMAKKEEN SUUNNITTELU ALKON YMPÄRISTÖOHJEEN PERUSTEELLA .....	35
6.1	Ympäristöasioiden johtaminen .....	36
6.2	Ympäristökoulutus.....	37
6.3	Ympäristöviestintä.....	37
6.4	Eettiset tuotteet ja tuotteiden vastuullinen hankinta .....	39
6.5	Juomapakkaukset .....	40
6.6	Kuljetuspakkaukset ja -alustat .....	42
6.7	Kuljetukset .....	43
6.8	Pullopalautuspisteen toiminta.....	43
6.9	Myymälän siivous.....	45
6.10	Viestintä- ja markkinointimateriaali .....	46
6.11	Myyntikelvottomien tuotteiden hävitys .....	47
6.12	Sähkösäästömahdollisuudet .....	47
6.13	Ongelmajätteet .....	48
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	50
7.1	Auditointilomakkeen kehittäminen.....	50
7.2	Lomakkeen muokkaus ennen testausta.....	51
7.3	Lomakkeen pilotointi.....	51
7.4	Pilotoinnin tulokset.....	53
7.5	Lomakkeen muokkaus tulosten perusteella .....	55
8	POHDINTAA.....	56
	LÄHTEET .....	59
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Ympäristöasioiden huomioimista liiketoiminnassa pidettiin pitkään vain pakollisena lain määräämänä toimenpiteenä, mutta 2000-luvulla ympäristöasioilla on alettu myös kilpailemaan ja markkinoimaan omaa yritystä ja oman yrityksen tuotteita. Asiakkaiden tietoisuus ympäristöasioista on kasvanut ehkä jopa kovempaa vauhtia, mitä yritysten kiinnostus on kasvanut ympäristöä kuormittavien tekijöiden parantamisessa. Esimerkiksi luomutuotteiden kysyntä on kasvanut moninkertaiseksi viiden viimeisen vuoden aikana.

Yksi johtamistyön tärkeistä työkaluista on asioiden mittaaminen. Asioiden mittaamista tehdään auditoinneilla ja niitä suoritetaan johdon toimeksiannosta varmistamaan, että toiminta on kuvattujen prosessien ja laatustandardien mukaista. Sisäisten auditointien avulla on helppo löytää kehittämiskohteita organisaatiosta ja antaa tietoa johtamisen toimivuudesta. Auditoinnit tulee tehdä ennakkoluulottomasti ja niihin tulee valmistautua huolella. Parhaimmillaan auditoinnit tuovat esille yrityksen vahvuudet prosessien eri vaiheissa sekä selvittää sen mitä parannettavaa yrityksellä vielä on.

Opinnäytetyönäni rakennan Alko Oy:lle ympäristöasioiden auditointilomakkeen. Rakennan lomakkeen myymälöiden ympäristöohjeesta poimimillani tärkeillä ympäristöön liittyvillä asioilla. Lomake tullaan testaamaan myymälöissä, ja testitulosten perusteella lomakkeesta muokataan parhaiten Alko Oy:tä palveleva johtamisen työkalu. Auditointilomake helpottaa myymälöiden ympäristöä kuormittavien prosessien nykytason selvitystä ja sen avulla johto löytää tarvittavat kehittämiskohteet. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisäksi selvittää, paljonko yhden myymälän ympäristöauditointiin kuluu aikaa ja tämän perusteella johto voi tehdä päätöksen, kuka jatkossa suorittaa myymälöissämme ympäristöauditoinnit.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ

### 2.1 Yritysesittely

Alko Oy on Suomen valtion omistama monopoliyritys, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingin Salmisaarella. Alko kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön hallintoon ja valvontaan. Alkolla on Suomessa monopoli-asema yli 4,7-prosenttisten alkoholi-juomien vähittäismyyntiin, poikkeuksena ovat suomalaiset tilaviinit. Alkon toiminnasta määrätään alkoholilaisissa ja -asetuksissa.

Alkolla on yhteensä 345 myymälää sekä 119 tilauspalvelupistettä. Tilauspalvelupisteet ovat juomien luovutuspaikkoja niillä paikkakunnilla, joilla ei ole omaa Alkon myymälää. Tämä takaa Alkon laajan ja laadukkaan valikoiman kaikkien kuluttajien saataville yhtenäisin hinnoin. Myymälöiden aukioloajat ovat lähes samaa tasoa muun vähittäiskaupan kanssa, kuitenkin alkoholilain säättämissä rajoissa. (Alkon Intranet 2010.)

Alkon ja samalla kaikkien työntekijöiden arvolupaukset ovat palveluhenkisyys, vastuullisuus, osaaminen, yhdessä onnistuminen ja tuloksellisuus. Näihin arvoihin perustuu myös Alkon ympäristötyö, jonka päätavoitteena on ekologisen vastuun huomioiminen kaikessa toiminnassa. Ympäristöohjelman onnistuminen edellyttää henkilöstön koulutusta ympäristöasioihin ja ympäristölainsäädäntöön. (Alkon Intranet 2010.) Alkossa vastuullista myyntiä on seurattu jo pitkään omien järjestelmien kautta. Myyjien iän tarkistuskertoja sekä päihtymys- ja välitysepäilyjä seurataan suhteessa kuitteihin, ja jokaiselle myymälälle on asetettu oma tavoitetaso. Ympäristövastuuta ei ole vielä jokaisella osa-alueella valvottu tai seurattu, mutta ISO 14001-ympäristöjärjestelmä tuo tähän poikkeamaan muutoksen.

## 2.2 Alko Oy:n pääkonttorin Green Office-ympäristöjärjestelmä

Alkon vastuullisuus alkoholijuomien kauppiaana on lähtökohtana yhtiön kierrätystiimin laatimalle ympäristöohjelmalle. Ympäristöohjelman tavoitteena on kehittää kaikkia toimialueita palvelevat yhtenevät toiminnot ympäristöasioissa. Ohjelmassa kartoitetaan sitä, miten Alkossa hoidetaan tällä hetkellä ympäristöasioita sekä määritellään se, miten uudistukset tulisi toteuttaa ja kehittää.

Alkon pääkonttorissa, osoitteessa Salmisaarenaukio 1, työskentelee reilut 120 henkilöä. Alkon käytössä olevista tiloista toimistotiloja on 2081 m<sup>2</sup> ja varastotiloja 42 m<sup>2</sup>. Yhtiössä toimii vastuullisuustiimi, jossa on edustaja jokaisesta pääkonttorin yksiköstä. Tiimin tehtävänä on kehittää ja koordinoida yhtiön alkoholipoliittista, sosiaalista, taloudellista ja ekologista vastuuta.

Alkon pääkonttori ja soveltaen aluetoimistot liittyivät maaliskuussa 2009 WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmään. Vuonna 2009 perustettu Green Office -tiimi on osa vastuullisuustiimiä. Alko sai Green Office -merkin käyttöoikeuden maaliskuussa 2010. (Alkon pääkonttorin ympäristöohjelma vuodelle 2011, 2.) Green Office oli yhtenä lähtölaukauksena haettavalle ja kaikki myymälät kattavalle ISO 14001 -ympäristöjärjestelmälle.

## 2.3 Aihealueen kiinnostavuus

Olen töissä Alkossa myymäläpäällikkönä ja vastuullani on kaksi myymälää: Raision keskustan ja Mynämäen myymälät. Alkon pääkonttori ja aluetoimistot läpäisivät 17.3.2010 WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmän tarkastuksen. Koska Alkon suurimmat ympäristöä kuormittavat tekijät syntyvät myymälöissä (345 myymälää), päätettiin käynnistää kaikkia myymälöitä kattava ISO 14001 -standardiin perustuvan ympäristöjärjestelmän suunnittelu.

Raision keskustan myymälä valittiin kesällä 2010 ympäristöjärjestelmän yhdeksi pilottimyymäläksi. Syitä valintaan oli kolme: myymälän muutto uuteen liiketilaan marraskuussa 2010, ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aiheen löytäminen



minulle, sekä se, että toimin myymäläpäällikön työn ohella sisäisenä tarkastajana. Sisäiset tarkastajat ovat aiemminkin hoitaneet Alkossa tehtävät sisäiset auditoinnit.

Uuteen liiketilaan muutto toi samalla muutoksen myymälän kierrätykseen. Vanhassa kiinteistössä kierrätys oli järjestetty kokonaisuudessaan kauppakumppanin toimesta, joten uudessa toimipisteessä kaikki asiat piti miettiä uudestaan. Esimerkiksi kirkkaan muovin kierrätystä ei uuden kauppakumppanin, K-Supermarketin, puolesta ollut järjestetty, vaan meidän piti aluksi hoitaa se itse kuljetusliikkeen kautta. Ilman pilottimyymäläksi valintaa tämäkin asia olisi voinut jäädä tekemättä, ja meiltä tullut kirkas muovi olisi saattanut joutua K-kaupan energiajakeeseen. Keväällä 2011 saatiin järjestettyä K-kaupan ja L&T:n kanssa kirkkaan muovin keräys niin, että muovit voi laittaa omissa keräyssäkeissään pahvipuristimen alku- tai loppuosaan. L&T erottelee muovisäkit erikseen omilla linjastoillaan.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ JA TAVOITTEET

#### 3.1 Tutkimuskysymykset

##### 3.1.1 Ympäristöjärjestelmä ja sen auditointi

Tärkein opinnäytetyön hyöty kumppaniorganisaatiolle, Alkolle, on selvittää mitä hyötyä myymälöiden ympäristöasioiden auditoinnilla on yhtiön ympäristöjärjestelmään. Normaalisti auditoinneilla pyritään tutkimaan epäselvien asioiden kehittämiskohteet ja vahvuudet sekä varmistamaan, että kaikkialla toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Auditoinnin tuloksista laaditaan kirjallinen raportti, joka toimii eräänlaisena tilannekatsauksena ylimmälle johdolle. Auditoinnin ja sen raportin perusteella on helpompi tehdä päätöksiä siitä, miten jatkoa aletaan suunnitella. (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005, 72.) Tarkoitus on selvittää pystytäänkö Alkon ympäristöauditointia hyödyntämään samalla tavalla, kuin auditointeja yleensä hyödynnetään.

### 3.1.2 Auditointilomakkeen rakentaminen

Jotta saadaan selville auditoinnin hyödyt ympäristöjärjestelmään, on rakennettava toimiva työkalu, eli ympäristöasioiden auditointilomake. Lomakkeen ei missään nimessä ole tarkoitus olla kerralla valmis, vaan sitä voi tarpeen vaatiessa päivittää uusilla asioilla, jos esimerkiksi toiminnoissa tapahtuu muutoksia. Lomakkeesta voi myös poistaa asioita, jos ne koetaan myymälöissä itsestäänselvyyksiksi tai jos myymälät eivät pysty itse suoranaisesti vaikuttamaan niihin.

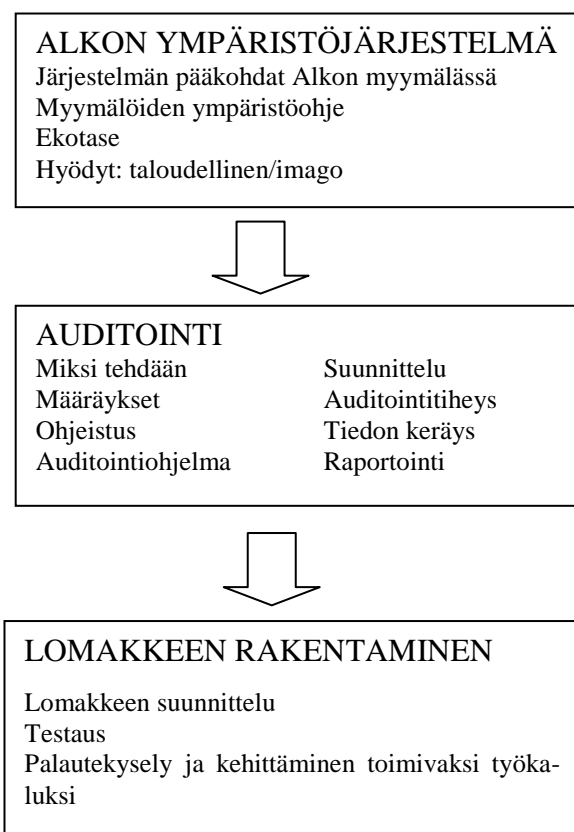
Tutkimuskysymyksenä on saada vastaus siihen, minkälainen ja kuinka laaja auditointilomake tulee olemaan. Lomakkeen tulee perustua myymälöiden ympäristöohjeeseen, mutta on tärkeää selvittää se, että otetaanko lomakkeeseen mukaan kaikki ympäristöohjeessa mainitut kohdat vai pelkästään oleellisimmat. Jos lomakkeeseen otetaan mukaan kaikki ympäristöohjeessa mainitut seikat, niin lomakkeesta saattaa tulla helposti monisivuinen ja auditoinnin suorittaminen voi kestää yllättävän kauan. Lomakkeen ensimmäisessä versiossa tulevat todennäköisesti olemaan kaikki ympäristöohjeessa mainitut asiat, jonka jälkeen lomaketta aletaan tarkentaa toiveiden mukaan. Lomake pitää olla saatavilla sekä sähköisessä muodossa että paperiversiona. Sähköistä muotoa käyttävät sisäiset tarkastajat, jos heidät valitaan auditoinnin suorittajiksi ja paperista versiota myymälän oma ympäristövastaava valmistautuessaan ympäristöauditointiin.

### 3.1.3 Auditoinnin suorittaja

Tutkimuksen alakysymyksenä on selvittää se, kuka suorittaa auditoinnin. Suorittaako sen myymälän oma ympäristövastaava, naapurimyymälän ympäristövastaava vai kenties sisäinen tarkastaja? Kuinka usein auditointeja tehdään? Työssä otetaan kantaa myös siihen, tuleeko tämä ympäristöjärjestelmän auditointi osaksi myymälätarkastusten asialistaa. Kaikkein eniten tähän vaikuttaa se, kuinka laaja ympäristöjärjestelmän auditointilomake on ja kuinka paljon se veisi aikaa normaalilta myymälätarkastukselta.

Tarkoituksena on selvittää, paljonko kuluu aikaa yhden auditoinnin tekemiseen. Myymälätarkastusten asialistaa, eli sitä mihin tarkastuksissa kiinnitetään huomiota, päivitetään vuosittain tarpeen vaatiessa. Seuraava päivitys tehdään loppuvuodesta 2011, ja uusi asialista otettaisiin käyttöön vuoden 2012 alusta. Jos ympäristöjärjestelmän myymäläauditointiin ei kulu paljonkaan aikaa, niin se voidaan ottaa mukaan myymälätarkastajien asialistaan. Ympäristöauditointien tulee aina olla tarkastuskohteesta riippumattomia ja objektiivisia, eikä kukaan voi tarkastaa omaa työtään.

### 3.2 Viitekehys



kuvio 1. Viitekehys.

Teoriaosuus koostuu kahdesta pääosuudesta: sisäisestä auditoinnista ja Alkon myymälöiden ympäristöjärjestelmästä. Nämä kaksi pääosuutta sitoutuvat toisiinsa siten, että sisäisessä auditoinnissa pureudutaan yrityksen ympäristöjärjestelmän auditointiin. Ympäristöjärjestelmäosuudessa esittelen sen, mitkä ovat Alkon ympäristöjärjestelmän tärkeimmät osa-alueet yksittäiselle myymälälle sekä sen, mitä hyötyä ympä-

ristöjärjestelmästä on myymälöille ja Alkolle. Samassa esittelen lyhyesti myös Virpi Valtosen tekemän myymälän ympäristöohjeen.

Auditointiosuudessa selvitän aluksi, mitä kaikkea sisäinen auditointi pitää sisällään. Tämän jälkeen on tarkoitus tutkia, miksi ympäristöjärjestelmää auditoidaan. Tehdäänkö sitä vain siksi, että ISO 14001 standardi vaatii sen, vai onko auditoinneilla mahdollisesti jotain hyötyä ympäristöjärjestelmään? Sisäisen ympäristöauditoinnin tulee kattaa yrityksen koko toiminta, ja koska Alkon myymälöitä on 345, niin on mahdotonta hoitaa kaikkien auditointi kerralla. Tämän vuoksi pitää rakentaa auditointiohjelma, josta näkee sen, mikä myymälä auditoidaan milloinkin ja kuinka usein auditointi suoritetaan. Ennen kuin auditointi suoritetaan, sitä pitää suunnitella ja sopia auditoitavan myymälän kanssa päivämäärä. Tiedot kerätään auditointilomakkeeseen haastattelemalla ja havaintoja tekemällä. Auditoinnin jälkeen suoritetaan raportointi ja mahdollisten esiin tulleiden kehittämiskohteiden seuranta.

Nämä kaksi teoriaosuutta yhdistämällä pitäisi rakentaa Alkolle käytännönläheinen ja toimiva ympäristöjärjestelmän auditointilomake. Lomakkeen kohtiin vastaamalla pitäisi löytää vastaukset ja mahdolliset kehittämiskohteet myymälöiden tärkeimpiin ympäristönäkökohtiin sekä löytää myös myymälöiden valmiit vahvuudet. Auditointilomakkeen huolellinen suunnittelu auttaa ympäristöjärjestelmän raportoinnissa johdolle.

### 3.3 Toimintatutkimus

Työn toteuttamistapana olen päättänyt käyttää toimintatutkimusta. Toimintatutkimuksen lähtökohtana on toimintojen tai käytänteiden muuttaminen, jolloin se sopii tutkimukselliseen kehittämistyöhön. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58–61.) Opinnäytetyöni ideana on kehittää toimiva ja riittävän selkeä apuväline ympäristöjärjestelmän sisäisen tarkastuksen läpiviemiseen. Apuvälineen eli auditointilomakkeen kehittäminen alkaa suunnittelulla, lomaketta toteutetaan eli testataan käytännössä, jonka jälkeen havainnoidaan ja arvioidaan tulokset. Tämän kierroksen jälkeen lomaketta on mahdollista muokata niin usein, kunnes siitä tulee toimiva työväline koko myymäläverkostoon vietäväksi.

Toimintatutkimuksen suurena haasteena on tutkijan suhtautuminen omaan rooliinsa. Toimintatutkimuksessa eräänä suurena toiveena on kuitenkin toiminnan muuttaminen haluttuun suuntaan, ja tähän muutokseen liittyen yksi keskeinen ristiriita on se, missä määrin tutkijan pitää, tai hän edes saa aktiivisesti vaikuttaa prosessin kulkuun. (Kuula 1999, 116.) Tämän vuoksi jätän itseni pois lomakkeen testaajista, ja aion testauttaa lomaketta muilla myymälätarkastajilla ja ympäristöpilotointiin osallistuvilla myymäläpäälliköillä. Testauksen yhteydessä kerään kaikilta palautelomakkeeseen havainnot testaamisesta. Suuressa roolissa tulevat olemaan myös Alkon yhteiskuntavastuukoordinaattori Virpi Valtosen kommentit ja toiveet lomakkeen rakentamisen ja muokkaamisen vaiheilla.

Toimintatutkimuksessa tutkijan ja tutkittavan yhteisön vuorovaikutus ei ole ajallisesti tai aiheellisesti kovin tarkasti määriteltyä, vaan se on pysyvää ja usein pitkäaikaista. Olennaista tässä pysyvyydessä on tutkija ja tutkittavien aktiivinen vuorovaikutus sekä sitoutuminen yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin. Tutkija toimii siis yhdessä muiden osallistujien kanssa etsien ratkaisuja ja saaden lomakkeesta näin kaikkein toimivin työkalu. (Eskola & Suoranta 2005, 128.) Uskon, että tämä tutkijan ja tutkittavien aktiivinen vuorovaikutus sekä sitoutuminen yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin tulee onnistumaan erinomaisesti, koska minä tutkijana tulen jatkossa myös itse tekemään näitä ympäristöauditointeja. Lomaketta voi muokata tarpeen tullen periaatteessa koska vain kentältä tulleiden toiveiden ja kokemusten perusteella.

Lomakkeen testaajiksi valitsen kaikki myymälätarkastajat. Heillä on kokemusta yhtiömme aikaisemmista auditoinneista ja uskon, että heiltä saa hyviä sekä tarpeen vaatiessa kriittisiäkin kommentteja ja toiveita lomakkeesta. Myös tarkastusjohtajamme toive on, että lomaketta testaavat kaikki myymälätarkastajat, jotta kaikilla olisi jatkossa samat lähtökohdat. Hyvänä koen myös sen, että testaajina ovat myymälätarkastajat, koska jatkossa he tulevat tekemään näitä ympäristöauditointeja, ja minulla on jo valmiiksi aktiivinen vuorovaikutus heihin. Tämä helpottaa jatkossa tutkijan ja tutkittavan yhteisön vuorovaikutusta, ja kommentit lomakkeesta tulevat jatkossakin suoraan tutkittavalta yhteisöltä tutkijalle ilman välikäsiä ja mahdollisia väärinymmärryksiä.

Myymälätarkastajien lisäksi valitsen testajiksi ympäristöpilotointiin osallistuvia myymäläpäälliköitä, koska heiltä löytyvät parhaat tiedot ja kokemukset myymälöiden ympäristöohjeesta. Kaiken kaikkiaan testajiksi valikoitui 14 myymälätarkastajaa ja 4 ympäristöpilotointiin osallistuvaa myymäläpäällikköä. Toiveena on, että mahdollisimman moni ehtii ja jaksaa perehtyä testaamiseen.

## 4 YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ

### 4.1 Mitä ympäristöjärjestelmällä tarkoitetaan?

Ympäristöjärjestelmien avulla yritykset voivat hallita harjoittamansa toiminnan ympäristövaikutuksia. Järjestelmä voidaan toteuttaa lähes kaikissa yrityksissä. Ympäristöjärjestelmässä selvitetään sitä, minkälaisia ympäristövaikutuksia yrityksen toiminnot ja yrityksen käyttämät, valmistamat tai myytävät tuotteet ja palvelut aiheuttavat tai voivat pahimmillaan aiheuttaa. (Pesonen ym. 2005, 11.) Ympäristövaikutuksia voivat olla erilaiset päästöt ja syntyneet jätteet sekä energian ja luonnonvarojen kulu. Yritys asettaa itselleen tavoitteet haitallisten ympäristövaikutusten vähentämiseksi ja luo dokumentoidut menettelytavat tavoitteiden saavuttamiseksi. Ympäristöjärjestelmässään yritys sitoutuu haitallisten ympäristövaikutusten vähentämiseen ja ympäristönsuojelun tason jatkuvaan parantamiseen ja toimintaansa koskevien lakisääteisten vaatimusten noudattamiseen. (Pohjola 2003, 63.)

Ympäristöjärjestelmä on yrityksen ympäristöasioiden hallinnan tason jatkuvaan parantamiseen tähtäävä kokonaisvaltainen johtamisjärjestelmä. Ympäristöjärjestelmä on tehokas johdon työväline, joka auttaa yritystä ottamaan ympäristöasiat tarkasti ja järjestelmällisesti huomioon kaikessa toiminnassaan. Se kertoo sen, mihin suuntaan johtamisessa kannattaa tähdätä ja mitkä asiat ovat jo valmiiksi riittävän hyviä, jolloin johtamisessa niihin ei tarvitse kiinnittää enää niin suurta huomiota. (Sarkkinen 2006, 118–119.)

#### 4.1.1 ISO 14001 -standardi

ISO 14000 on kansainvälisen standardisoimisjärjestö ISO:n (International Organization for Standardization) standardisarja, joka käsittelee organisaatioiden ympäristöasioiden hallintaan liittyviä asioita ja on maailmanlaajuisesti käytössä ympäristöasioiden hallinnan perustana. ISO 14001 on maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmän standardi, joka hyväksyttiin vuonna 1996 sekä uusittiin täysin vuonna 2004. (Pohjola 2006, 64.)

Standardi antaa ohjeet ja vaatimukset ympäristöasioiden hallintajärjestelmän rakentamiselle ja ylläpidolle. Yritys voi halutessaan rakentaa ympäristöjärjestelmän noudattamatta kaikkia standardin esittämiä vaatimuksia. Jos yritys haluaa saada järjestelmän käyttöönotosta ulkopuolisen arvioijan myöntämän sertifikaatin, silloin yrityksen pitää noudattaa standardin kaikkia ohjeita. Valmiin ympäristöjärjestelmän on täytettävä standardin vaatimukset. ISO 14001 -standardi ei aseta vaatimuksia yrityksen ympäristönsuojelun tasolle, mutta tason tulee kuitenkin vastata lainsäädännön ja muiden yritystä koskevien määräysten vaatimaa tasoa. Lisäksi standardi edellyttää ympäristönsuojelun tason jatkuvaa parantamista. (Pesonen ym. 2005, 15.)

#### ISO 14001 -ympäristöjärjestelmässä yritys

- kartoittaa toimintansa ympäristövaikutukset
- asettaa ympäristötavoitteet
- laatii ja toteuttaa toimenpideohjelman tavoitteiden saavuttamiseksi
- seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista sekä
- parantaa jatkuvasti toimintansa ympäristötehokkuutta asettamalla uusia tavoitteita.

#### 4.1.2 EMAS-asetus

EMAS-lyhenne tulee sanoista The European Community Eco-Management and Audit Scheme eli Euroopan yhteisön ympäristöasioiden hallinta- ja auditointijärjestelmä. EMAS on perustettu parantamaan Euroopan yhteisön jäsenmaiden yritysten ympäristöasioiden hoidon tasoa. EMAS-järjestelmä perustuu EU:n EMAS-asetukseen

(761/2001) ja Suomen EMAS-lakiin (914/2002). Järjestelmään voivat liittyä kaikki yritykset toimialasta ja yrityksen koosta riippumatta.

EMAS-järjestelmän mukaan ympäristöasioiden hallintajärjestelmä toteutetaan aiemmin esitellyn ISO 14001 -standardin mukaisesti. Mikäli yritykseltä löytyy jo ISO 14001 -standardin mukainen ja sertifioitu ympäristöjärjestelmä, sen tarvitsee laatia tämän lisäksi julkinen ympäristölausunto saadakseen järjestelmälleen EMAS-rekisteröinnin. Suurin ero ISO 14001 -standardin vaatimusten ja EMAS-asetuksen välillä on julkisen ympäristöselonteon laatiminen, mikä ei ole ISO 14001 -standardin mukaan pakollinen.

Ympäristöselonteossa yritys kertoo suorittamistaan ympäristösuojelun tasoa parantavista toimenpiteistään ja tavoitteistaan. Ulkopuolinen arvioija vahvistaa ympäristöselonteon ja siinä esitettyjen tietojen luotettavuuden. Tämän jälkeen yritys voi haakeutua EMAS-asetuksen mukaisen ympäristöjärjestelmän rakentaneiden yritysten rekisteriin. Suomessa ympäristökeskus rekisteröi yrityksen, mikäli rekisteröinnille ei ole mitään estettä, kuten yrityksen tekemää merkittävää ympäristörikkomusta. Rekisteröinnistä yritys saa todistuksen sekä kuvallisen EMAS-logon käyttöoikeuden. Logo toimii kyseisen yrityksen ympäristömerkkinä, ja yritys saa käyttää logoa rekisterinumeroineen ilmoitteluisaan. (Pesonen 2005, 17–18.)



Kuvio 2. EMAS-logo. (Valtion ympäristöhallinnon www-sivut 2011.)



## 4.2 Kevennetty ympäristöjärjestelmä

ISO 14001 -ympäristöjärjestelmän sijaan yritykset voivat rakentaa itselleen kevennetyn ympäristöjärjestelmän. Tässä tapauksessa itsenäisesti rakennettu järjestelmä sisältää ISO 14001 -ympäristöjärjestelmän keskeisimmät elementit. Kevennetty ympäristöjärjestelmä toteutetaan siten, että järjestelmää voidaan tarvittaessa täydentää myöhemmin vastaamaan ISO 14001 -standardin mukaista järjestelmää. Yrityksellä saattaa myöhemmässä vaiheessa tulla tarvetta järjestelmän sertifiointiin, minkä vuoksi kevennetynkin järjestelmän rakentaminen kannattaa aloittaa noudattamalla standardin mukaisia vaatimuksia.

Kevennetyssä ympäristöjärjestelmässä keskeistä on tunnistaa, mitkä ovat yrityksen merkittävimmät ympäristövaikutukset, sopia yrityksen pidemmän aikavälin ympäristöpäämääristä, laatia ympäristöohjelma seuraavalle toimintavuodelle ja toteuttaa siihen sisältyvät ympäristötoimet. Kerran vuodessa, ennen seuraavan toimintavuoden suunnittelun käynnistymistä, yrityksen johto arvioi ympäristötavoitteiden toteutumista ja asettaa päivitettyt tavoitteet seuraavalle vuodelle. (Sarkkinen 2006, 122.)

Yksi kevennetyn ympäristöjärjestelmän hyvä esimerkki on WWF:n Green Office. Green Officen päämääränä on yrityksen hiilidioksidipäästöjen vähentäminen sekä hiilijalanjalan pienentäminen. Green Office -järjestelmä sopii niin pieniin kuin suuriinkin toimistoihin, valtiollisiin tai yksityisiin toimistoihin. Yritykset lupaavat kiinnittää huomiota energian kulutukseensa sekä ympäristöä säästäviin ratkaisuihin. Toimiston henkilökuntaa pitää motivoida toimimaan Green Officen päämäärien mukaan jokapäiväisissä toiminnoissaan, jolloin henkilökunnan ympäristötietous kasvaa ja tuo samalla myös kustannussäästöä yritykselle. Jotta yritys voi saada WWF:ltä luvan Green Office logon käyttöön, pitää yrityksen läpäistä WWF:n tekemä tarkastus. (WWF:n www-sivut 2011.) Alko Oy:n pääkonttorin Green Office -tunnus on tämän tiedon mukaan siis kevennetty ympäristöjärjestelmä.

### 4.3 Ekotase

Ympäristönäkökohtien tunnistaminen ja niihin liittyvien ympäristövaikutusten arviointi aloitetaan tutustumalla yrityksen toimintaan yksityiskohtaisesti. Ensin luodaan kokonaiskuva siitä, mitä toimintoja yrityksessä on. Tätä työtä helpottavat erilaiset prosessikaaviot ja yrityksen toiminasta kertovat esitteet. Prosessikuvauksessa selvitetään yksityiskohtaisesti, mitä eri vaiheita yrityksen tuotantotoiminnassa on ja mitä tukitoimia varsinaisen tuotannon avuksi tarvitaan. Prosessikuvaukseen kannattaa liittää tiedot siitä, mitä materiaaleja ja energiaa tarvitaan kussakin prosessin vaiheessa sekä minkälaisia päästöjä ja jätteitä eri vaiheissa syntyy. (Pesonen ym. 2005, 21.)

Selkeä ja käyttökelpoinen tapa hahmottaa yrityksen toimintoja, tuotteita ja niihin liittyviä materiaali- ja energiavirtoja, on laatia yritykselle ekotase. Ekotaseeseen kuuluvat kaikki yrityksen materiaali- ja energiavirrat sekä niiden määrät. Tietoja ekotaseeseen löytyy yrityksen kirjanpidosta, energian ja veden kulutusseurannasta sekä muista asiaan liittyvistä seurantaraporteista. Kaikista ekotaseen eristä ei välttämättä ole saatavilla määrällisiä tietoja, mutta kaikki materiaalit ja energiavirrat tulee silti sisällyttää taseeseen.

<b>PANOKSET</b>	<b>MÄÄRÄ</b>	<b>TUOTOKSET</b>	<b>MÄÄRÄ</b>
Raaka-aineet (t)		Tuotanto (t)	
-metalli		-tuotteet	
-puu			
-muovi		Jätteet (t)	
-jne		-sekajätteet	
		-ongelmajätteet	
Tuotannon apuaineet (t)		-biojäte	
-kemikaalit		-kierrätyspaperi	
-öljyt		-metalliromu	
-jne		-jne	
Vesi (m <sup>3</sup> )		Ilmapäästöt	
Energia		Jätevesi (m <sup>3</sup> )	
-sähkö (kWh)			
-lämpö (kWh)		Melu	
-polttoaineet (kWh, t, m <sup>3</sup> )			

Taulukko 1. Ekotaseen malli (Pesonen ym. 2005, 22.)

Ekotaseessa yrityksen toiminnot käydään tarkemmin läpi siten, että muodostetaan panos-tuotos-taulukon tyyppinen asetelma. Esimerkki taulukosta on esitetty taulukossa 1. Taulukon avulla selvitetään, miten fyysiset panokset muuttuvat tuotteiksi ja jätteiksi, energia mukaan lukien. Näin nähdään, miten ympäristönrasitusta eniten aiheuttavat panokset siirtävät ongelman eri tuotteille ja jätteeksi tai saasteiksi. Ekotase-taulukon avulla etsitään parannusmahdollisuuksia panoksiin, tuotantovaiheisiin ja tuotoksiin. (Kurki 1999, 28.)

#### 4.4 Ympäristöjärjestelmän hyödyt yritykselle

Ympäristöasioiden huomioimista liiketoiminnassa on hyvin pitkään pidetty vain pakollisena ja suurena kustannuseränä sekä asiana, joka pitää hoitaa, mutta joka ei liity yrityksen kannattavuuden parantamiseen millään tavalla. Tätä väitettä yritettiin kumota jo 1990-luvun puolivälissä, kun ympäristöasiat nostettiin laatuajattelun rinnalle yhdeksi yrityksen menestystekijäksi. Tutkijat ja liikkeenjohdon konsultit esittivät, että yritys parantaa kustannustehokkuuttaan säästämällä elinympäristöä ja luonnonvaroja; luodaan tilanne, jossa molemmat voittavat, sekä yritys että luonto.

Palvelualoilla yritysten toimintaa säätelee pääasiassa ympäristönsuojelulaki, jonka merkittävimmän osuuden muodostavat jätehuollosta annetut säädökset. Ympäristöjärjestelmät ovat palvelusektorilla lisääntymässä, mutta vielä kuitenkin hitaasti varsinkin pienemmissä yrityksissä. (Pohjola 2003, 26.)

Ympäristöjärjestelmän kautta syntyvä ympäristöasioiden jatkuva parantuminen ja sen myötä myös ympäristönsuojelun tason paraneminen ovat järjestelmän rakentamisen keskeisiä tavoitteita. Niiden lisäksi yritys voi saavuttaa oikein rakennetulla ja tarkkaan mietityllä järjestelmällä muitakin hyötyjä.

Ympäristöjärjestelmän hyödyt yritykselle voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen: taloudelliseen hyötyyn, kilpailukyvyyn paranemiseen, toimintojen toimintavarmuuteen ja työssä viihtyvyyden paranemiseen. (Pesonen 2005, 13–14.)

Yrityksen investoinnit ympäristöasioiden tason parantamiseen eivät suinkaan aina ole kymmeniä tai satojatuhansia euroja. Raskaassa teollisuudessa investoinnit voivat olla hyvinkin mittavia, mutta palvelualoilla suurimmat investoinnit ovat henkilöstön koulutukseen ja uusien työtapojen opastukseen käytettävä työaika. (Pohjola 2003, 34.)

#### 4.4.1 Taloudellinen hyöty

Taloudellista hyötyä yritykselle tulee siitä, että sellaiset päästöt ja ympäristöhaitat, joiden syntymisestä yritys joutuu taloudelliseen vastuuseen, ehkäistään jo ennakolta. Ympäristövahinkojen korjaaminen jälkikäteen on huomattavasti kalliimpaa kuin vahinkoihin ennakolta varautuminen ja niiden ehkäiseminen. Kaikkia ympäristöhaittoja ei kuitenkaan pystytä ehkäisemään ennalta, mutta jo niiden karsiminen mahdollisimman pieneksi säästää yrityksen kustannuksia. Kustannussäästöjä voi syntyä tehostuneen toiminnan ansiosta ja kierrätykseen panostamalla esimerkiksi alentuneina jätemaksuina tai säästöinä raaka-aine ja energiakustannuksissa. (Pesonen 2005, 13.)

Tuotannossa keskitytään käyttämään ympäristön kannalta parasta mahdollista eli raaka-aineita säästävää ja vähiten päästöjä aiheuttavaa tuotantoteknologiaa, jonka tuotteet ovat helpoiten kierrätettävissä tai joka voidaan perustaa kierrätysraaka-aineille. Kun tuotanto suunnitellaan tällä tavalla, niin saadaan huomattavia säästöjä jätemaksuista, kierrätysmaksuista ja mahdollisesti jopa tuotteiden raaka-aineissa sekä energian käytön vähenemisessä. (Hovisalmi & Niskala 2009, 36.)

Palvelualoilla ja julkisessa hallinnossa, missä suoranaisten raaka-aineiden käyttö on vähäistä, energian (mukaan lukien myös logistiikan ja muun liikenteen energiankulutus) ja veden kulutuksen sekä jätteiden synnyn vähentäminen ovat tärkeimpiä tekijöitä ympäristösuorituskyvyn parantamisessa. (Pohjola 2003, 32.)

Jätehuollon järjestäminen on ensisijaisesti jätteen haltijan tehtävä. Jätteen haltija voi olla kiinteistön haltija tai toiminnan harjoittaja. Pääsääntö on, että jätteet on hyödynnettävä, jos se on teknisesti mahdollista eikä siitä aiheudu kohtuuttomia lisäkustannuksia verrattuna muulla tavoin järjestettyyn jätehuoltoon. Tämän perusteella esi-

merkiksi pahvin tai tyhjen pullojen keräys on pakko järjestää ja mahdollisuuksien mukaan hyödyntää uusiokäytössä.

Jätehuollon yleisestä järjestämisvelvollisuudesta poikkeuksina ovat jätteen keräyksen järjestäminen ja jätteen kuljettaminen. Jätteen keräyksen järjestäminen kuuluu jätteen tuottajan velvollisuuksiin. Jos kiinteistössä syntyy järjestettyyn jätteen kuljetukseen kuuluvaa jätettä, on kuitenkin kiinteistön haltijan huolehdittava jätteen keräyksen järjestämisestä, ja jätteen tuottajan tulee toimittaa tällainen jäte keräyspaikkaan. (Sarkkinen 2006, 212.)

#### 4.4.2 Kilpailukyvyn paraneminen

Ympäristöasioiden hoidon tehostuminen ja kehittyminen on yleensä edennyt sillä lailla, että isot yritykset ovat toimineet vetureina ja pienemmät ovat seuranneet perässä tietyllä viiveellä. Jotta on kyetty harjoittamaan vientiä ulkomaille, niin ympäristönsuojeluun on liittynyt vaatimusten täyttämistä, joka on ollut monelle yritykselle lähtölaukauksena ympäristökilpailukyvyn parantamiseen. Ympäristöasioiden osaaminen on osoittautunut viennissä erityisen hyväksi kilpailuvaltiksi varsinkin niillä toimialoilla, joilla on jo ennestään paljon ympäristöteknologiaan perustuvaa vientiä. Ympäristöosaaminen voi olla kilpailuvaltina myös kaikilla muillakin toimialoilla. (Hovisalmi ym. 2009, 38.)

Ympäristöpolitiikan ja ympäristölausunnon julkaiseminen sekä ulkopuolisen arvioijan myöntämä ympäristösertifikaatti todistavat, että yritys kiinnittää toiminnassaan huomiota ympäristöasioihin ja ympäristöasioiden hoitoa pyritään aktiivisesti ja järjestelmällisesti parantamaan. Tämä vahvistaa yrityksen luotettavaa ja ympäristömyönteistä imagoa, joka asiakkaiden ympäristötietoisuuden lisääntymisen myötä varmasti parantaa yrityksen kilpailukykyä. (Pesonen ym. 2005, 13.)

Yrityksen on järkevää panostaa tuotteisiin, jotka asiakkaankin mielestä rasittavat ympäristöä vähemmän kuin muut sillä hetkellä markkinoilla olevat kilpailevat tuotteet. Tuotteiden ympäristömyötäisyydestä viestiäkseen yrityksen on tärkeää panostaa tuotekehityksen lisäksi markkinointiin. Myös vientimarkkinoiden tapahtumien seu-

raaminen ja analysoiminen oman toiminnan kannalta nousevat keskeiselle sijalle. Vaikkakin julkisen keskustelun perusteella saa sellaisen käsityksen, että ympäristöasioilla on ostopäätöksissä suuri merkitys, ainakin vielä toistaiseksi tuotteen hinta ja ostamisen helppous vaikuttavat ostopäätöksiin ympäristöasioita enemmän. Toki kilpailua tulee koko ajan lisää myös ympäristöystävällisille tuotteille, mikä saa aikaan toivottavaa tuotteiden hintojen alenemista. (Hovisalmi ym. 2009, 38–39.)

Markkinaosuuksien lisääminen teollisuudessa ja palvelualoilla vaatii menestymistä yhä kovemman kilpailun parissa. Yrityksen hyvä ympäristösuorituskyky voi olla se markkinoinnin osatekijä, joka takaa oman osansa yrityksen tasaisesta kasvusta. Ympäristöasioihin välinpitämättömästi suhtautuminen voi hyvinkin olla haitallista yritykselle ja pienentää liiketoiminnan kasvua. Huomioitava seikka yrityksen ympäristöasioiden hallinnassa on, että yrityksen liiketoiminnan ympäristöasioiden kartoitus, dokumentointi ja seurantajärjestelmän luonti ei tapahdu hetkessä. Mutta ilman näitä yritys ei voi lähteä tavoittelemaan liiketaloudellisia hyötyjäkään. (Pohjola 2003, 33–34.)

#### 4.4.3 Toimintojen toimintavarmuus

Yrityksen yhteisesti sovitut toimintatavat niissä toiminnoissa, joista voi aiheutua merkittäviä ympäristövaikutuksia, ja niiden säännönmukainen tarkkailu ja mittaus lisäävät yrityksen toimintavarmuutta. Kun sovittuja toimintatapoja käsitellään henkilökunnan kesken, ja tavat joutuvat sisäisen auditoinnin kohteeksi, niin toimintavarmuus ja parhaat toimintatavat löytyvät ihan kuin itsestään.

Samalla kun toimintavarmuuden paraneminen ehkäisee ympäristövahinkoja, ne myös ehkäisevät toimintaseisokkeja sekä virheellisesti ja turhaan tehtyä työtä. Virheellisesti tehdyn työn korjaamiseen saattaa kulua paljonkin aikaa. Työtehtävien kirjallisten ja selkeiden toimintaohjeiden noudattaminen parantaa yrityksen ympäristönsuojelun tason lisäksi toimintojen laatua. (Pesonen ym. 2005, 14.)

Ympäristökustannus on ympäristöasioiden hallinta- ja raportointijärjestelmien ylläpitoa. Mikäli prosesseissa ja tuotteissa tai palveluissa tapahtuu sellaisia muutoksia ja

uudistuksia, jotka vaikuttavat yrityksen ympäristösuorituskykyyn, tulee yrityksen ympäristöasioiden dokumentointi päivittää. Myös ympäristötietojen kerääminen ja raportointi vaatii yrityksen koon mukaan suunnitellun tiedonkeräysjärjestelmän sekä henkilön, joka vastaa tietojen järjestelmällisestä keräyksestä ja raportoinnista. (Pohjola 2003, 34–35.)

#### 4.4.4 Työilmapiirin paraneminen

Ympäristöjärjestelmän rakentaminen vaatii yrityksen työntekijöiltä aikaa, työtä ja oikeanlaista motivaatiota, mutta oikein rakennettu järjestelmä parantaa työilmapiiriä ja työssä viihtymistä. Kun työntekijät otetaan mukaan suunnittelemaan omien töidensä ympäristöpäämääriä ja -tavoitteita sekä näiden toteuttamiseksi tarvittavia toimenpiteitä, he saavat vaikuttaa oman työnsä ja sen tavoitteiden suunnitteluun. (Pesonen ym. 2005, 14.)

Työpaikalla tehtävien muutosten ja uudistusten yksi perusongelma on siinä, miten esimiehet onnistuvat kertomaan ja tekemään ymmärrettäväksi muutoksen tarkoituksen ja tavoitteet. Tämä on avainkysymys, koska ihmisen on ylipäätään vaikea työkennellä sellaisten asioiden puolesta, joiden merkitystä hän ei ymmärrä. Tätä ihmisen käyttäytymistä säätelevää niin sanottua mielekkyysperiaatetta ei voi liikaa korostaa esimiestyössä eikä varsinkaan muutosjohtamisessa. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että työntekijä on itse mukana suunnittelemassa oman työnsä ympäristöpäämääriä ja -tavoitteita. (Järvinen 2004, 97–98.)

Päämääristä johdetut tavoitteet ovat motivaation kulmakiviä. Tavoitteet haastavat, näyttävät suunnan ja toimivat palautteen ja palkitsemisen perusteina. Tavoitteiden saavuttamista ei pidä koskaan tehdä liian helpoksi, vaan tavoitteiden saavuttamiseksi työntekijöiden pitää nähdä myös sopivasti vaivaa. Näin ollen tavoitteiden saavuttaminen luo suurempaa mielihyvää ja motivaatio kasvaa. Tavoitteet eivät myöskään saa olla liian haastavia. Jos tavoitteiden saavuttaminen jää todella kauaksi, niin työntekijöiden motivaatio voi laskea dramaattisestikin. Tavoitteiden asettaminen oikealla tasolla on siis todella haastavaa ja tärkeää, mutta jos työntekijät pääsevät itse vaikut-

tamaan tavoitteiden asettamiseen, niin sitoutumisen aste on aivan toista luokkaa kuin ylhäältä käskettynä. (Wiskari 2009,149–151.)

Kun työntekijä pääsee itse vaikuttamaan omaan työhönsä, tämä lisää hänen työmotivaatiotaan ja tunnetta työntekijöiden ja heidän mielipiteidensä arvostamisesta. Ympäristöasioiden hoitoon liittyvien vastuuden ja valtuuksien jakaminen työntekijöille sekä ympäristöasioiden hoitamiseksi annettava koulutus lisäävät myös tunnetta siitä, että työntekijöihin luotetaan ja että heidän kehitykseensä ja koulutukseensa panostetaan aikaa sekä rahaa.

Selkeät toimintaohjeet suoritusvaatimuksineen sekä häiriö- ja onnettomuustilanteiden toimintaohjeet luovat turvallisuuden tunnetta työssä. lisäksi yhteisesti sovitut tavat jakaa tietoa lisäävät turvallisuutta ja työviihtyvyyttä. Nämä helpottavat myös uuden henkilön perehdyttämisessä ja uusi henkilö saadaan nopeammin ymmärtämään yrityksen ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet. Avoin ja sujuva ympäristötiedottaminen parantaa myös muun tiedon jakamista työntekijöiden kesken, koska tiedon jakaminen on jo opittu ympäristöasioiden tiedottamisessa. (Pesonen ym. 2005, 14.)

## 5 SISÄISEN AUDITOINNIN SUORITTAMINEN

### 5.1 Mitä sisäinen auditointi on?

Sisäinen auditointi eli itsearviointi on avain laadunhallintaan. Sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan arviointia, jossa palvelun suorittaja arvioi systemaattisesti omaa työskentelyään, oman työryhmänsä tai työyhteisönsä toimintaa ja toimintakäytäntöjä. Auditoinnissa toimintaa tarkastellaan kriittisesti ja järjestelmällisesti sekä tehdään päätelmiä arvioinnin tulosten perusteella. (Holma 2003, 12.)

Työyhteisön auditointi auttaa tunnistamaan muutosta vaativia ongelmia sekä tuo esille alueita, jotka muutoin voivat jäädä arkipäivän työskentelyssä huomaamatta. Auditointiin osallistuminen tukee sekä yksilö- että yhteisötasolla tapahtuvaa oppimista, toiminnan kehittämistä ja arviointia. Auditointi on järjestelmällistä ja riippumatonta



tutkintaa sen selvittämiseksi, ovatko laatutoiminnot ja niihin liittyvät tulokset suunniteltujen järjestelyjen mukaiset, toteutetaanko järjestelyt tehokkaasti ja ovatko ne soveltuvia tavoitteiden saavuttamiseksi. (Holma 2003, 12–14.)

Auditointi on tosiasioita tarkasteleva johtamista kehittävä toimintaa, jonka avulla voidaan vähentää vältettävissä olevien kustannusten riskiä. Auditointi antaa tietoa johtamisen toimivuudesta. Auditoinnin tulee olla rakentavaa, yritysmaailman tavoitteisiin suuntautunutta, tulevaisuuteen tähtäävää ja tieto-taitoa punnitsevaa. Koska auditointi systemaattisesti analysoi objektiivisia todisteita ja esittää tosiasioista tuntemien sijasta, se korjaa väärinkäsityksiä yrityksen johtamis- ja raportointijärjestelmistä, työmenetelmistä ja koulutustarpeista. (von Bagh, Günther & Salmenkari. 2000, 73–74.)

Auditoinnissa tavallista on arvioida:

- prosessit: ydinprosessit erikseen ja tämän jälkeen tukiprosessit yhdessä
- johdon prosessit ja toiminnalliset osuudet
- laatupäällikön toimet, esimerkiksi dokumentaatio, tallenteet ja sisäiset auditoinnit.

Pyrkimyksenä on arvioida organisaatio prosesseittain, koska ISO-standardi vaatii toiminnan määrittämistä ja kuvaamista prosesseittain. (Pesonen 2007, 192–193.)

Auditoinnin avulla saadaan nopeasti selville, mitä pitää kehittää, mistä organisaatiossa ollaan samaa mieltä tai eri mieltä ja mihin työntekijät ovat jo valmiiksi sitoutuneita. Tämän perusteella suunnitellaan varsinainen kehitysprojekti. (Tuominen 2010, 7.)

Auditoinnin avulla tulee aina hankkia totuudenmukaista tietoa, joka perustuu objektiivisiin näyttöihin eikä subjektiivisiin käsityksiin. Hyvät toimintamallit ja varsinkin kehittämiskohteet pitää aina pystyä todentamaan auditoinnin tulosten yhteydessä. Auditointi ja tilintarkastus ovat hyvin lähellä toisiaan ja toisinaan auditointi tukee tilintarkastusta. Tilintarkastajan tehtävänä on varmistaa, että tilit antavat totuudenmukaisen kuvan yrityksen taloudellisesta tilasta. Sisäisen auditoijan tehtävänä on esittää totuudenmukainen kuva valitun mallin soveltamisesta ja toimintajärjestelmän tehokkuudesta. (von Bagh ym. 2000, 74.)

## 5.2 Sisäisen auditoinnin hyödyt

Yritysten tekemien auditointien suosiossa merkittävin tekijä on luultavasti se, että kyky reagoida nopeasti muuttuviin olosuhteisiin on tunnistettu erääksi keskeiseksi kilpailukykytekijäksi. Menestyvät ja kilpailukykyiset organisaatiot ovat joustavia ja nopeita reagoimaan asiakkaiden tarpeiden ja kilpailutilanteen muutoksiin. Auditoinnit auttavat johtajia tunnistamaan oman organisaatio nykyisen tilanteen, asettamaan toiminnan kehittämiseksi tavoitteita ja käynnistämään kehitysprojekteja näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. (Laamanen 1995, 6.)

### 5.2.1 Tilanteen arviointi ja tavoitteen asettaminen

Auditointi antaa selkeän kuvan yrityksen toimintojen nykytilasta. Arvioinnin tulos kuvastaa erityisesti organisaation menestymisen mahdollisuuksia pitkällä aikavälillä. Yrityksessä voidaan verrata omia menettelyitä ja suorituskykyä maailman johtaviin organisaatioihin, ja sen perusteella asettaa suunta ja tavoitteet kehitystoiminnalle. Yrityksessä voidaan verrata tuloksia myös eri yksiköiden tai esimerkiksi myymälöiden välillä ja sitä kautta löytää parhaat toimintaperiaatteet ja tavoitteet oman myymälän kehitystoiminnalle.

Usein organisaation kehittäminen koostuu joukosta erillisiä projekteja vailla yhteistä suuntaa. Auditoinnin tuloksena saadaan joukko vahvuuksia ja kehittämiskohteita, jotka kokonaisuudessaan kuvastavat yrityksen menestymisen edellytyksiä. (Laamanen 1995, 6–7.) Tilanteen arvioinnin ja tavoitteiden asettamisen yhteydessä saadaan selville yrityksen henkilökunnan mielipiteet kehittämistarpeista. Auditoinnissa tärkeänä osana on henkilökunnan haastattelu ja havainnointi, joten tätä kautta saadaan selville myös heidän mielipiteensä auditoitavaan asiaan. (Tuominen 2010, 8.)

### 5.2.2 Parhaat toimintamallit

Auditoinnissa saadaan selville erinomaisia toimintamalleja, jotka löytyvät useimmiten yrityksen sisältä: toisesta myymälästä tai toimipisteestä. Auditointi lisää tietoi-

suutta organisaation erinomaisista menettelyistä ja niiden avulla saavutetuista tuloksista. Arvioinnin avulla menettelyjä ja toimintatapoja voidaan selkeyttää ja varmistaa, että niitä hyödynnetään jatkuvasti. Isoissa yrityksissä auditointi mahdollistaa erinomaisten toimintamallien kuvaamisen ja soveltamisen muissa osissa yritystä. Hyvien menettelyjen soveltaminen parantaa tulosta ja yhtenäistää isojen yritysten toimintakulttuuria, mikä puolestaan parantaa yrityksen kykyä toteuttaa haluttua strategiaa.

On kuitenkin muistettava, että jokaisen yrityksen on itse suunniteltava sellaiset menettelyt, jotka sopivat yrityksen itselleen asettamiin päämääriin, omaan toimintakulttuuriin ja kilpailutilanteeseen. Auditoinnin avulla saadaan selville sekä nykyhetken taso että se, kuinka paljon pitäisi kehittyä. Samoin se osoittaa, mistä kehittämisasioista ollaan yhtä mieltä ja mistä ei. Mitään varmaa menestymisen kaavaa auditointi ei osoita, mutta se tarjoaa hyödyllisiä virikkeitä oman toiminnan kehittämiseen. (Laamanen 1995, 6–7.)

### 5.2.3 Toimintavarmuuden kertominen sidosryhmille

Nykyisin yritykset ovat kiinnostuneita erinomaisten tuotteiden lisäksi asiakasyritystensä kyvystä toimittaa tuotteita nyt ja tulevaisuudessa sovittuun aikaan ja kilpailukykyiseen hintaan. Itsearviointi antaa erinomaisen työkalun tämän kyvykkyyden varmistamiseen. Useat yritykset käyttävät laatupalkintojen arviointiperusteita toimittajien arviointiin tai edellyttävät toimittajilta itsearviointia. Siinä missä ISO 9001:n vaatimusten täyttäminen osoittaa yrityksen nykyistä toimituskykyä, antaa laatupalkintoarviointi vihjeitä organisaation tulevaisuuden toimituskyvystä ja kilpailukykyä. (Laamanen 1995, 8)

### 5.3 Auditoinnin tärkeimmät ominaisuudet

Auditoinnin suorittajien tulee aina olla tarkastuskohteesta riippumattomia ja objektiivisiä; kukaan ei voi tarkastaa omaa työtään. Auditoinnilla pitää olla tarpeeksi hyvä tuntemus auditoidusta toiminnasta sekä tarvittavat tiedot ja kokemus asioiden hallintaan, tekniikkaan ja lainsäädäntöön liittyvistä asioista. Auditoinnin suorittajille

järjestetään tarpeellinen ja riittävän kattava koulutus, jotta itse auditoinnin suorittaminen menee sujuvasti, nopeasti ja ammattitaitoisesti. Koulutuksen järjestämiseen osallistuu asiantuntijoita kaikilta tarvittavilta osa-alueilta, jotta auditoijat saavat parhaat mahdolliset tiedot auditoitavista asioista. (Pesonen 2005, 68.)

Vuorovaikutustaito eli kyky kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa tilanteissa on hyvän auditoijan yleisominaisuus. Auditointi on eräänlaista neuvottelua, joka on ennen muuta keskinäistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus rakentuu sekä ilmaisu- että kuuntelutaidolle. Auditoijan vuorovaikutustaidot ovat paljolti myös asennoitumista. Hyvä auditoija asennoituu niin asiaan kuin auditointiin osallistujiin myönteisesti ja objektiivisesti. Hyvä ja varma ilmaisutaito on eduksi, oli se sitten synnynnäistä tai tottumuksen myötä saavutettua. Eduksi on, että auditoija on valmis ilmaisemaan ajatuksensa ja tarttuu helposti esitettyihin näkökulmiin. Hyvä auditoija on kärsivällinen ja kuuntelee haastateltavan puheenvuoroja silloinkin, kun ne eivät välttämättä ole sujuvasti ilmaistuja. (Kansanen 1999, 30.)

### 5.3.1 Kuuntelemisen taito

Auditoijan persoonallisista ominaisuuksista yksi tärkein on kuuntelemisen taito. Vanhan sanonnankin mukaan vaikeneminen on kultaa, eli pitää osata myös kuunnella, eikä vain olla koko ajan tekemässä kysymyksiä kysymysten perään. Jotta auditoitavalta saadaan oikeaa ja totuudenmukaista tietoa, niin välillä pitää osata kuunnella auditoitavaa, jolloin osaa tehdä tarpeelliset jatkokysymykset. Vaikka auditoitavan vastaus ei miellyttäisikään, niin se pitää ottaa kuitenkin oikealla tavalla vastaan. Missään nimessä epämiellyttäväkään vastausta ei saa tyrmätä tai kritisoida (Arter, Cianfrani & West 2003, 108.)

Auditointitilanteessa neuvottelemaan tuskin oppii, ellei ensin opi kuuntelemaan. Auditoija, jolla on hyvä kuuntelutaito, saa kuuntelun avulla aineksia omaan puhevuoroonsa, voi rakentaa taktiikkaansa ja jopa vaikuttaa omalla aktiivisella kuuntelemisellaan auditoinnin kulkuun. (Kansanen 1999, 104.)

### 5.3.2 Kysymysten muotoilu

Kysymysten oikeanlainen ja riittävän selkeä muotoilu on tärkeää, jotta auditoitavalle ei tule pienintäkään mahdollisuutta ymmärtää kysymystä väärin tai kokea, että häntä syytettäisiin jostakin laiminlyönnistä. Tässä tulevat esille myös auditoijan ihmissuhdetaidot: pitää osata lukea toista henkilöä ja asettua samalle tasolle auditoitavan kanssa, jolloin tilanteesta tulee avoimempi ja on mahdollista saada pidempiä vastauksia kysymyksiin. Mukana pitää olla myös avoimia kysymyksiä, jolloin haastateltava ei pysty vastaamaan pelkkiä kyllä/ei -vastauksia. Auditoijan oma ulospäinsuuntautuneisuus auttaa myös pidempiin ja tarkempiin vastauksiin. Jos auditoija on itse kovin lyhytsanainen ja kysyy vain kysymykset, niin hyvin todennäköisesti myös auditoitava kertoo vain tarpeelliset tiedot lyhyesti. (Arter ym. 2003, 108.)

Erinomainen keino hallita erilaiset tilanteet ja ohjailla ryhmän työskentelyä on kysymystekniikka, jonka hallitseminen on jokaiselle auditoijalle hyödyksi. Kysymykset voidaan jakaa muotonsa perusteella:

1. avoimiin kysymyksiin, joihin voidaan antaa monia vastauksia. Auditoijan kannattaa pyrkiä käyttämään juuri avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä muokataan kuudella kysymyssanalla: mikä, missä, milloin, miten, miksi ja kuka. Esimerkiksi ”Miten teillä hoidetaan kirkkaan muovin kierrätys?”
2. suljettuihin kysymyksiin, jotka sisältävät valmiit vaihtoehdot tai joskus vain yhden vaihtoehdon. Esimerkiksi ”Kierrätetäänkö teillä kirkas muovi?”

Kysymykset eivät saisi olla liian johdattelevia. Toisaalta kannattaa muistaa, että kysymysten sisällön muodolla voidaan ohjailla vastausten sisältöä. (Kansanen 1999, 19–21.)

### 5.3.3 Haastateltavien havainnoiminen

Oikeiden kysymysten kysyminen oikeaan tyyliin ja auditoitavan kuuntelu eivät kuitenkaan vielä riitä. Kysymysten lisäksi auditoijan pitää koko ajan havainnoida, että tehdäänkö yrityksessä, yksikössä tai myymälässä juuri niin kuin haastateltava vakuuttaa. Haastateltava voi hyvinkin tietää miten asia pitäisi hoitaa, joten hän myös vastaa juuri näin. Todellisuus voi olla jotain toista, eli jos vain mahdollista, niin audi-

toijan on hyvä varmistaa tehdäänkö juuri niin kuin hänelle kerrottiin. (Arter ym. 2003, 109.)

Havainnoinnin niin sanottuna apuvälineenä auditoija voi käyttää vaatimusta ”näytä minulle”. Oikealla tavalla käytettynä tämä mahdollistaa sen, että auditoija pystyy heti todentamaan auditoitavan vastauksen. Auditoinnin perimmäisenä tavoitteena onkin todentaa, onko määrättyjä asioita toteutettu vai ei. Tämän vuoksi ”näytä minulle” -vaatimus esiintyy jokaisessa hyvässä auditoinnissa. Ilman tätä vaatimusta ei saada esille objektiivista näyttöä asioiden tilasta, ja ilman näyttöjä koko auditointi on mitätön. (von Bagh ym. 2000, 85.)

#### 5.3.4 Ihmissuhdetaidot

Auditoinnin suorittajan on hyvä puhua ”auditoitavan kieltä”. Haastateltava työntekijä ei välttämättä ymmärrä toimintajärjestelmän kaikkia hienouksia ja termejä, mutta ymmärtää kyllä niitä asioita, joiden parissa hän päivittäin työskentelee. Auditoijan tulee aina antaa kiitosta, kun kiitos on ansaittua. Auditoijan ei pidä pelkästään osoittaa kiinnostusta työhön, vaan hänen on todella oltava kiinnostunut. Todellinen kiinnostus lisää huomattavasti auditoitavan yhteistyöhalua. Auditoija, joka keskittyy pelkästään virheiden löytämiseen, ei ole koskaan tervetullut, eikä auditoitava hyödy mitään tällaisesta auditoinnista. (von Bagh ym. 2000, 87.) Hyvä ohje auditoitavien kunnioittamisessa on se, että auditoitavaa on kohdeltava niin kuin haluaisi itseään kohdeltavan. Kun onnistuu saamaan auditoitavaan hyvän luottamussuhteen, niin auditoinnista tulee paljon kattavampi. (Arter ym. 2003, 109.)

#### 5.4 Auditoinnin toteuttaminen

Auditointi on tärkeä toimenpide ja sitä varten on varattava riittävästi auditoijia, jotta on tarpeeksi koulutettuja henkilöitä ja työ jakaantuu tasaisesti. Auditoinnissa on kyse myös henkilöiden välisestä kommunikoinnista, johon ei aina ja kaikilta osin suhtauduta pelkästään positiivisin ennakkoasentein. Tämän vuoksi auditoinnin toteuttamiseksi on tärkeää laatia ennakkoaikataulu ja -suunnitelma sekä myös noudattaa niitä. (von Bagh ym. 2000, 79.) Ennen kuin päästään itse auditoinnin suorittamiseen koh-

teessa, täytyy tehdä runsaasti valmisteluja. Ne kannattaa tehdä tarkasti, koska silloin itse auditoinnin tekeminen kohteessa on helpompaa ja aikataulussa pysyminen varmempaa.

#### 5.4.1 Auditointiohjelman laatiminen

Yrityksen auditoinnit on suunniteltava niin, että koko auditoitava järjestelmä käydään säännöllisesti läpi. Vaatimusta siitä, mitä säännöllisyydellä tarkoitetaan, ei ole määritelty ISO 14001 -standardissa eikä EMAS-asetuksessa. Monet yritykset ovat päätyneet auditoimaan esimerkiksi ympäristöjärjestelmänsä kerran tai kahdesti vuodessa. Toiset järjestelmän osat voidaan auditoida useammin kuin jotkut muut, mutta pääasia kuitenkin on, että järjestelmän kaikki osat tulevat auditoitua. Tiheyden tulee perustua edellisten auditointien tuloksiin sekä yrityksen omaan harkintaan. Periaatteessa siis yrityksen tulisi auditoida useammin ne toiminnot, joissa on ollut aiemmin ongelmia tai puutteita tai ne, joissa on suurimmat riskit. (Pesonen ym. 2005, 69.)

Auditointiohjelmassa määritellään auditoitavat toiminnot tai yrityksen osat, auditoinnin suoritusajankohta sekä auditoinnin suorittamisesta vastaava henkilö. Kun auditoidaan Alkon ympäristöjärjestelmässä myymälöiden toimintaa, niin auditointiohjelmassa riittää, kun mainitsee, mitkä myymälät auditoidaan milloinkin ja kuka suorittaa auditoinnin. Pesonen (2005, 69) mainitsee, että auditoinnin säännöllisyydelle ei ole määritelty rajoja, mutta uskoisin, että myymälöiden auditoinnissa hyvä taajuus olisi, että jokainen myymälä tulisi käytyä läpi kahdessa vuodessa. Tällöin taajuus olisi sama kuin myymälöiden sisäisten tarkastustenkin taajuus, jolloin auditointiohjelman laatiminen ja seuraaminen olisi helpompaa.

#### 5.4.2 Auditointisuunnitelma

Yksittäisen toiminnon, osaston tai esimerkiksi myymälän auditoinnin valmistelu aloitetaan auditointiryhmän kokoamisella ja aikataulun laatimisella. Auditointien tarkoituksena ei ole aiheuttaa yllätyksiä, vaan auditoitaville annetaan aina aikaa valmistautua tulevaan auditointiin. Auditoinnit on sopeutettava kiinteäksi osaksi yhtiön jokapäiväistä toimintaa, jolloin työntekijöidenkin on helpompi ymmärtää auditoinnin

tuomat mahdollisuudet oman työnsä kehittämiseen. Auditointisuunnitelmalla on kaksi selvää etua:

1. se varoittaa etukäteen tulevista auditoinneista, niille varattavasta ajasta ja henkilöistä sekä ilmoittaa kohteen, jota auditointi koskee.
2. auditointisuunnitelma on kolmannen osapuolen auditoinneissa objektiivinen näyttö siitä, että auditointeja suunnitellaan.

Auditointisuunnitelmaa on pidettävä ajan tasalla ja sitä pitää päivittää tarpeen tullen. (von Bagh ym. 2000, 79.)

Auditointisuunnitelman laatimisesta vastaa auditointiryhmän vetäjä. Auditointisuunnitelmassa määritellään tarkastettavat toiminnot tai alueet auditointiohjelman mukaisesti, jaetaan työt auditoidijien kesken ja laaditaan kullekin auditoidijalle oma aikataulu. Jotta aikataulut saadaan parhaiten järjestyseen, niin auditoidija kannattaa ottaa mukaan aikatauluttamaan omat auditointinsa. (Pesonen ym. 2005, 69.)

#### 5.4.3 Auditoinnin valmistelu

Valmistelu on hyväksyttävästi suoritettujen auditointien tärkein osa. Ellei valmistelua ole suoritettu kunnollisesti, se saattaa kostautua ja auditointiin käytetty aika, työ ja raha menevät täysin hukkaan. Auditoinnin valmistelun tavoitteena on, että auditoidija voisi käyttää itse auditoinnille varattua aikaa mahdollisimman tehokkaasti hyväksi. Myös auditoiditavalle huolellinen valmistautuminen on eduksi. Auditoiditava pystyy osoittamaan auditoidijalle, että hän tuntee tarkoin auditoiditavan järjestelmän sisällön ja saa auditoidijan vakuuttuneeksi siitä, että asetetut vaatimukset ja tavoitteet tullaan täyttämään. (von Bagh ym. 2000, 81.)

#### 5.4.4 Auditoinnin aloitus

Auditoidijan vastuulla on, että auditoiditaville ilmoitetaan tulevasta auditoinnista. Tällöin on huomioitava kuinka paljon etukäteen auditoiditava tarvitsee tiedon ja on varmistettava, että hän saa tiedon. Jos esimerkiksi työvuorolista pitää tulostaa esille neljä viikkoa ennen, niin tieto auditoinnista pitää tulla ennen uuden työvuorolistan tulostamista, jotta auditoiditava pystyy varaamaan ajoissa henkilökuntaa paikalle. Ilmoituksen



auditoitavalle voi tehdä esimerkiksi soittamalla, mutta vahvistus pitää tehdä aina sähköpostilla. Ilmoituksessa auditoitavalle tulisi antaa seuraavia tietoja:

- auditoinnin päivämäärä(t)
- asiakirjat, jotka liittyvät auditointiin
- auditoinnin suorittajan nimi ja yhteystiedot
- tarkistuslista tai kyselylomake, jos sellaista käytetään.

Näiden lisäksi hyvä olisi vielä kertoa auditointiin käytettävä aikataulu. Jos se on todella vaikeaa arvioida, niin sitten sen voi jättää pois ilmoituksesta. (von Bagh ym. 2000, 82.)

Varsinainen auditointi tapahtuu paikan päällä auditoitavassa kohteessa. Auditointi aloitetaan auditoijan ja auditoitavan kohteen edustajien yhteisellä aloituspalaverilla. Aloituspalaverissa auditoijan on selvitettävä, mitä auditoinnin aikana tulee tapahtumaan, mitä ollaan auditoimassa, mikä on auditoinnin aikataulu sekä mitkä ovat mahdolliset toivomukset, joita auditoijilla on tarkastettavalle yritykselle. Aloituskokouksen aikana saadaan turha jännitys pois. Sisäisessä auditoinnissa aloituspalaveri voi olla lyhyt tapahtuma, mutta siltikään sitä ei kannata jättää väliin. (Pesonen ym. 2005, 70.)

#### 5.4.5 Tietojen kerääminen

Auditoinnin aikana pyritään saamaan vastaukset etukäteen laadittuihin kysymyksiin haastatteleamalla työntekijöitä sekä tarkkailemalla ja seuraamalla yrityksen ja työntekijöiden toimintaa. Lisäksi tarkastellaan myös toimintaohjeita ja muita työpisteissä olevia tallenteita, esimerkiksi mittausten tuloksia tai sähköön kulutusta. (Pesonen ym. 2005, 70–71.)

Auditoinnin aikana kerätty tieto on merkittävä tarkistuslistaan tai kysymyslistaan. Kun muistiinpanot tehdään suoraan tarkistus- tai kysymyslistaan, tieto tulee kerättyä yhteen paikkaan ja tiedon katoamisriski pienenee. Kun muistiinpanot on tehty tarkistuslistaan kyseessä olevan aiheen kohdalle, niitä on helppo jälkeenpäin käyttää muistin virkistämiseksi ja loppuraportin kirjoittaminen on nopeampaa. (von Bagh ym. 2000, 83.)

Jos auditoija toteaa, että yritys ei jossain asiassa toimi lainsäädännön tai yrityksen ohjeiden mukaisesti, hänen tulee osoittaa asiasta niin sanottu poikkeama. Poikkeaman pitää aina perustua todistusaineistoon; joko johonkin asiakirjaan, haastatte- luissa saatuun tietoon tai auditoijan yrityksen toiminnasta tekemään muuhun havain- toon. Poikkeamissa ei etsitä eikä osoiteta syyllisiä, vaan pyritään etsimään asioita, jotka ovat johtaneet poikkeaman syntyyn. Osoitetuille poikkeamille on laadittava korjaussuunnitelma. Korjaaville toimenpiteille on laadittava aikataulu ja nimettävä vastuuhenkilö. (Pesonen ym. 2005, 71–72.)

#### 5.4.6 Auditoinnin saattaminen loppuun

Auditoinnin päätteeksi järjestetään loppupalaveri, jossa auditoija esittelee tarkastuk- sen tulokset. Tuloksissa esitetään sekä todetut vahvuudet että löydetyt poikkeamat. Kukin poikkeama käsitellään erikseen ja lisäksi sovitaan niiden korjaamisaikataulus- ta ja mahdollisesta tarkastusauditoinnista. Kun poikkeaman korjaus on saatu päätök- seen, korjauksen vastuuhenkilö toimittaa auditoijalle sovitun todisteen korjauksesta tai sopii tämän kanssa tarvittavasta tarkastusauditoinnista. (Pesonen ym. 2005, 72.)

Ulkopuolisen tekemässä auditoinnissa loppupalaverin pitäminen on ehdoton vaati- mus, mutta sisäisissä auditoinneissa se on vain suositus. Loppupalaveri pidetään vas- ta sen jälkeen kun kaikki tutkimukset ja analysoinnit on saatu päätökseen. Loppupa- laveri on erittäin tärkeä tilaisuus ja auditoijan on valmistauduttava siihen perusteelli- sesti pystyäkseen viemään tilaisuuden kunnialla läpi. Loppupalaveriin valmistautu- minen tapahtuu koko auditoinnin ajan. Auditoija viimeistelee raportoinnin loppupa- laverin jälkeen, kun yhteisymmärrys vastuuhenkilön kanssa tarvittavista toimenpi- teistä on olemassa. Loppupalaverin yhteydessä on hyvä kiittää auditoituja henkilöitä hyvästä yhteistyöstä ja kaikesta auditoinnin aikana saamastaan avusta. (von Bagh ym. 2000, 91–92.)

Auditoinnin tuloksista laaditaan kirjallinen raportti, joka sisältää auditoidun toimin- non määrittelyn, ajankohdan, auditoijat, haastatellut henkilöt sekä läpikäydyn doku- menttiaineiston. Raporttiin kirjataan todetut vahvuudet ja mahdolliset poikkeamat. Auditointiraportti toimii eräänlaisena tilannekatsauksena yrityksen ylimmälle johdol-

le siitä, miten yrityksen ohjeistusta noudatetaan ja miten yritys on edistynyt asioiden parantamisessa. Raportti osoittaa myös toimintojen puutteet ja kehityskohteet. Auditointiraportin perusteella yrityksen toiminnan jatkoa on helpompi alkaa suunnitella. (Pesonen ym. 2005, 72.)

Auditointiraportista on selvittävä seuraavat asiat:

1. Auditoinnin kohde ja laajuus. Auditoinnissa käytetty tarkistuslista on oltava raportin liitteenä.
2. Kuka oli auditoitavasta toiminnasta vastaava henkilö (esimerkiksi myymäläpäällikkö), auditoinnin päivämäärä ja paikka.
3. Auditointiin osallistuneiden nimet.
4. Auditoinnin johtaja(t).
5. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja muut todetut kehitystarpeet.
6. Rehellinen ja oikeudenmukainen tilannekatsaus.
7. Auditoinnin kannanotto järjestelmän standardinmukaisuuteen.

Raportin liitteiksi tulee laittaa poikkeamaraportit korjaustoimenpide-ehdotuksineen. (von Bagh ym. 2000, 93.)

## 6 AUDITOINTILOMAKKEEN SUUNNITTELU ALKON YMPÄRISTÖOHJEEN PERUSTEELLA

Tässä luvussa esittelen Virpi Valtosen ja muun yhtiömme ISO 14001 -tiimin tekemän Alkon myymälöiden ympäristöohjeen. Virpi on yhtiömme yhteiskuntavastuu-koordinaattori. Ohjeessa käsitellään kattavasti myymälän toimintaan liittyviä ympäristöasioita, kuten esimerkiksi eettisiä tuotteita ja tuotteiden vastuullista hankintaa, juoma- ja kuljetuspakkauksia, kuljetuksia, palautuspisteen toimintaa, myymälän siivousta ja ongelmajätteitä. Ohjeen päämääränä on opastaa henkilökuntaamme toimimaan ympäristöä säästävällä tavalla Alkon jokaisessa myymälässä.

Ympäristöohjeemme kohteiden esittelyn pohjalta suunnittelen myös ensimmäisen version ympäristöasioiden auditointilomakkeesta. Otan myös kantaa siihen, että kannattaako kyseinen kohta ottaa mukaan lomakkeeseen. Syitä siihen, miksi en ottaisi

jotain kohtaa auditointilomakkeeseen, voi olla useitakin, kuten esimerkiksi se, että myymälä ei pysty itse asiaan vaikuttamaan tai asia on itsestään selvää. Lomakkeen ensimmäiseen versioon on kuitenkin hyvä ottaa varsin kattavasti asioita, koska sitä on sitten kommenttien ja toiveiden mukaan helppo karsia suppeammaksi ja auditointia paremmin palvelevaksi. Tarkoitus on lähteä liikkeelle kattavalla ja ehkä hieman raskaallakin auditointilomakkeella ja testausten tulosten perusteella kehittää lomakkeesta yhtiötämme ja myymälöidemme ympäristötietoutta parhaiten palveleva työväline.

Lomakkeen suunnittelu alkaa etusivun rakentamisella. Etusivulla pitää käydä ilmi, mikä lomake on kyseessä, auditoinnin suorittajan nimi ja auditoinnin aikataulu. Lisäksi etusivulla on hyvä selvittää, mihin alueeseen ja tuotekoritukseen auditoitava myymälä kuuluu sekä onko myymälässä oma pullonpalautus vai hoitaako pullonpalautuksen kauppakumppani eli yhteinen pullonpalautus. Nämä on hyvä käsitellä heti etusivulla, mikä helpottaa auditointitulosten raportointia ja yhteenvetojen tekemistä.

## 6.1 Ympäristöasioiden johtaminen

Alkon ympäristöjohtaminen perustuu asetukseen alkoholiyhtiön toiminnasta, Alkon ympäristöpolitiikkaan, kansainvälisen kauppakamarin kestävän kehityksen peruskirjaan sekä ISO 14001 -standardiin. Asetus alkoholiyhtiön toiminnasta (243/2000) asettaa vaateita Alkon ympäristötoiminnalle. Sen mukaan alkoholiyhtiön tulee ottaa toiminnassaan erityisesti huomioon myös luonnonvarojen järkevän käytön ja ympäristönsuojelun vaatimukset. Alko on allekirjoittanut kansainvälisen kauppakamarin (ICC, International Chamber of Commerce) valmisteleman elinkeinoelämän peruskirjan kestävän kehityksen aikaansaamiseksi. Peruskirjassa määritellään ympäristöjohtamisen pääperiaatteet.

Alkon ympäristöohjelman tavoitteena on kehittää kaikkia toimialueita palvelevat yhtenevät toiminnot ympäristöasioissa. Ohjelmassa kartoitetaan, miten Alkossa hoidetaan tällä hetkellä ympäristöasioita sekä määritellään, miten uudistukset tulisi toteuttaa. Alkon yhteiskuntasuhteista vastaava johtaja vastaa ympäristöjärjestelmän ympäristöperiaatteiden määrittämisestä ja valvonnasta, järjestelmän kehittämisestä,

ympäristöohjelmien toteutumisen seuraamisesta, sekä ympäristötoiminnan raportoinnista ylimmälle johdolle. (Myymälän ympäristöohje 2011, 4.)

## 6.2 Ympäristökoulutus

Ympäristöaiheisella koulutuksella varmistetaan että koko henkilökunta tuntee Alkon ympäristöpolitiikan sekä ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet sekä sovitut menettelytavat ympäristöasioissa. Henkilöstön tulee olla tietoinen oman toimintansa merkittävästä ympäristövaikutuksista ja vastuustaan ympäristöjärjestelmän toteuttamisessa. Alkossa ympäristöjärjestelmään liittyvät asiat liitetään osaksi myymälähenkilökunnan koulutusjärjestelmää. Ympäristöasioiden perehdytystä varten luodaan syksyllä 2011 verkkokoulutusohjelma, johon kaikki voivat myymälöiden koneilla perehtyä.

Myymälän ilmevastaava perehdytetään ympäristöasioihin ja hän toimii myös myymälän ympäristövastaavana. Ympäristövastaavan tehtävänä on huolehtia siitä, että myymälän henkilökunta on tietoinen oman työnsä aiheuttamista ympäristövaikutuksista ja että myymälässä noudatetaan Alkon ympäristöohjeistusta. Hänen tulee myös varmistaa, että uudet työntekijät perehdytetään Alkon ympäristökäytäntöihin. (Myymälän ympäristöohje 2011, 4.)

Tämä osio on tarpeellista ottaa mukaan auditointilomakkeeseen, koska on tärkeää, että koko henkilökunta on saanut koulutuksen tai perehdytyksen ympäristöä säästäviin tekoihin myymälässä, ja tätä kautta heidän motivaationsa ja osaamisensa paranevat. Ympäristöasioiden käsittely uuden työntekijän perehdytyksessä on tärkeää, koska myymälöihin palkataan useaan otteeseen kausityöntekijöitä tai tiimin jäsenet vaihtuvat.

## 6.3 Ympäristöviestintä

Alkon ympäristöviestintää toteutetaan myymälöissä, Alkon internetsivuilla, Alvarin eli Intranetin sivuilla, asiakkaille jaettavassa Etiketti-lehdessä ja henkilöstölehti Kor-kissa. Alko raportoi ympäristövastuustaan vuosittain Alkon vuosikertomuksessa ja yhteiskuntavastuuraportissa. (Myymälän ympäristöohje 2011, 5.) Tässä käsittelen

vain sen asian, mitä toteutetaan myymälöissä, koska muuhun viestintään ei myymälöissä pystytä vaikuttamaan, vaan ne ovat pääkonttorin tai aluetoimistojen vastuulla.

Ympäristöraportointi on vakiintunut viime vuosien aikana osaksi suurimpien suomalaisten yritysten viestintää. Varsinaisen ulkoisen raportoinnin lisäksi yrityksen ympäristöviestintään kuuluu paljon muutakin, esimerkiksi eritasoista sidosryhmäyhteistyötä, lehdistöviestintää, tuotteiden ympäristöselontekoja ja viestintää uusista ympäristömyötäisistä innovaatioista tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. Ympäristöviestinnän perustehtävä on kertoa sidosryhmille ja asiakkaille ymmärrettävästi kaikista toimintaan liittyvistä ympäristöasioista. (Pohjola 2003, 171–172.)

Pullopalautuspisteen yhteydessä olevassa infotaulussa kerrotaan asiakkaille juomapakkausten palautusjärjestelmän yleisperiaatteista ja eri pakkauksista maksettavien panttien määrästä. (Myymälän ympäristöohje 2011, 5.) Tämä kannattaa ottaa lomakkeeseen siksi, koska opastus helpottaa asiakkaita palauttamaan oikeat pullot automaatteihin siten, että esimerkiksi tyhjiä ja likaisia hillopurkkeja ei palauteta automaatteihin. Likaiset ja tahmaiset, automaattiin kuulumattomat pullot tai astiat saattavat aiheuttaa automaattien rikkoontumisen. Samoin posliinin palauttaminen voi rikkoa ”jätelasin” kerääjän, Suomen Uusioaineksen, laitteet.

Myymälöissä on asiakkaiden saatavilla useita eri pakkaus- ja lahjatarvikkeita, jotka ovat omalla tavallaan yrityksen viestintämateriaalia. Pakkaustarvikkeisiin kuuluvat muovikassit, paperipussit, paperikassit ja uudelleen käytettävät kankaiset kangaskassit. Lahjatarvikkeihin kuuluvat erilaiset pussit ja kartonkiset kotelot. On tärkeää, että asiakkaille on tarjolla vaihtoehtoina erilaisia pakkaus- ja lahjatarvikkeita, jotka ovat ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavia.

Oheisesta taulukosta selviää tuotteiden valmistusraaka-aineet sekä kierrätys- ja hävitysohjeet. Tarvikkeiden tilaukset tehdään Alkon keskusvarastoon (AKVA), ja toimitus tapahtuu yleensä muun kuorman yhteydessä. (Myymälän ympäristöohje 2011, 5.) Tämä tulee lomakkeeseen siksi, että asiakkailla pitää ainakin olla valinnan mahdollisuus ostaa ympäristöystävällisempiä pakkaus- ja lahjatarvikkeita. Samassa kun tämä tilanne auditoidaan, niin henkilökunnan tietoisuus pakkausten kierrätys- ja hävittämisohjeista lisääntyy.

Pakkaus	Materiaali	Tilaus	Kierrätys/Hävittäminen
muovikassi	60% uusiomateriaali	AKVA	voi käyttää roskapussina/hävittää polttamalla
valkoiset paperikassit	EU-ympäristömerkitty paperi	AKVA	biojätepussi, kotikeräyspaperi/polttamalla
ruskeat paperipussit	valkaisuvoimaton voimapaperi	AKVA	biojätepussi, aaltopahvin joukkoon/polttamalla
non woven kangaskassit	polypropyleeni	AKVA	hävitys polttamalla tai energiajäte
kartonkipakkaukset	taive-, sellu- tai kierrätyskartonki	AKVA	kartonkikeräys/polttamalla

Taulukko 2. Pakkausten kierrätys- ja hävitysohjeet. (Myymälän ympäristöohje 2011, 5.)

#### 6.4 Eettiset tuotteet ja tuotteiden vastuullinen hankinta

Alko haluaa tarjota asiakkailleen kestävästä kehitystä tukevia tuotteita ja palveluita. Tavoitteena on luoda alkoholijuomahankintoihin toiminta- ja seuranta-periaatteet, joilla voidaan vaikuttaa alkoholijuomatoimittajien eettisiin toimintatapoihin sekä kiinnittää huomiota kestävästä kehityksestä periaatteisiin. Eettiset periaatteet tulevat osaksi Alkon alkoholijuomatoimittajien valikoimaanotto- ja sopimusperiaatteita sekä muiden toimittajien sopimuksia vuoden 2012 alusta alkaen. (Myymälän ympäristöohje 2011, 6.) Eettisten tuotteiden eli luomutuotteiden ja Reilun kaupan tuotteiden kysyntä on viime vuosien aikana ollut kovassa kasvussa.

Väkeviä juomia ja oluita valmistetaan luomusääntöjen mukaisesti, mutta viinien valmistuksen vaatimat hapettumisenesto- ja säilöntäaineet eivät salli niiden nimeämistä luomutuotteiksi. Alkon hinnastossa ja hyllynreunaliuskoissa saadaan käyttää termiä ”luomu”, johon Alko on saanut luvan Valviralta. Kansalliset luomujärjestöt (mm. Nature et progres, Ecocert jne.) valvovat omien sääntöjensä mukaan luonnonmukaisesti valmistettujen tuotteiden valmistusta. Luonnonmukaisesti valmistettujen tuotteiden valmistuksessa tulee käyttää mahdollisimman vähän ei-luonnonmukaisia apu- ja säilöntäaineita. Tuotannossa ei myöskään saa käyttää synteettisiä kasvitautien ja tuhoeläinten torjunta-aineita eikä rikkakasvien torjunta-aineita. (Myymälän ympäristöohje 2011, 6.)

Reilun kaupan sertifiointijärjestelmä on luotu parantamaan kehitysmaiden pienviljelijöiden ja suurtilojen työntekijöiden asemaa kansainvälisessä kaupankäynnissä. Tuotteiden tuotannossa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Kehitysmaiden pienviljelijät saavat tuotteestaan vähintään reilun kaupan takuuhintaa. Se kattaa kestävän tuotannon kustannukset.
- Suurtilojen työntekijät saavat vähintään lakien mukaista ja asteittain nousevaa palkkaa, asialliset työolot ja oikeuden liittyä ammattiyhdistyksiin.
- Osa Reilun kaupan lisätuloista käytetään yhteisöä hyödyttäviin hankkeisiin (Reilun kaupan lisä).
- Lapsityövoiman hyväksikäyttö on kielletty.
- Tuotannossa noudatetaan tiukkoja ympäristökriteereitä.

Reilun kaupan ansiosta kehitysmaiden tuottajat pystyvät parantamaan työ- ja elinolojaan. Kuluttajille Reilu kauppa tarjoaa mahdollisuuden vaikuttaa positiivisesti kehitysmaissa asuvien ihmisten elämään. (Reilun kaupan www-sivut 2011.)

Luomua ja Reilun kaupan tuotteita olisi hyvä löytyä jokaisen myymälän valikoimasta, jolloin asiakkailta olisi ainakin mahdollisuus ostaa kestävästä kehitystä tukevia tuotteita ja palveluita, minkä vuoksi tämä on hyvä ottaa mukaan lomakkeeseen. Eettisen kaupan tuotteita auditoidessa ei ole tarkoitus pakottaa myymälöitä ottamaan näitä tuotteita valikoimaan, vaan saadaan tarkka kuva siitä, kuinka monen myymälän hyllyistä näitä jo löytyy.

## 6.5 Juomapakkaukset

Alkossa myytävät ja Alkon vastaanottamat kuluttajille myytävien tuotteiden pakkaukset jaetaan valmistusmateriaalin mukaan neljään eri kategoriaan: lasiin, muoviin, tölkkiin ja kartonkiin. Jako on esitelty seuraavassa taulukossa. Valmistusmateriaalinsa mukaan pakkaukset jaetaan myös palautustyyppihin. Vaikka suurimmassa osassa myymälöitä yhteistyökumppani hoitaa pullojen palautuksen, niin myös Alkon henkilökunnan on hyvä tietää, mihin ja miten mikäkin pullotyyppi palautetaan. Siksi tämä osio tulee mukaan lomakkeeseen.



Materiaali	Uudelleentäytettävät	Kertaalleen käytettävät
Lasi	A-pullo	Alkon järjestelmä
	Ekopullon lasipullot	Pantittomat lasipullot
Muovi	Ekopullon muovipullot (poistumassa)	Kierrätysmuovipullot (KMP, Palpa)
		Pantittomat muovipullot
Tölkki	Palpa	Pantittomat tölkit
Kartonki		Kartonki- ja hanapakkaukset

Taulukko 3. Pakkausten jako (Myymälän ympäristöohje 2011, 8.)

A-Pullo Oy:n järjestelmään palautuvia, uudelleen täytettäviä pulloja käyttää kotimainen alkoholijuomateollisuus. Pullot lajitellaan myymälässä ja ne palautetaan A-Pullo Oy:lle kiertoon. A-Pullon järjestelmässä on kahdenlaista korimallia: isoille ja pienille pulloille. Punaiset korit on tarkoitettu 0,33–0,5 litran pulloille. Yhdelle täydelle lavalle mahtuu näitä koreja 56. Siniset korit on tarkoitettu 0,70–0,75 litran pulloille. Yhdelle täydelle lavalle mahtuu 40 koria. Punaisia ja sinisiä koreja ei saa kerätä samalle lavalle ja palautuslavana on käytettävä EUR-lavaa.

Ekopullot eli niin sanotut panimopullot palautetaan oheisen taulukon mukaisesti.

Pullotyyppi	Palautuskori	Lava/max. koripino
0,33 litran lasipullot	sininen 0,33l yhtenäiskori	panimolava max 64 koria.
0,5 litran lasiset olutpullot	sininen 0,5l yhtenäiskori	panimolava max 45 koria.
0,5 litran muovipullot	sininen 0,5l yhtenäiskori kennolevyjä ja dolly	panimolava max 45 koria. 5 kerrosta yht 225 pulloa.
1,0 litran pullot	pahvilaatikko	panimolavalle 5 pinoihin.
1,5 litran muovipullot	sininen 1,5l yhtenäiskori iso kennolevy ja ½ panimolava	panimolava max 32 koria. 5 kerrosta yht 120 pulloa.

Taulukko 4. Ekopullojen palautusohje (Myymälän ympäristöohje 2011, 9.)

Niin kuin taulukosta näkyy, niin ekopulloja on monta erilaista ja kaikilla on omat palautusohjeensa. Lisäksi asiaa sekoittaa se, että osaa ekopulloista voidaan palauttaa panimoille niin koreissa kuin kennolevyissäkin. Tämän vuoksi auditoinnin yhteydes-

sä olisi hyvä tarkistaa, että myymälässä osataan palauttaa pullot oikeaan paikkaan ja oikeilla koreilla sekä lavoilla.

Kertapullot kaadetaan kertapullosäiliöön. Yleensä palautuskoneet hoitavat tämän automaattisesti. Täydet säiliöt palautetaan sovitun lasinkeräysaikataulun mukaisesti lasinkeräystä hoitavalle kuljetusliikkeelle, joka on joko myymäläjakelusta vastaava kuljetusliike tai Uusioaines. Kuljetusliike tyhjentää ja pesee säiliöt. Rikkoutuneet säiliöt toimitetaan terminaaliin, jossa ne vaihdetaan ehjiin. On tärkeää, että kertapullosäiliön joukkoon ei mene posliiniastioita, koska ne saattavat rikkoa Suomen Uusioaineksen lasin jatkojalostuskoneet. (Myymälän ympäristöohje 2011, 9.)

Alko Oy kuuluu Suomen Palautuspakkaus Oy:n (PALPA) tölkipalautusjärjestelmään ja ottaa vastaan kaikkia juomatölkkejä. Palautustunnuksella varustetuista metallisista juomatölkeistä maksetaan asiakkaalle pantti. Palautusautomaatista saadaan kuitti, josta ilmenee pantillisten ja pantittomien tölkkien määrä. Jokaisen palautettavan säkin kylkeen liitetään palautustosite, automaatista saatu raportti palautettavien tölkkien määrästä sekä lähetävän myymälän numero. Tölkit palautetaan sinettinauhalla sinetöidyissä säkeissä tai laatikoissa. (Myymälän ympäristöohje 2011, 9.)

## 6.6 Kuljetuspakkaukset ja -alustat

Alkolle toimitetaan tuotteita monen eri lavan päällä. Kaikista lavoista on olemassa kuvat Alkon Intranetissä, Alvarissa, mikä helpottaa lavojen tunnistamista. EUR-lavat ja myymälälavat (puolikas EUR-lava) palautetaan AKVA:an, dollylavat palautetaan A-Pullolle ja panimolavat palautetaan panimoille. Kertakäyttölavat voidaan, kiinteistöyhtiön luvalla, laittaa kiinteistön energiajätteisiin tai antaa henkilökunnalle tai asiakkaille takkapuiksi. Muussa tapauksessa ne palautetaan AKVA:an. Myymälään kerääntynyt pahvi paalataan ja toimitetaan keräykseen, jos sellainen on paikkakunnalla järjestetty. Jos keräystä ei ole järjestetty, materiaalinohjauskeskus eli MOK järjestää palautuksen kuljetusliikkeen kanssa. Pakkausmuovit ja -kääreet palautetaan kuljetusliikkeen kautta uudelleenkäyttöön. (Myymälän ympäristöohje 2011, 10.)

Kuljetuspakkauksia ja -alustoja tulee myymälään viikoittain iso määrä. Suurimmalla osalla pakkauksista ja alustoista on euromääräinen pantti, eli ne ovat rahanarvoista tavaraa. Jo pelkästään tämän vuoksi on tärkeää, että myymälät palauttavat lavansa ja että palautusosoite on oikea. Kuljetuspakkausten ja -alustojen uudelleenkäyttö parantaa myös tuotteiden ympäristömerkitystä.

## 6.7 Kuljetukset

Myymälöiden kuljetukset pyritään suunnittelemaan siten, että kuormat ovat sekä kuljetusliikkeen että myymälän kannalta tehokkaan kokoisia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen myymälän kuormapäivien määrä pohjautuu sen omiin toteutuneisiin ja ennustettuihin volyymeihin. Lisäksi noin 80% myymälöiden volyymeistä toimitetaan niin sanotun yhteiskuljetusjärjestelyn kautta, jossa usea eri toimittaja käyttää samoja kuljetusliikkeitä myymälätoimituksiin, ja toimitukset yhdistetään samoihin kuormiin siten, että ne saapuvat yhdellä kertaa myymälään. Myymälöistä palautuva materiaalivirta pyritään ohjaamaan jakelussa käytettävien kuljetusliikkeiden kautta siten, että autot ottavat paluukuormat mukaansa jakelukäynnin yhteydessä. (Myymälän ympäristöohje 2011, 11.)

Kun takaovella käy yksi auto usean sijaan ja palautukset hoidetaan saman käynnin yhteydessä, niin sekä ympäristö että myymälä hyötyvät. Tämän vuoksi asia on hyvä varmistaa, joten kysymys kuljetuksista otetaan lomakkeeseen mukaan. Samassa voi tarkistaa, että onko myymälän toimitusrytmi sopiva ja tilaako myymälä kuormia järkevästi huomioiden samalla varastonkierron. Nämä ovat asioita, joita myymälässä ei välttämättä heti ensimmäiseksi huomioida.

## 6.8 Pullopalautuspisteen toiminta

Suurin osa Alkon myymälöiden pullopalautuksesta on hoidettu yhteistyökumppanin, samassa rakennuksessa olevan kaupan, kanssa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että kumppani hoitaa pullopalautuspisteen toiminnan ja Alko maksaa tästä kumppanille sovitus korvauksen. Näitä Alkon myymälöitä, joissa kumppani hoitaa pullopalautuksen, kutsutaan yhtiömme sisällä YPP- eli yhteispalautuspistemyyvälöiksi. Kun Al-

kon myymälä hoitaa itse pullopalautuksen, sitä kutsutaan OPP- eli oma pullonpalautus -myymäläksi. Mielestäni tämä asia on tärkeä asia paitsi yleisesti, myös ympäristön kannalta ja se pitää huomioida auditointilomakkeessa. Paras paikka tälle olisi varmasti auditointilomakkeen etusivulla.

Myymälähenkilökunta hoitaa päivittäisen automaattien puhdistuksen pullopalautuskoneiden asentajan antamien ohjeiden mukaisesti. Pullopalautuskoneiden huoltohenkilö puhdistaa laitteet erikseen sovittujen huoltokäyntien yhteydessä. Automaattien puhdistus- ja huoltotoimenpiteet määritetään Alkon ja pullopalautuskoneiden huoltajien välisessä huoltosopimuksessa. YPP-myymälöissä puhdistuksesta vastaa kauppakumppani, mutta OPP-myymälöissä koneiden puhdistus kuuluu Alkon henkilökunnan vastuulle. (Myymälän ympäristöohje 2011, 11.)

Koneiden säännöllinen ja huolellinen puhdistus on tärkeää, koska likaisina koneet hylkäävät useammin pantillisia pulloja tai tölkkejä. Lisäksi säännöllinen puhdistus lisää koneiden käyttövuosia. Koneiden kunto on hyvä varmistaa auditoinnissa paikalla haastatteleamalla ja tarkastamalla koneiden siisteys, joten tämä otetaan mukaan lomakkeeseen. Lisääntyneiden käyttövuosien myötä kustannukset ja ympäristöhaitat pienenevät.

Kun niin sanottujen jätepullojen säiliöt täyttyvät, ne palautetaan sopimuskuljetuksen mukana Uusioaines Oy:lle. Joissakin myymälöissä Uusioaines käy itse tyhjentämässä säiliöt ja lopuissa säiliöt palautetaan sopimuskuljettajien kautta Uusioainekselle. Tyhjiä säiliöitä tilataan lisää Terminaalista ja myös silloin, jos säiliöt menevät rikki, ne palautetaan Terminaalin kautta korjattaviksi.

Omassa myymälässäni eli Raisio keskustan myymälässä säiliöitä tulee täyteen noin kymmenen kappaletta viikossa. Eli kyseessä on aika merkittävä asia, että säiliöt lähetetään Uusioainekselle kiertoon ja uusiokäyttöön. Tämän vuoksi sisällytän tämän asian lomakkeeseen.

Kohdassa 6.5 esiteltyjen juomapakkausten palautus oikeaan osoitteeseen ja oikealla tavalla on tärkeää ympäristön kannalta. Kun pullot palautetaan oikeaan osoitteeseen, ne päätyvät sitä kautta joko uudelleen täytettäväksi tai sitten uusiokäyttöön. Panimot

noutavat olutpullot, tölkit ja muovipullot. Tyhjät alkoholipullot palautetaan sopimus- kuljetuksen mukana A-pulloon. Tämäkin asia on hyvä varmistaa henkilökuntaa haas- tattelemalla ja myös rahtikirjoja voi selata asian varmistaakseen.

Kun asiakkaat palauttavat tyhjiä pakkauksiaan palautuspisteeseen, heiltä jää jälkeen erilaisia roskia, kuten muovipusseja ja muita pakkauksia. Näitä varten pullopalautus- pisteessä on hyvä olla olemassa keräysastiat erikseen muovipusseille, kartongille, sekajätteelle ja koneiden hylkäämille lasipulloille. Keräysastioissa pitää olla selvät opasteet. Näin asiakkaat toivon mukaan itse lajittelevat omat roskansa, jolloin niiden kierrätys on helpompaa. Asiakkaiden mukanaan tuomien roskien määrä on suhteelli- sen iso, koska kaikki tuovat tyhjät pakkauksensa joko muovikasseissa tai tölkkilaati- koissa. Tämä on tärkeä asia pullopalautuspisteen toiminnassa, joten se kannattaa ot- taa mukaan tarkasteluun.

## 6.9 Myymälän siivous

Alkon myymälät ovat jakautuneet myös siivouksen osalta kahteen eri osastoon; osa myymälöistä on ulkoistanut siivouksensa ja muissa myymälöissä myymälän henkilö- kunta suorittaa itse myymälän siivouksen. Tämäkin asia on hyvä ottaa esille ehkäpä jo auditointilomakkeen etusivulla. Samassa etusivulle täytyy varata paikka ulkoiste- tun siivouksen siivousliikkeen nimelle, jolloin on helppo antaa palaute, jos siivouk- sen ympäristöasioissa on jotain moitittavaa tai kysyttävää.

Myymälät, jotka siivoavat itse myymälänsä, on ohjeistettu hankkimaan kaikki siivo- uksen tarvittavat koneet, kuten lattiakoneet ja imurit, Hakolta. Muut siivoukseen tar- vittavat aineet myymälä hankkii Officedayltä. Tämä siksi, että yritys on tehnyt valta- kunnallisen sopimuksen molempien yritysten kanssa, ja saa hyötynä tästä alennuksia tuotteista. Toinen hyöty on se, että pystytään paremmin valvomaan, että myymälät tilaavat mahdollisuuksien mukaan ympäristöystävällisempiä siivousaineita. Siivous- aineiden käyttöturvallisuus- ja hävitysohjeet on myös helpompi pitää tallessa, kun kaikki tilaavat samalta toimittajalta samanlaisia siivousaineita.

Jos siivous on ulkoistettu, siivousyritykset käyttävät pääsääntöisesti omia laitteitaan ja siivousaineitaan. Siivousyrityksen pitäisi mahdollisuuksien mukaan käyttää ympäristömerkittyjä siivousaineita Alkon myymälöiden siivoukseen. Jos ulkoistetun siivouksen myymälä tarvitsee itselleen siivousaineita, sitä koskevat samat ohjeistukset aineiden tilaamiseen kuin muitakin myymälöitä.

Myymälän sosiaalituloissa on käytössä Lindströmin pyyherullajärjestelmä, joka on saanut Suomen Sertifioinnin (SFS) myöntämän pohjoismaisen ympäristömerkin eli Joutsenmerkin. Pyyherullajärjestelmän hyödyt ympäristölle tulevat tuotteen kierrätettävyydestä. (Lindströmin www-sivut 2011.) Pyyherullajärjestelmä ei ole pakollinen myymälöiden sosiaalituloissa, mutta on hyvä kartoittaa, monenko myymälän sosiaalituloista ympäristöystävällinen pyyherullajärjestelmä löytyy. Sosiaalituloissa ja välillä myös siivouksessa tarvittavat paperiset käsipyyhkeet myymälä tilaa Officedayltä. Käsipyyhkeet on valmistettu ympäristöystävällisestä materiaalista.

Myymälän toimistossa tulostetut tietosuojan alaiset ja tuhottavaksi joutuvat dokumentit silputaan myymälässä ja toimitetaan paperinkeräyspisteeseen. Jos tuhottavia dokumentteja on vähän, niin myymälän henkilökunta voi hyvin itse tuhota dokumentit silppurissa ja siirtää silputun materiaalin paperinkeräykseen.

#### 6.10 Viestintä- ja markkinointimateriaali

Myymälöihin tilataan erilaisia viestintä- ja markkinointimateriaaleja. Tilaukset tehdään ennakkoon, ja esillä olevat materiaalit vaihtelevat jaksoittain. Myymälöiden pitää seurata omia tilausmääriään, että materiaaleja ei jäisi kovinkaan paljon ylimääräisiä jakson päätyttyä. Ylimääräiset painotuotteet (hinnasto, uudet tuotteet -esite ja Etiketti-lehti) laitetaan paperinkeräysastiaan. Julisteet ja suikaleet laitetaan myös paperinkeräysastiaan. Hinnastot vaihtuvat kolme kertaa vuodessa ja uudet tuotteet -esite ilmestyy melkein kerran kuukaudessa, joten kierrätykseen toimitettava määrä on melko mittava. Tämän vuoksi asia kannattaa varmistaa haastattelemalla.

Sesonkien väliset palvelujulisteet usein säästetään jatkokäyttöä varten. Sesonkimateriaalista sesonkibanderolli ja -helma säästetään aina seuraavaa vuotta varten. Seson-

kimateriaalin lattiatarrat irrotetaan sesongin päätyttyä lattiasta ja tarrat laitetaan sekajäteastiaan. Sesonkeina käytettävät korin pohjat säästetään pääsääntöisesti jatkokäyttöä varten. Risaiset ja hävitettäväksi määräytyvät korin pohjat laitetaan paperinkeräysastiaan. (Myymälän ympäristöohje 2011, 12.)

#### 6.11 Myyntikelvottomien tuotteiden hävitys

Myyntikelvottomaksi tuote voi päätyä monesta eri syystä, mutta yleisin lienee se, että etiketti on vaurioitunut tai se puuttuu kokonaan. Myyntikelvottomat tuotteet poistetaan varastosaldoilta ja ne hävitetään yhtiömme ohjeiden mukaisesti. Alle korin tai pahvilaatikon kokoiset erät hävitetään myymälässä Alvarissa kerrotun ohjeen mukaisesti. Samoin asiakaspalautukset ja myymälässä vaurioituneet tuotteet hävitetään aina myymälässä ohjeiden mukaisesti. Kokonainen kori tai sitä suuremmat myyntikelvottomat erät palautetaan toimittajalle. Palautusohjeet löytyvät myös Alvarista.

Kun myymälässä hävitetään myyntikelvottomia tuotteita, niin hävittämisen yhteydessä syntyy erilaista jätettä, kuten korkkeja sekä tyhjiä hanapusseja ja -pakkauksia. Nämä hävityksen yhteydessä syntyneet jätteet pitäisi hävittää myymälän ympäristöohjeen mukaan, eikä vain heittää kaikkia sekajätteen joukkoon. Tämä on hyvä varmistaa auditointilomakkeen avulla, koska asia ei välttämättä tule edes kaikkien mieleen.

#### 6.12 Sähkönsäästämahdollisuudet

Myymälän sähkönkulutukseen myymälän henkilökunta voi vaikuttaa omalla aktiivisella toiminnallaan. Päivittäistä sähkönkulutukseen vaikuttavan toiminnan suunnittelua ohjeistamalla ja uutta tekniikkaa hyödyntämällä sähkön kulutus pienenee tulevaisuudessa. Sosiaalitulojen ja muiden taustatilojen valaistus on sammutettava aina, kun tilat eivät ole käytössä. Koneet ja laitteet voidaan liittää kytkinohjattaviin pistorasiaryhmiin, jolloin kaikkien laitteiden virrankatkaisu tapahtuu samasta kytkimestä. Samassa, kun varmistaa haastatteleamalla myymälän sähkönsäästön aktiivisuutta, voi kysyä, että seuraako myymälä lainkaan omaa sähkönkulutustaan. Joissakin myymälöissä tämä ei ole mahdollista muutoin, kuin tuloslaskelmasta katsomalla.

Antilan mukaan (2010, 104–105) kylmäsäilytyksen osuus kauppojen energiankulutuksesta on niin suuri, että useimmat ketjut ovat alkaneet kunnostaa, huoltaa ja uusia kylmäsäilytyslaitteitaan. Osa kaupoista on myös vähentänyt kylmässä säilytettävien tavaroiden määrää. Kylmäsäilytyksestä on otettu pois tuotteita, joita ei tarvitse säilyttää kylmässä, ja ne on siirretty tavallisille hyllyille. Tällaisia ovat esimerkiksi oluet ja virvoitusjuomat. Alko on myös luopumassa oluiden ja siidereiden kylmäsäilytyksestä, joka varmasti säästää huomattavasti myymälöiden kuluttamaa energiaa.

Tietohallinnosta kysyttiin tietokoneiden virran katkaisua illalla, mutta sitä ei tietohallinnon mukaan voi suositella, koska koneiden päivitykset tehdään aina myymälöiden aukioloaikojen ulkopuolella. Tietokoneiden ja kassakoneiden näytöistä virta pitää kuitenkin katkaista aina, kun myymälä suljetaan. Samoin tulostimista voi ottaa virran pois, vaikkakin muutamat raportit ovat automaattitulostukseen kytketty, mutta ne tuostuvat aamulla, kun tulostimiin kytketään virta takaisin päälle.

Myymälässä olevia jäähdytyslaitteita tulee käyttää ainoastaan kesäaikaan. Laitteiden suositeltava lämpötila-asetus on + 23 astetta. Laitteet pitää myös huoltaa säännöllisesti. Jos jäähdytyslaitteet ovat kiinteistön omaisuutta, niin kiinteistö vastaa myös niiden huoltamisesta. Muuten huoltovastuu kuuluu Alkolle. Jos myymälässä on kylmäkaappeja, niin niiden lämpötilat pitää säätää säilytettävien tuotteiden mukaisesti. Lämpötilaa on myös seurattava. Kylmäkaappien lauhduttimet pitää imuroida vähintään kaksi kertaa vuodessa, koska lauhduttimiin kertyvä pöly huonontaa kaappien toimintaa ja sähkönkulutus kasvaa.

### 6.13 Ongelmajätteet

Ongelmajätettä on jäte, joka kemiallisen tai muun ominaisuutensa takia aiheuttaa erityistä vaaraa tai haittaa terveydelle tai ympäristölle. Ongelmajätteiden parissa työskentely edellyttää velvoitteiden monipuolista tuntemista ja noudattamista. Velvoitteiden säädösten tavoitteena on turvata vaarallisten ja haitallisten aineiden parissa työskentelevien terveys sekä elinympäristömme säilyminen ehkäisemällä jätteistä aiheutuvaa vaaraa. Parasta jätehuoltoa on luonnollisesti hankkia vain tarpeellisia tuotteita ja sopivassa määrässä, jotta jätettä ei synny. Valitettavasti se on käytännössä



mahdollista vain harvoin, koska myymälöissä käytetään päivittäin monenlaisia vaarallisia ja haitallisia aineita ja tuotteita, jotka käytöstä poistettuina ovat ongelmajätettä. Ympäristön ja henkilökunnan turvallisuuden vuoksi niistä on huolehdittava hyvin. Ongelmajätteet tulee toimittaa asianmukaiseen keräys- tai vastaanottopisteeseen. (Ekokemin www-sivut 2011.)

Alkon myymälöiden mahdolliset ongelmajätteet ovat varsin kohtuulliset ja niidenkin käsittelyyn on annettu Alkon myymälöiden ympäristöohjeessa hyvät ohjeet. Myymälöissä syntyviä ongelmajätteitä ovat seuraavat:

- käytetyt värikasetit
- atk-laitteet
- akut ja paristot
- loiste- ja energiansäästölamput. (Myymälän ympäristöohje 2011, 15.)

Myymälöiden monitoimitulostimet tilaavat uuden värikasetin automaattisesti toimittajalta, ja tyhjiä värikasettien palautuksesta löytyvät ohjeet myymälöiden ympäristöohjeessa. Ohjeen mukaan tulostimien käytetyt värikasetit palautetaan HP:lle. Päätös käytöstä poistettavaksi määrättävistä atk-laitteista tehdään pääkonttorin tietohallinnossa. Poistettavat atk-laitteet pakataan laatikoihin ja laatikon päälle laitetaan saattarra, jossa kerrotaan, meneekö laite jatkokäyttöön vai romutukseen. Atk-laitteet palautetaan paluukuljetusten mukana Alkon keskusvarastoon.

Tyhjiä ja toimimattomia paristoja myymälässä tulee esimerkiksi kassakaapin numerokoodilaitteesta, kelloista ja taskulaskimista. Inventointipäätteessä käytettävä akku on niin pieni, että sen voi toimittaa paristojen kanssa samaan paikkaan eli paristokeräykseen. Lähin paristojenkeräyspiste on yleensä lähimmän elintarvikekaupan yhteydessä. Palaneet loiste- ja energiansäästölamput toimitetaan paikalliseen keräyspisteeseen. Remonttien yhteydessä lamppujen hävityksestä huolehtivat huoltoliikkeet.

Se, että myymälän ympäristöohjeessa määrättyjä ohjeita ongelmajätteistä noudatetaan, on tärkeä todentaa auditoinneilla, koska ongelmajätteet ovat aina ympäristölle ja ihmiselle vaaraksi. Tämän vuoksi asia tulee mukaan auditointilomakkeeseen.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Auditointilomakkeen kehittäminen

Nyt kun olen saanut ensimmäisen version ympäristöasioiden auditointilomakkeesta valmiiksi, sitä pitää kehittää niin, että siitä tulee mahdollisimman toimiva työkalu. Lomakkeen kehittäminen tulee tapahtumaan alustavan suunnitelman mukaan kolmessa osiossa. Heti ensimmäiseksi neuvottelen lomakkeen ensimmäisestä versiosta yhteiskuntasuhteiden johtajan Maritta Iso-Ahon, yhteiskuntavastuukoordinaattori Virpi Valtosen ja sisäisen tarkastajan Riina Virran kanssa. Heidän antamansa tuen ja kommenttien perusteella muokkaan lomakkeen rakennetta ja asiasisältöä. Ensimmäisen osion neuvottelu tulee tapahtumaan pääosin sähköpostin ja puhelimen välityksellä.

Toisessa osiossa muokattu lomake laitetaan myymälöihin testattavaksi. Tähän testausosioon laitan pilotointiin osallistuville mukaan lyhyen auditointiohjeistuksen sekä testaamisen yhteydessä täytettävän palautekyselyn. Muokkaan lomaketta testauksen tulosten ja palautettujen kyselyiden perusteella. Toinen osio tulee olemaan lomakkeen kehittämisosion tärkein, koska se on ensimmäinen kerta, kun ympäristöasioiden auditointia testataan myymälöissämme. Tämän vuoksi lomakkeen pitäisi olla jo tässä vaiheessa varsin toimiva työkalu, jotta sen testaaminen kentällä ei epäonnistuisi. Vaarana tässä on se, että lomake saa testaajilta tyrmäävät arviot siten, että heidän mielestään se ei ole toimiva työkalu eikä sitä kannata laajentaa koko myymäläverkostoamme kattavaksi.

Kolmannessa osiossa esittelen lomakkeen kesäkuun myymälätarkastajien kokouspäivillä ja siellä yhdessä pohdimme lomakkeen toimivuutta. Myymälätarkastajien keskuudessa yhteishenki on todella mainio ja asioihin otetaan aktiivisesti kantaa. Siksi on hyödyllistä, että kerran testattu ja kommenttien perusteella muokattu lomake esitellään vielä kaikille tarkastajille yhdessä. Näin kaikki pääsevät pohtimaan asiaa yhdessä, ja toivottavasti saan vielä siellä rakentavia kannanottoja lomakkeeseen. Kommenttien perusteella muokkaan vielä lomaketta kertaalleen ja sen jälkeen lomakkeen

pitäisi olla valmis. Auditointeja aletaan tekemään myymäläverkostossamme 1.1.2012 lähtien.

## 7.2 Lomakkeen muokkaus ennen testausta

Ympäristöasioiden auditointilomakkeen ensimmäinen versio on nyt tehty valmiiksi suunnitteluosiossa. Tässä osiossa sitä pitäisi muokata niin rakenteeltaan kuin sisällöltäänkin toimivammaksi, jotta sen voisi laittaa testattavaksi myymälöihin. Aluksi tarkoituksena oli saada koko ympäristöohjeen kattava lomake, jotta ei mikään tärkeä ympäristöä kuormittava tekijä jäisi pois lomakkeesta. Vaikeutena oli vain se, että siitä muodostui varsin raskas ja paljon aikaa kuluttava työkalu: tarkastettavia asioita oli alustavassa versiossa yhteensä 53 kappaletta. Virpi Valtosen kanssa olimmekin yhdessä sitä mieltä, että sitä pitää saada kevennettyä. Asiaa pohdittuamme saimme lomaketta supistettua ja poistimme täysin epäoleellisia asioita lomakkeesta, jolloin pilotoitavaksi lähetettävä lomake oli yhteensä 45 kysymyksen mittainen paketti. Aika raskas paketti tämäkin, mutta tarkoituksena oli lähettää testattavaksi lähes kaiken kattava lomake, jota supistetaan testaajien toiveiden ja havaintojen mukaan.

## 7.3 Lomakkeen pilotointi

Auditointilomakkeen pilotointiin lähetin kutsun (Liite 1) 14 myymälätarkastajalle ja neljälle ympäristöpilotointiin osallistuneelle myymäläpäällikölle. Pilotointiin valittiin kaikki myymälätarkastajat, koska heillä on jo aikaisempaa kokemusta myymäläverkoston prosessien auditoinneista. Myymälätarkastajien valintaan vaikutti myös se, että jos tehdään päätös, että ympäristöasioiden auditoinnin tekeminen tulee myymälätarkastajien vastuulle, niin silloin kaikilla myymälätarkastajilla on jo hyvä kokemus siitä, mitä ja miten auditointeja tullaan tekemään. Myymälätarkastajien valinta lomakkeen testaamiseen oli hyvä idea myös sen vuoksi, että tarkastajat ovat jakaantuneet hyvin koko Suomen alueelle, eikä pääse tulemaan tilannetta, että lomaketta testattaisiin vain esimerkiksi pääkaupunkiseudulla. Ympäristöpilotointiin osallistuneet myymäläpäälliköt oli hyvä valita siksi, että heillä on varmasti tällä hetkellä kaikkein parhaimmat tiedot yhtiömme ympäristönäkökohdista ja tulevaisuuden tavoitteista.

Yhteensä lomakkeen pilotointiin kutsuttavien määrä oli 18. Itse kuulun myös myymälätarkastajien joukkoon, mutta loppuvaiheessa tein päätöksen, että en osallistu pilotointiin muuten kuin tiedon kerääjänä. Päätökseeni vaikutti se, että olin rakentanut auditointilomakkeen, joten tämän prosessin aikana olin saattanut tulla liian ”läheiseksi” lomakkeelle, enkä olisi siitä löytänyt itse juuri mitään kehitettävää.

Kutsun lomakkeen testaamiseen lähetin sähköpostilla kaikille yhteisesti. Ennen kutsua olin pyytänyt pilotointiin luvan yhteiskuntasuhteiden johtajalta Maritta Iso-Aholta sekä tarkastusjohtaja Heli Riivarilta, josta kerroin viestin alussa. Tarkoituksena ei ollut kuormittaa myymälätarkastajia liikaa ja tämän vuoksi pyysin luvan ennen kutsujen lähettämistä. Joulukuun 2010 myymälätarkastajien kokouspäivillä olin jo alustavasti kertonut tulevasta auditointilomakkeesta ja sen mahdollisesta testaamisesta kyseisellä otannalla.

Kutsun yhteydessä kirjoitetussa alustusviestissä kerroin tarkemmin, että kyseessä on ylemmän ammattikorkeakoulun opiskeluihini liittyvä opinnäytetyö, joka palvelee samassa yhtiömme ympäristöjärjestelmää ja josta olin jo joulukuun 2010 kokouspäivillä alustavasti kertonut kaikille. Alustusviestissä kerroin myös, että auditointilomake on rakennettu myymälän ympäristöohjeen mukaan ja pyysin, että kaikki kokeiluun osallistuvat lukisivat ympäristöohjeen ennen auditointikokeilun suorittamista. Samassa yhteydessä kerroin, mistä myymälän ympäristöohjeen löytää. Alustusviestissä kerrottiin myös auditointikokeilun tulosten palauttamisen viimeisen takarajan olevan 15.5.2011, jotta ehdin palautteiden perusteella tekemään tulosten yhteenvedon ja muokkaamaan lomaketta tulosten perusteella tarkastajien kesäkuun kokouspäiville.

Alustusviestissä oli myymälätarkastajille erikseen mainittu, että olisi toivottavaa tehdä lomakkeen testaus myymälätarkastuksen yhteydessä, mutta jos aikatauluihin ei sovi, niin testauksen voi tehdä myös omassa myymälässä. Kutsun liitteeksi laitoin ohjeet (Liite 2) auditointikokeiluun osallistujalle, testattavan ympäristöasioiden auditointilomakkeen sekä palautekyselyn (Liite 3). Auditointikokeilun ohjeissa pyysin vielä testaukseen osallistujaa tutustumaan tarkemmin myymälän ympäristöohjeeseen, kerroin kokeilun aikataulun ja annoin tarkemmat ohjeet siitä, mitä kokeilun aikana pitää tehdä ja mistä saa tarvittaessa lisäohjeita. Kovinkaan perusteellisia ohjeita en

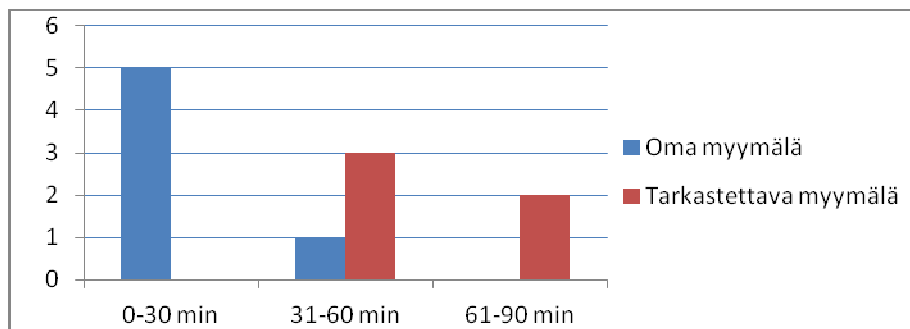
antanut, koska en halunnut ohjailla kokeiluun osallistujia liian tarkkaan, vaan halusin, että kaikki pohtivat asioita itsenäisesti jo auditoinnin aloittamisesta lähtien.

#### 7.4 Pilotoinnin tulokset

Auditointilomakkeen testauksen aikarajan loppuhetkillä laitoin pilotoijille vielä muistutusviestin siitä, että kaikki ketkä ovat jo ehtineet testauksen suorittamaan, palauttaisivat minulle ympäristöasioiden auditointilomakkeen testauksen palautekyselyn. Palautekyselyssä oli yhteensä 10 kohtaa, joihin toivoin kaikkien vastaavan. Palautekyselyssä oli avoin kohta vapaille kommenteille lomakkeesta tai auditoinnista. Vastauksia sain yhteensä 11 kappaletta, 9 myymälätarkastajilta ja 2 ympäristöasioiden pilotointiin osallistuvilta myymäläpäälliköltä tai myymälältä. Myymälätarkastajien vastauksissa yksi oli sellainen, jonka olivat täyttäneet yhdessä kaksi tarkastajaa, koska olivat sen yhdessä tehneetkin myymälätarkastuksen yhteydessä. Vastausprosentti oli 61 prosenttia, kun vastanneiden joukkoon otetaan huomioon yksi parityöskentely.

Auditointilomakkeen testauksen palautekyselyn alussa kysyin testaajilta, olivatko ohjeet riittävät auditointikokeilun suorittamiseen. Kaikkien testaajien mielestä ohjeet olivat riittävät, mikä osaltaan varmasti vähensi auditointilomakkeen testaamiseen käytettyä aikaa. Auditoinnin suorittamiseen kuluvan ajan selvittäminen oli tärkeää, koska se osaltaan antaa vastauksen siihen, kuka suorittaa auditoinnin. Tulokset jakaantuivat aika tasan siihen, oliko kyseessä tarkastettava myymälä tai oma myymälä. Jos kyseessä oli tarkastettava myymälä, niin kukaan ei selvinnyt auditoinnista alle puolen tunnin, vaan siihen kului aikaa tunnista puoleentoista tuntiin.

Oman myymälän ympäristöauditointi vei aikaa korkeintaan puoli tuntia. Vain yhdellä vastaajalla oli kulunut oman myymälän auditointiin yli puoli tuntia. Auditointiin kulunut aika on keskimäärin mielestäni lyhyt, ja tarvittaessa ympäristöasioiden auditoinnin ehtii suorittamaan myymälätarkastuksen yhteydessä. Tärkeäähän tässä on se, ettei käyttöön otettava ympäristöasioiden auditointi veisi kovin paljon aikaa itse tarkastukselta, koska myymälätarkastuksen asialista on jo nyt varsin pitkä.



Kaavio 1. Auditointiin kulunut aika.

Tarkastukseen varattu aika on vähintään kello 08:30–18:00 ja siitä ajasta normaalisti teorian tarkastamiseen kuluu 8:30–17:00 välinen aika. Yhteensä teoriaan on käytettävissä lounastauon jälkeen vähintään 7,5 tuntia. Tästä ajasta ympäristöasioiden auditoinnin käsittelyyn menisi maksimissaan 1,5 tuntia eli tarkastukseen jäisi vähintään 6 tuntia. Selvähän on, että jos myymälässä kuluu paljon aikaa konsultointiin ja moni asia on pielessä, niin kiire tulee, että ehtii kaikki asiat käymään läpi päivän aikana.

Kun auditointilomakkeen testaus aloitettiin toukokuussa 2011, niin kaikkia asioita ei ollut vielä yhtiössämme mahdollista toteuttaa, vaan ne olivat suunnitteluasteella. Näitä olivat kysytyt ympäristöasioiden verkkokoulutusohjelma sekä ympäristöasioiden tarkistuslista. Palautekyselyssä kysyin testaaajilta, oliko joku kohta mahdoton auditoida, ja vastausten perusteella kaikki kohdat, pois lukien kohdat jotka toteutetaan vasta syksyllä 2011, oli helppo auditoida. Tulos oli helpottava tieto, koska auditointilomakkeesta pyrittiinkin tekemään sellainen, että se olisi helppo ja nopea toteuttaa, mutta samassa se antaisi tarkan kuvan myymälöiden ympäristöasioista.

Auditointilomakkeen rakentamisen alkuvaiheessa oli mahdoton kertoa siitä, olivatko kaikki tärkeimmät myymälöiden ympäristöasiat huomioitu lomakkeessa. Tätä lähdin selvittämään palautekyselyn avulla, ja pyysin kaikilta kommentteja siitä, että olisiko joku auditointilomakkeen kysymys kaivannut tarkentavan kysymyksen. Kysyin myös, että olisiko lomakkeeseen pitänyt lisätä joku tärkeä ympäristön kuormittavuuteen liittyvä kysymys. Molempiin kohtiin tuli vastauksia ja kehitysideoita. Osa kehitysideoista oli erinomaisia ja ne otettiin lomakkeeseen mukaan, osa taas oli selvästi sellaisia, jotka eivät kuulu myymälän tai myymälän henkilökunnan vastuulle. Hyviä ideoita siis tuli, mutta kaikkia näitä piti tarkastella kriittisesti.

Palautelomakkeen lopussa kysyin, että oliko lomakkeessa turhia kysymyksiä tai oliko testaajilla muuta kommentoitavaa lomakkeeseen. Testauksen yhteenvedona auditointilomakkeesta karsittiin turhia kysymyksiä pois. Nämä turhat kysymykset olivat sellaisia, joita seurataan jo normaalin tarkastuksen yhteydessä tai asioita, joihin myymälät eivät pysty suoranaisesti vaikuttamaan. Muiden kommenttien joukossa oli auditointiprosessiin liittyviä hyviä ehdotuksia, joita en itse ollut ottanut huomioon lomakkeen suunnittelussa.

Viimeisenä asiana palautelomakkeessa kysyin testaajilta, että muuttiko auditoinnin suorittaminen myymälän toimintoja. Auditointi oli saanut aikaan positiivista suhtautumista ympäristöasioihin myymälässä. Seitsemällä testaajalla auditoinnin suorittaminen oli aiheuttanut muutoksia joko toiminnoissa tai asenteissa, mutta neljällä testaajalla auditointi ei ollut aiheuttanut suoranaista muutosta. Molemmissa ympäristöasioiden pilotointiin osallistuneissa ja auditointia testanneissa myymälöissä vastauksena oli, että auditointi ei ollut aiheuttanut muutoksia, koska heillä oli jo ennestään kiinnitetty ympäristöasioihin paljon huomiota.

## 7.5 Lomakkeen muokkaus tulosten perusteella

Auditointilomakkeen pilotoinnin jälkeen keräsin testaajien palautekyselyn tulokset yhteen ja aloitin kyselyn tulosten analysoimisen. Lomaketta muokkasin tulosten perusteella ja kyselin mielipiteitä vielä Alko Oy:n pääkonttorin yhteyshenkilöiltä. Pilotointikierroksella käytetyssä lomakkeessa oli yhteensä 45 kysymystä ja yhteiskuntasuhteiden johtajan Maritta Iso-Ahon toiveena oli, että jos mahdollista, niin lomaketta supistettaisiin vielä tästä pilottiversiosta. Pilotoinnin päätarkoituksena ei ollut lomakkeen kysymysmäärien vähentäminen, vaan tarkoitus oli selvittää, onko lomake toimiva, helppo käyttää ja ehtiikö sen tekemään myymälätarkastusten yhteydessä.

Aikataulu muokkaamiselle oli varsin kiireinen, koska pilotoinnin jälkeen tehtävät muokkaukset tuli olla valmiina ennen tarkastajien kesän kokouspäiviä, joissa olin luvannut kertoa pilotoinnin tuloksista ja esitellä palautteiden mukaan muokatun lomakkeen. Pilotoinnin palautekyselyn viimeinen palautuspäivä oli 15.5.2011 ja muokkaukset tuli olla valmiina ennen 9.6.2011. Aikaa oli siis alle kuukausi. Hieman

alle kuukausi kuulostaa kohtuulliselta ajalta tulosten analysointiin ja muokkausten tekemiseen, mutta tuo aika piti löytää normaalien työpäivien jälkeen.

Kesäkuun alussa, kun olin saanut lomakkeen muokkaukset valmiiksi, niin sain tiedon, että pääsin määräaikaiseksi aluepäälliköksi Lapin alueelle, jossa pääpaikkanani olisi Rovaniemi. Urani kannalta tämä oli erittäin hieno asia, mutta lomakkeen tekemiselle se toi hieman takapakkia ja aikataulumuutoksia. Ensinnäkin, en mitenkään ehtinyt osallistua tarkastajien kokouspäiville, missä minun piti esitellä muokattu lomake kaikille tarkastajille ja tarkastusjohdolle. Onneksi sain tähän apua yhteiskuntavastuukoordinaattori Virpi Valtoselta, ja hän lupautui esittelemään työni aikaansaannoksen tarkastajille. Toivoin vielä Virpiltä, että hän kirjaisi kaikki kommentit ja kysymykset ylös minulle, jotta voisin tarvittaessa vielä kertaalleen muuttaa lomaketta. Virpi teki onneksi hienoa työtä, ja sain mainioita kehitysideoita vielä kertaalleen koko tarkastajien keskuudesta. Lomakkeen muokkaus tapahtui heinäkuun aikana, jonka jälkeen se oli käytännössä valmis otettavaksi käyttöön ympäristöasioiden auditointia varten.

## 8 POHDINTAA

Työn aloitus viivästyi, koska en heti löytänyt itseäni kiinnostavaa ja työtäni tukevaa lopputyön aihetta. Loppuvuodesta 2010 esimieheni aluepäällikkö Erkki Pakola kyseli kiinnostustani Alko Oy:n myymälöiden ympäristöasioihin. Pääkonttorissa ja alue-toimistoissa 17.3.2010 tehdyn WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmän hyväksytyn tarkastuksen jälkeen vastuullisuustiimissä oli suunnitteilla laajentaa ympäristöjärjestelmää myymälöihin. Aihe vaikutti kiinnostavalta ja myymäläpäällikön sekä tarkastajan työtä tukevalta, joten ilmoittauduin mukaan kehitteillä olevaan myymälöiden ympäristöjärjestelmän pilotointiryhmään.

Tässä vaiheessa ei ollut vielä tarkemmin tietoa kuinka laajasti ja missä aikataulussa myymälöiden ympäristöjärjestelmää aletaan käynnistää. Lopputyön aiheekseni valikoitui pohdintojen jälkeen Alkon myymälöiden ympäristöasioiden auditointilomak-



keen rakentaminen ja teoriaosuudeksi siihen valikoitui luonnollisesti sisäinen auditointi ja Alko Oy:n ympäristöohje. Ympäristöasioiden pilotoinnin aloituspalaverissa marraskuussa 2010 ei ollut vielä tietoa siitä, minkälainen, kuinka laaja tai missä aikataulussa lomake pitäisi tehdä. Palaverien ja puhelinkeskusteluiden jälkeen oli selvää, että lomake olisi kaikkein järkevintä rakentaa myymälöidemme ympäristöohjeeseen perustuen.

Lisämotivaatiota työn aloittamiselle ja tekemiselle antoi se, että opinnäytetyöni lopputuotos päättyy suoraan hyötykäyttöön ja sitä voidaan jatkossakin tarpeen vaatiessa kehittää. Lomakkeen tekeminen alusta alkaen lopulliseksi auditoinnin työkaluksi vei aikaa paljon, ja varsinkin aloittaminen tuotti aluksi paljon päänvaivaa. Aloittamisen tuskaa helpotti aikaisempien auditointilomakkeiden tutkiminen. Niistä sai mukavasti lisärohkeutta ja varmuutta lomakkeen suunnitteluun. Yksi valmis auditointilomake oli K-ympäristökauppojen tekemä sisäinen ympäristöasioiden tarkistuslista. Sitä en kuitenkaan käyttänyt ollenkaan omassa auditointilomakkeessani hyödyksi, koska lähtökohdat olivat niin erilaiset. Lomakkeen rakenteeseen otin malliksi Alkossa jo ennen käytettyä prosessien auditointilomaketta.

Ympäristöasioiden auditointilomakkeen ensimmäisen kokeiltavaksi asti kehittyneen version sain valmiiksi huhtikuussa 2011 ja kentälle testattavaksi se lähti huhtitoukokuun vaihteessa. Alkon yhteiskuntavastuun johtajan Maritta Iso-Ahon ja tarkastusjohtaja Heli Riivarin toivomusten perusteella lomakkeen testaajiksi valikoituivat myymälätarkastajat. Testaajien joukkoon otettiin myös ympäristöasioiden pilotointiin osallistuneet myymäläpäälliköt, mutta lomakkeen kehittämiseksi selvästi arvokkaammaksi ryhmäksi osoittautuivat myymälätarkastajat. Suurelta osin tähän vaikutti se, että usealla myymälätarkastajalla oli jo ennestään kokemusta auditointien suorittamisesta.

Auditointilomakkeen pilotointi antoi uskoa siihen, että lomakkeesta on tulossa tarvittavien muokkausten jälkeen varsin toimiva työkalu myymälöiden ympäristöasioiden seuraamiseen. Uhkana tässä oli se, että pilotoinnin tulos olisi ollut lomakkeen kannalta negatiivinen, eikä siitä olisi saanut edes muokkaamalla toimivaa apuvälinettä. Onnekseni sain kuulla testaajilta positiivista palautetta ja hyviä rakentavia kommentteja, joita en itse ollut huomannut ottaa pohdintaan. Jo pelkän testauksen tulosten

pohjalta voi sanoa, että auditoinnin merkitys on suuri ja sillä saadaan ketjussamme aikaan paljon muutoksia myymälöidemme suhtautumisesta ympäristöasioihin. Uskon, että samassa myös kustannukset laskevat muun muassa säästetyn sähkön myötä sekä vähentyneiden materiaalihankintojen mukana.

Näin jälkepäin uskon, että lomakkeen rakentaminen olisi ollut nopeampaa, jos olisi heti varannut aikaa minun ja pääkonttorin yhteyshenkilöiden tapaamisiin, joissa olisi keskusteltu lomakkeen rakenteesta ja sisällöstä. Nyt tämä kontakti tapahtui suurelta osin sähköpostin ja puhelimen välityksellä, ja varsinkin sähköposti oli tähän toimintaan hidas malli. Aikataulujen huolellisempi suunnittelu olisi helpottanut omaa työtäni paljon, mutta uskon, että tämän tietäessäni tulevaisuuden projektit ovat helpompia suorittaa. Parannettavaa olisi ollut myös lomakkeen pilotoinnin suunnittelussa. Nyt pilotoinnin saattaminen käyntiin tapahtui liian pikaisesti ja palautekysely olisi saanut olla paljon laajempi ja tarkemmin mietitty. Nyt kysyin palautelomakkeessa ainoastaan kaikki pakolliset kysymykset ja kehittämisideat jäivät suurelta osin siitä puuttumaan.

Opinnäytetyön kirjoittaminen ja ajan löytäminen siihen oli myös haastavaa. Tarkoitus oli anoa opintovapaata kirjoitustyöhön, mutta aina oli töissä jokin asia kesken, joten en koskaan hakenut opintovapaata. Uskon, että tämä osaltaan hidasti paljonkin työn loppuun saattamista, mutta se oli omavalintainen päätös. Nyt kävi niin, että työn tuotos eli auditointilomake oli valmis, ennen kuin kirjoitusurakka oli lähelläkään loppua. Onneksi tajusin tämän ja tein paljon muistiinpanoja siitä, miten tilanteet etenivät, mikä oli hyödyllistä työn analysoimiseen.

Auditointilomakkeen sain valmiiksi syyskuun alussa 2011 ja se otetaan käyttöön myymälöidemme ympäristöauditointeihin vuoden 2012 alusta. Lomake on siitä hyvä, että jatkossakin sitä voidaan muokata, jos muokkaamiselle tulee tarvetta. Asiat voivat myymälöissä vaihtua, voi tulla uusia ympäristöä kuormittavia tekijöitä, jolloin lomaketta pitääkin muuttaa. Olen lupautunut olemaan jatkossakin mukana yhtiömme ympäristöasioiden projektissa.

## LÄHTEET

- Hanna-Leena Pesonen, Kirsi Hämäläinen & Outi Teittinen. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Helsinki. Talentum
- Tuula Pohjola. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti. Helsinki. Talentum.
- Silja Sarkkinen. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki. Edita.
- Katri Ojasalo, Teemu Moilanen & Jarmo Ritalahti. 2009. Kehittämistyön menetelmät : uudenlaista osaamista liiketoimintaan Helsinki. WSOY.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus; kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Hovisalmi, S. & Niskala, M. 2009. Ympäristöosaaminen kilpailukyvyksi. Tampere. Esa Print Oy.
- Järvinen, P. 2004. Onnistu esimiehenä. Helsinki. WSOY.
- Kurki, H. 1999. Ympäristöraportointi ja ekotase. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Holma, T. 2003. ITE 2-opas uudistunen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Pesonen, H. 2007. Laatu! asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki. WS Bookwell Oy.
- Von Bagh, A., Günther, C. & Salmenkari, R. 2000. 2000-luvun logistiikan johtaminen. Helsinki. WS Bookwell Oy.
- Tuominen, K. 2010. EFQM, Prosessit, tuotteet ja palvelut. Turku. TS-Tulostus.
- Arter, D, Cianfrani, C., West, J. 2003. How to audit the Process-Based QMS. Milwaukee. ASQ quality press.
- Kansanen, A. 1999. Neuvottelu- ja kokoustaito. Porvoo. WSOY.
- Wiskari, J. 2009. Totuuden hetki – Esimiestyö palveluympäristössä. Helsinki. Talentum.
- Antila, K. 2010. Kaikki toimialat ovat vihreitä. Helsinki. Talentum.
- Alkon pääkonttorin ympäristöohjelma vuodelle 2011.
- Alko Oy: Myymälän ympäristöohje. 2011.
- Valtion ympäristöhallinnon www-sivut. Viitattu 03.07.2011. <http://www.ymparisto.fi>

WWF:n www-sivut. Viitattu 02.07.2011. <http://wwf.fi>

Reilun kaupan www-sivut. Viitattu 12.07.2011. <http://www.reilukauppa.fi>

Ekokemin www-sivut. Viitattu 13.08.2011. <http://www.ekokem.fi>

Alko Oy:n Intranet. Viitattu 10.12.2010. <http://alkointra.alko.fi/Alvari>

Lindström Oy:n www-sivut. Viitattu 28.07.2011. <http://www.lindstrom.fi>

## KUTSU YMPÄRISTÖASIOIDEN AUDITOINTILOMAKKEEN TESTAAMISEEN

Tervehdys tarkastajakollegat! (tiedoksi Maritta, Heli ja Riina)

Joulukuun tarkastajapäivillä oli viimeksi juttua opiskeluistani ylemmässä ammattikorkeakoulussa ja siitä, että opinnäytetyöni liittyy yhtiömme ympäristöasioihin. Lupasin, että minulla olisi viimeistään kesäkuun päiville lisää kerrottavaa opinnäytetyöstäni. Tähän tarvitsen kuitenkin teidän kaikkien apua ja teidän "vaivaamiseen" olen saanut Maritalta ja Heliltä luvan.

Opinnäytetyöni käsittelee lyhyesti myymälän ympäristöasioiden auditointia ja auditointilomakkeen rakentamista toimivaksi työvälineeksi. Auditointilomakkeen olen saanut rakennettua Virpi Valtosen avulla siihen pisteeseen, että sitä aletaan testaamaan. Yhdeksi testausjoukoksi olemme valinneet myymälätarkastajat, koska on mahdollista, että tarkastajat tulevat jatkossa tekemään ympäristöauditoinnit tarkastuskäyntien yhteydessä. Tästä asiasta ei olla kuitenkaan vielä tehty päätöksiä ja osaltaan tämä testaus tulee auttamaan siihenkin kysymykseen.

Auditointilomake on rakennettu myymälän ympäristöohjeen mukaan. Ohje löytyy Alvarista kohdasta Myymälät/Ympäristö/Ympäristö ja kierrätys. Auditoinnin suorittaminen vaatii tutustumista myymälän ympäristöohjeeseen ja toivon, että kaikki pystyisivät jostakin raosta sen ajan löytämään. Kun on tutustunut ohjeeseen, niin auditoinnin testaaminenkin on varmasti helpompaa.

Ympäristöauditoinnin testaamisen voi suorittaa joko omassa myymälässään, mutta olisi tosi hienoa, jos sen pystyisi testaamaan tarkastuskäynnin aikana. Lomake, auditoinnin ohjeet sekä palautekysely ovat liitteinä. Toivon, että ehditte testaamaan lomakkeen mahdollisesti vielä huhtikuun aikana ja lähettämään palautelomakkeen minulle sähköpostilla. Takaraja testaamiselle on 15.5.2011. Kiitos kaikille avustanne!!!  
Terveisin Juha.

## Valmistautuminen auditointikokeiluun

1. Tutustu Myymälän Ympäristöohjeeseen.
2. Varaa aikaa auditointilomakkeen testaamiseen.
3. Mittaa ajankäyttö.
4. Kokeilu suoritetaan omassa myymälässä. Sisäinen tarkastaja voi testata lomaketta myös tarkastettavassa myymälässä, jos jää aikaa.
5. Kirjaa havainnot lomakkeeseen.
6. Tarkastele lomaketta kriittisesti, mieti onko siinä parannettavaa. Aina jos huomaat jotain parannettavaa/muutettavaa/lisättävää, täytä havainnot palautelomakkeeseen.
7. Jos kysyttävää, soita Juhalle (040-7304908 tai 0207112215). Apua löytyy myös myymälän ympäristöohjeesta.
8. Lopuksi täytä kokeilun palautelomake mielellään sähköisesti ja lähetä Juhalle. ([juha.laanti@alko.fi](mailto:juha.laanti@alko.fi))
9. Aikataulu testaamiseen: viimeinen palautelomakkeen palautuspäivä on 15.5.2011.

**Kiitos vaivannäöstäsi!**

Terveisin,

Juha Laanti/Alko Raisio keskusta

## Auditointilomakkeen testauksen palautekysely

1. Saitko riittävästi ohjeita auditoinnin suorittamiseen? Jos et saanut, niin mihin olisit kaivannut lisää ohjeita?
2. Paljonko auditoinnin suorittamiseen meni aikaa 15 minuutin tarkkuudella? (tähän ei lasketa ympäristöohjeen tutustumisaikaa)
3. Oliko joku kohta mahdoton auditoida? Jos oli, niin mikä ja miksi?
4. Olisiko joku kysymys kaivannut tarkentavaa kysymystä? Jos, niin mikä ja minkälaista tarkennusta?
5. Olisitko kaivannut lomakkeen loppuun vielä yhteenveto-osion myymälän vahvuuksista ja kehittämiskohteista.
6. Puuttuiko lomakkeesta mielestäsi joku tärkeä ympäristöä kuormittava tekijä? Jos puuttui, niin mikä?
7. Muuttiko auditoinnin tekeminen myymälän toimintaa? Jos muutti, niin miten?
8. Oliko lomakkeessa turhia kohtia? Muuta kommentoitavaa lomakkeesta tai auditoinnista itsestään?
9. Auditoidun myymälän nimi ja numero.
10. Auditointikokeilun suorittajan nimi.