



Viivi Kuumola

# Jäteneuvonnan kehittäminen Kiertokapulassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Energia- ja ympäristötekniikka

Insinöörityö

16.4.2021

# Tiivistelmä

Tekijä: Viivi Kuumola  
Otsikko: Jäteneuvonnan kehittäminen Kiertokapulassa  
Sivumäärä: 47 sivua  
Aika: 16.4.2021

Tutkinto: Insinööri (AMK)  
Tutkinto-ohjelma: Energia- ja ympäristötekniikka  
Ammatillinen pääaine: Ympäristötekniikka  
Ohjaajat: Lehtori Ismo Halonen  
Viestintäpäälikkö Piia Kokko

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää jäteneuvontaa ja jäteneuvonnan palveluita Kiertokapulassa. Osana opinnäytetyötä tehtiin kuvaus jäteneuvonnan ja ympäristökasvatuksen työstä Suomessa. Lisäksi selvitettiin, mitkä ovat jäteneuvonnan työtä ohjaavat lait ja ohjeistukset. Nykytilanteen kartoittamiseksi tehtiin selvitys jäteneuvonnan työstä Kiertokapulassa.

Selvitys jäteneuvonnan kehityskohteista tehtiin kyselyiden ja haastatteluiden avulla. Selvityksessä hyödynnettiin myös Kiertokapulan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä alueen jätehuoltoviranomaisen, jätelautakunta Kolmenkierron, tekemää jätehuollon palvelutason määrittystä.

Kehityskohteita löydettiin sekä jäteneuvonnan palveluihin että niiden markkinointiin ja parantamiseen liittyen. Tärkeimmäksi kehityskohteeksi nousi jäteneuvonnan palveluiden jäsentely niin, että ne ovat helposti markkinoitavia kokonaisuuksia ja niiden hyödyt asiakkaalle ovat selkeästi esitettävissä. Tärkeäksi nähtiin myös Kiertokapulan ja koko Suomen jäteneuvonnan tunnettuuden lisääminen.

Jäteneuvonnan kehittämiseksi Kiertokapulassa annettiin perusteltuja pohdintoja. Tärkeäksi koettiin, että Kiertokapulan toimintajärjestelmän ja strategian mahdollisuuksia hyödynnettäisiin jäteneuvonnan kehitystyössä tuomalla ne konkreettiseksi osaksi toimintaa.

Avainsanat: jätehuolto, jäteneuvonta, kestävä kehitys, kierrätys, ympäristökasvatus

## Abstract

Author: Viivi Kuumola  
Title: Developing of Waste Guidance in Kiertokapula  
Number of Pages: 47 pages  
Date: 13 April 2021

Degree: Bachelor of Engineering  
Degree Programme: Energy and Environmental Engineering  
Professional Major: Environmental Engineering  
Instructors: Ismo Halonen, Principal Lecturer  
Piia Kokko, Communication Manager

---

In this thesis the goal was to develop the waste guidance and the guidance services in Kiertokapula. To this end, it was illustrated how the waste guidance and environmental education are provided in Finland. It was also determined what laws and guidelines guide the waste guidance.

Then the current state of waste guidance in Kiertokapula was surveyed. Development areas were found by conducting by surveys and interviews. Results of the customer satisfaction survey and the regions waste management authority's determination of the level of service in Kiertokapula were also used as sources.

The development areas were found in the services and in the marketing, and suggestions for their improvement were made. The most important development area is that the services would be made clear entities. It is also important to increase the sensibility of waste guidance in Finland.

For the development of the waste guidance well-argued points of view that Kiertokapula can exploit in future were provided. It is important that the operating system and the strategy of Kiertokapula are put into action in a concrete way.

Keywords: waste management, waste guidance, sustainable development, recycling, environmental education

# Sisällys

## Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Jäteneuvonta Suomessa	2
2.1	Suomen Kiertovoima	3
2.2	Ympäristökasvatus ja jäteneuvonta	3
3	Jäteneuvonta jätehuoltoyhtiöissä	4
3.1	Yhteisiä piirteitä jäteneuvonnassa	5
3.2	Valtakunnalliset jäteneuvonnan kampanjat	6
4	Jäteneuvonta Kiertokapulassa nykyhetkellä	8
4.1	Puhelin, sähköposti ja chat-palvelu	9
4.2	Neuvontatilaisuudet	10
4.3	Tiedotus ja viestintä	12
4.4	Opas- ja neuvontamateriaalit	14
4.5	Jäteselviytyjät-kilpailu	15
5	Selvitys jäteneuvonnan kehitystarpeista Kiertokapulassa	16
5.1	Neuvonnan ja tiedottamisen tavoitteet palvelutason määrittämisessä	16
5.2	Kyselytutkimukset	19
5.2.1	Kysely varhaiskasvatukselle ja esiopetukselle	20
5.2.2	Kysely alakouluille	23
5.3	Haastattelu Kiertokapulan viestintä- ja neuvontayksikölle	26
6	Suomen jäteneuvonnan yhteiset kehityssuunnat	29
6.1	Jäteneuvonnan valtakunnallinen brändäystyö	29
6.2	Yhteistoimintaa jätelaitosten välillä	30
7	Kehitettävät kohteet ja toimenpiteet	32
7.1	Palaute ja tavoitteet	32
7.2	Tiedotuksen tehostaminen	33
7.3	Kierrätysvalmennus Kiertokapulan jäteneuvonnassa	34
7.4	Vierailukeskus	35

7.5	Digitalisaatio ja pelillistäminen jäteneuvonnassa	36
7.6	Monikielinen neuvonta	37
8	Pohdintaa kehitystyön tueksi	37
8.1	Kiertokapulän toimintajärjestelmä	38
8.2	Kiertokapulän uusi strategia	39
8.3	Kokonaisuuksien markkinointi	41
8.4	Ympäristökasvatus perusopetuksen opetussuunnitelmassa	41
9	Yhteenveto	43
	Lähteet	45

## Lyhenteet

- HSY: *Helsingin seudun ympäristöpalvelut*. Kunnalliset jäte- ja vesihuollon palvelut pääkaupunkiseudulla.
- KIVO: *Suomen Kiertovoima ry*. Suomen julkisen jätehuollon ja Suomen jätelaitosten edustaja.
- LSJH: *Lounais-Suomen Jätehuolto Oy*. 17 kunnan omistama jätehuoltoyhtiö, joka huolehtii kuntien puolesta asukkaiden jätehuollon järjestämisestä ja jäteneuvonnasta.
- PDCA: *Plan, Do, Check, Act*. ISO 9001-standardin mukainen toiminnan jatkuvan parantamisen ja kehittämisen malli.
- WCAG: *Web Content Accessibility Guidelines*. Saavutettavuus-direktiivin pohjana oleva standardi, jonka mukaiset kriteerit saavutettavan verkkopalvelun tulee täyttää.

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehdään Kiertokapula Oy:lle. Työn tavoitteena on kehittää jäteneuvontaa Kiertokapulassa. Opinnäytetyössä raportoidut kehitystoimenpiteet voidaan ottaa osaksi Kiertokapulan neuvonnan vuosittaista toimintasuunnitelmaa.

Kiertokapula on 13 kunnan omistama jätehuoltoyhtiö. Toimialue sijoittuu Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Uudenmaan maakuntien alueille. Yhtiön pääasiallisena tehtävänä on yhdyskuntajätteen jätehuolto kuntien kanssa sovitusti. Lisäksi Kiertokapulan tehtävänä on järjestää keräystä ja käsittelyä asumisessa syntyvälle jätteelle. [1.] Kiertokapula hoitaa myös jäteneuvonnan tehtävää toimialueellaan. Jäteneuvonta on jätelain määrittelemä tehtävä. [2.]

Tarve jäteneuvonnan kehittämiseksi syntyy muun muassa asiakkaiden ympäristötietoisuuden lisääntymisestä. Se asettaa uusia vaatimuksia jäteneuvonnan tasolle. Huoli ilmastonmuutoksesta lisää asiakkaiden tiedonhalukkuutta ja motivaatiota lajitella kotitaloudessa syntyvät jätteet entistä paremmin. Toisaalta vanhat tavat ja uskomukset pitävät pintansa jätehuollossa. Jätteen asianmukaiseen käsittelyyn tarvitaan edelleen ohjausta. Kouluilla ja oppilaitoksissa halutaan laajasti hyödyntää jäteneuvontaa osana opetussuunnitelmaa, esimerkiksi luentojen tai oppituntien muodossa.

Työn tarkoituksena on selvittää, miten nykyinen jäteneuvonta kohtaa Kiertokapulan asiakkaiden tarpeet ja odotukset, sekä toisaalta selvittää, minkälaista neuvontaa asiakkaat toivoisivat. Alkuun tehdään katsaus siitä, minkälaista jäteneuvontaa Kiertokapula tarjoaa erilaisille kohderyhmille nykytilanteessa. Selvitys neuvonnan eri kohderyhmien toiveista ja tarpeista tehdään kyselytutkimuksilla ja haastatteluilla. Selvityksessä hyödynnetään lisäksi helmikuussa 2020 valmistuneen asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia sekä alueen jätehuoltoviranomaisen, jätelautakunta Kolmenkierron, tekemää jätehuollon palvelutason määrittelyä.

Opinnäytetyössä tehtyjen selvitysten ja haastattelujen perusteella raportoidaan Kiertokapulan jäteneuvonnan tärkeimmät kehityskohteet. Tämän lisäksi pohditaan, miten ja millä keinoin niitä voidaan kehittää.

## **2 Jäteneuvonta Suomessa**

Jätelain (646/2011) mukaan kunnan on järjestettävä jäteneuvontaa jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseksi sekä jätehuollon asianmukaiseksi toteuttamiseksi jätelain määräämille jätteille. Näitä jätteitä ovat asumisessa ja kunnan sosiaali- ja terveystoiminnassa sekä koulutustoiminnassa syntyvät yhdyskuntajätteet. [2.] Jätelain uudistuksessa esitetyn luonnoksen mukaisesti kunnan on järjestettävä neuvontaa, tiedotusta ja valistusta aiempien lisäksi myös lajittelun tehostamiseksi, erilliskeräyksen lisäämiseksi sekä jätehuollon toiminnasta aiheutuvan roskaantumisen ehkäisemiseksi. [3.]

Kunnissa, jotka ovat siirtäneet jätehuollon vastuunsa kuntien omistamille jätehuoltoyhtiölle, hoitaa neuvontaa kunnan sijaan kyseinen yhtiö. Suomessa on yhteensä 31 kunnallista jätehuoltoyhtiötä, jotka hoitavat jäteneuvontaa omalla toimialueellaan [2]. Kuntien jätelaitosten alueella asuu 5,3 miljoonaa suomalaista [4]. Lisäksi Suomessa on vielä muutama kunta, joka hoitaa kunnalle kuuluvat jätehuollon vastuut itse.

Jäteneuvonnan palveluita tarjotaan kunnallisen jätehuollon asiakkaille eli pääasiassa asukkaille tai kunnan hallinto- ja palvelutoiminnalle. Neuvontaa tehdään myös ympäristökasvatuksen muodossa varhaiskasvatukselle sekä kouluihin ja oppilaitoksiin. Lisäksi neuvontaa tehdään jonkin verran yrityksille. Kohderyhmiä voi tarkastella myös ikäryhmittäin, jolloin niitä ovat lapset, nuoret, aikuiset ja seniorit.



## 2.1 Suomen Kiertovoima

Suomen Kiertovoima ry (KIVO) toimii julkisen jätehuollon ja kuntien jätelaitosten edustajana [4]. KIVO tekee työtä sekä Pohjoismaissa että EU-tasolla jätehuollon kehittämiseksi. KIVOn tehtävänä on myös pitää yllä asumisen jätehuoltoon liittyviä tilastoja sekä kouluttaa ja valmentaa sidosryhmiään sekä jäseniään. KIVO tukee jäseniään, jotta asukkaiden eri puolilla Suomea on mahdollista saada jätehuoltoa avoimesti hinnoiteltuna sekä tehokkaasti järjestettynä. [5].

KIVO toimii kattojärjestönä myös jäteneuvonnan työssä. Se ei kuitenkaan ohjaa jätelaitosten tekemää viestintää ja neuvontaa eikä osallistu neuvonnan käytännön toteutukseen. KIVO etsii synergioita jätelaitosten toiminnassa, mikä näkyy tällä hetkellä konkreettisimmin jätelaitosten yhteisissä, valtakunnallisissa viestintäkampanjoissa. Yhtenä tavoitteena toiminnassa on samanaikainen ja samansisältöinen näkyvyys kaikkialla Suomessa. [5.]

KIVOn ylläpitämän jäteneuvonnan periaatteena on neuvontatyön tekeminen jätehuoltolaitoksille annettua perustehtävää kehittäen. Tälle perustehtävälle asetettuina päämäärinä voidaan pitää kierrätysasteen parantamista sekä asukkaille tarjottavien palveluiden kehittämistä. Periaatteena voidaan pitää sitä, että jätehuollon tarjoamat palvelut suuntaavat kohti näitä päämääriä. Tällöin muun muassa asukkaiden lajitteluun motivoiminen on helpompaa. [5.]

## 2.2 Ympäristökasvatus ja jäteneuvonta

Ympäristökasvatus voidaan määritellä monella tavalla, mutta yleisesti se nähdään toimintana, jonka tavoitteena on edistää kestävää elämäntapaa. Ympäristökasvatus ja jäteneuvonta eivät ole synonyymeja toisilleen. Jäteneuvonta voidaan katsoa osaksi ympäristökasvatusta, mutta kaikki jäteneuvonta ei kuitenkaan ole sitä.

Eri alojen yritykset ja järjestöt tekevät Suomessa jäteneuvonnan lisäksi myös energiankulutukseen ja muihin ympäristövalintoihin liittyvää neuvontaa [6]. Ympäristökasvatus voidaan osaltaan nähdä näiden kaikkien kattona, joka yhdistää aiheet arkeen sopivaksi kokonaisuudeksi. Tämä on tärkeää, koska pelkästään jätteiden lajittelu tai muu yksittäinen teko ei riitä yksinään kestävän elämäntavan edistämiseen. Kokonaisuuden hahmottaminen ja tuominen konkreettiseksi osaksi arkea on tärkeää.

FEE Suomi on yksi tärkeimmistä ympäristökasvatusta Suomessa tekevästä tahosta. Se on asiantuntijajärjestö, joka strategiansa mukaisesti edistää, kehittää ja tukee ympäristökasvatusta Suomessa [7.] Ympäristökasvatusta tehdään myös osana perusopetusta, mitä tarkastellaan lähemmin luvussa 8.3. Myös jäteneuvonnassa ympäristökasvatuksellinen puoli korostuu erityisesti varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen suunnatussa neuvonnassa.

### **3 Jäteneuvonta jätehuoltoyhtiöissä**

Kiertokapula on Suomen 4. suurin jätehuoltoyhtiö toimialueen asukasmäärään perustuen. Kiertokapulan toimialueella asuu noin 387 788 asukasta. Viiden suurimman jätehuoltoyhtiön joukkoon kuuluvat myös

- HSY Jätehuolto (HSY), 1 208 717 asukasta
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy, 447 042 asukasta
- Lounais-Suomen Jätehuolto Oy (LSJH), 418 770 asukasta
- Kiertokaari Oy, 275 473 asukasta. [8.]

Yhtenä yhteisenä palvelumuotona viiden suurimman jätehuoltoyhtiön jäteneuvonnassa on vierailutoiminta. Vierailuja tehdään niin kouluihin ja päiväkodeihin kuin yhdistysten ja taloyhtiöidenkin tilaisuuksiin. Jokainen näistä viidestä jätehuoltoyhtiöstä ottaa vierailijoita vastaan jätteiden vastaanottopisteisiin ja mahdollisiin vierailukeskuksiin. Lisäksi asiakaskohtaamisia saadaan myös muiden tahojen järjestämissä tapahtumissa, kuten markkinoilla. [9; 10; 11; 12; 13.]

Tärkeässä roolissa on myös eri luokka-asteille suunnatut, vuosittain toistuvat jäteneuvonta- ja ympäristökasvatuskokonaisuudet. Esimerkiksi LSJH:lla on 3.–4.

luokkalaisille suunnatut syntymäpäiväjuhlat, joilla pohditaan kestävää kuluttamista muun muassa luonnonvarojen käytön ja jätteen syntymisen näkökulmasta [11.] Tarjolla on myös tilattavia oppitunteja kestävän kehityksen aiheisiin liittyen. Esimerkiksi HSY tarjoaa maksuttomia oppitunteja eri-ikäisille koululaisille päiväkotilaisista 2.asteen opiskelijoihin asti. Teemoja ovat muun muassa on kiertotalous ja kestävä kuluttaminen. [9.]

Monella jätehuoltoyrityksellä on tarjolla jätehuoltoon liittyviä oppaita sekä ympäristökasvatus materiaalia erilaisille kohderyhmille. Lainattavia materiaaleja ovat esimerkiksi lajittelupelit ja tehtäväpaketit, joiden avulla eri-ikäisille lapsille voidaan opettaa jätteen määrän vähentämiseen tai kestävään kuluttamiseen liittyviä asioita. Tilattavia materiaaleja ovat muun muassa oppaat kiinteistön jätehuollon tai jätteiden käsittelyn järjestämiseksi. Lisäksi asiakkaat saavat yleensä neuvontaa muun muassa lajitteluun ja jätteiden vastaanottoon liittyen puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Usein käytössä on myös chat-palveluita tai muita sähköisen asiainnin kanavia. [9; 10; 11; 12; 13.]

### 3.1 Yhteisiä piirteitä jäteneuvonnassa

Suomessa valtakunnallisen jäteneuvonnan ongelmana voidaan nähdä jätehuollon vastuiden pirstaloituminen hyvin pieniin osiin. Jätehuoltojärjestelmän kuvaaminen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla voi olla vaikeaa, koska eri puolilla maata jätehuollon käytännöt voivat olla hyvinkin erilaisia. Jätehuoltojärjestelmän eroavaisuuksien takia jäteneuvontaa ei voida läheskään kaikilta osin tehdä samankaltaisena kaikkialla Suomessa.

Suuressa kuvassa asukkaiden tarpeet ja toiveet ovat jätehuollon ja jäteneuvonnan suhteen voivat olla hyvinkin samankaltaisia. Toisaalta tarpeisiin vaikuttavat esimerkiksi vuoden kiertoon liittyvät asiat, kuten juhlapyhät ja vuoden aikaan liittyvien kausijätteiden syntyminen. Lisäksi elämäntilanne, kuten asumismuoto sekä kotitalouden muoto, vaikuttavat siihen millaista jätehuoltoa ja jäteneuvontaa tarvitaan.

Jäteneuvonnan tulisi joka tilanteessa olla selkeää ja arkeen sopivaa. Vuosien saatossa jäteneuvonnan viestiä on yksinkertaistettu, jolloin myös valtakunnallinen viestiminen tulee mahdolliseksi. Tärkeää kehitystyötä on ollut myös viestin muotoilu kohderyhmälle sekä kanavalle sopivaksi. Kehitystyö on tehty kuitenkin jätelaitosvetoisesti, jolloin työmäärä on ollut moninkertainen. [5.]

Ympäristötietoisuutta voidaan pitää kasvavana trendinä. Esimerkiksi Kiertokapulien keväällä 2020 toteuttamassa asiakaskyselyssä jätteiden lajittelu koettiin hyvin tärkeäksi, vastausten keskiarvon ollessa 5,8 asteikolla 1–7. Lähes puolet vastaajista koki, että edeltävän kahden vuoden aikana lajitteluinnostus oli kasvanut. [14.] Kuitenkin myös vanhat tavat ja uskomukset jätteiden käsittelyssä pitivät hyvin pintansa. Onkin pohdittava, miten kohdataan sellaiset henkilöt, joita ei kiinnosta esimerkiksi jätehuollon aiheuttamat ympäristövaikutukset.

Kuten kaikista ihmisten arkeen vaikuttavista asioista, myös jätehuollosta on viestittävä saavutettavasti. Esimerkiksi monikielinen neuvonta on tarpeen. Kaksikielisten kuntien alueilla lajitteluohjeiden ja muun neuvonta- ja viestintämateriaalin tekeminen kummallakin kotimaisella kielellä on arkipäivää. Monikielisyyden lisääntyessä neuvontamateriaalia tarvitaan kuitenkin myös useilla muilla kielillä. Pääkaupunkiseudulla kielikäännöksiä ja neuvontaa eri kielillä on tehty jo paljon. Muualla Suomessa työ on vielä suurilta osin edessä. [15.]

### 3.2 Valtakunnalliset jäteneuvonnan kampanjat

KIVO on ollut organisoimassa ja toteuttamassa historiansa aikana neljää valtakunnallista kampanjaa. Käytännön toteutuksesta kampanjoissa ovat vastanneet kuntien jätelaitokset ja jätelaitoksien kampanjatyöryhmät. Vuoroin on kampanjoitu biojätteestä ja vuoroin vaarallisista jätteistä. Nämä kaksi jätelajia ovat valikoituneet KIVOn organisoimien kampanjoiden teemoiksi, koska niiden jätehuolto on pääasiallisesti kuntien vastuulla. Esimerkiksi pakkausjätteet ja sähkö- ja elektroniikkalaitteet ovat tuottajavastuun alaista jätettä, joten vastuussa niiden kierrätyksen järjestämisestä ovat muut tahot. [16.]

Vaarallisista jätteistä on toteutettu kaksi kampanjaa. Ensimmäinen niistä toteutettiin vuonna 2012 teemalla ”pieni, mutta vaarallinen”. Kampanja päivitettiin ja toteutettiin uudestaan 2018–2019. [16.] Vaarallinen jäte aiheuttaa määritelmänsä mukaisesti haittaa tai vaaraa ympäristölle ja ihmisille. Kampanjoimista vaarallisen jätteen asianmukaisen käsittelyn puolesta voidaan tärkeänä juuri tästä syystä. Toisaalta vaarallinen jäte saattaa olla vaikea tunnistaa, joten tietoa tunnistamisen avuksi tarvitaan.

Viimeisimmän vaarallisen jätteen kampanjan ensisijaiseksi kohderyhmäksi oli osoitettu 15–35-vuotiaat nuoret aikuiset, jotka olivat vapaa-ajallaan tekemisissä vaarallisten jätteiden kanssa. Tämä saattoi tarkoittaa muun muassa harrastuneisuutta esimerkiksi moottoriajoneuvoihin ja veneisiin. Kampanjan avulla haluttiin opastaa vaarallisten jätteiden ja niiden vaarojen tunnistamisessa sekä neuvoa vaarallisen jätteen vähentämisessä ja asianmukaisessa käsittelyssä. [17.]

Kampanjan puitteissa tuotettiin paljon sähköistä materiaalia kampanjan nettisivuille sekä sosiaaliseen mediaan [17]. Kampanjan näkyvimpänä osuutena voidaan pitää noin puolen minuutin pituisia kampanjavidеоita, jotka tavoittivat kohderyhmää esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

Kampanjan vaikuttavuudesta toteutettiin tutkimus yhteistyössä Finnkinon kanssa. Tutkimus tehtiin puhelinhaastatteluin ja vastauksia saatiin yhteensä 309 kpl. Finnkinon elokuvateattereissa näytettiin 40 sekunnin pituisia mainosvideota neljän viikon ajan. Video tavoitti tänä aikana yhteensä 290 000 katsojaa. Tutkimuksen perusteella ensisijainen kohderyhmä saatiin tavoitettua hyvin ja kampanja sai korkean huomioarvon. Mainosvideon muisti nähneensä 69 % haastatelluista henkilöistä ja 54 % prosenttia piti sen viestiä selkeänä. Kampanja jäi vastaajien mieleen hauskana, mutta toisaalta myös hieman epäselkeänä. [17.]

KIVOn ensimmäinen biojättekampanja toteutettiin jo vuonna 1997 [16]. Samoihin aikoihin kehittyivät biojätteen erilliskerääminen ja kuntien jätelaitosten antama jäteneuvonta [18]. KIVOn ja jätelaitosten toinen biojättekampanja käynnistyi lokakuussa 2020. KIVOn kanssa kampanjaa on organisoimassa Suomen ympäristöministeriö. [16.]

Biojätteestä kampanjoimista voidaan pitää tärkeänä siihen liittyvien mielikuvien takia. Monet pitävät biojätteen lajittelua vaikeana ja aikaa vievänä. Kiertokapulän toteuttaman asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella biojätteen lajitteluinnokkuus oli jonkin verran muita jätelajeja heikompaa. Kyselyyn vastanneista biojätettä kertoi lajittelevansa hieman alle 60 %, kun muita jätelajeja lajitteli keskimäärin 77 % kyselyyn vastanneista. [14.]

Tuorein biojättekampanja kulkee teemalla ”Rakasta joka murua”. Tavoitteena on rakentaa ajatusta siitä, että kaikki ruoka, jonka syödään – tai jätetään syömättä – on valmistettu energiaa, luonnonvaroja ja työtä käyttäen. Myös ruoasta ylijäävä osuus on siis syytä hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Kampanjan tavoitteena on edistää biojätteen lajittelua sekä vähentää ruokahävikin syntymistä. Biojättekampanjassa ovat mukana kaikki Suomen 31 kunnallista jätelaitosta. [19.]

Rakasta joka murua -kampanjan pääasiallisena alustana toimivat jätelaitosten sosiaalisen median kanavat. Kampanjaan haastetaan mukaan myös valtakunnallista mediaa. Sosiaalisessa mediassa murretaan biojätteeseen ja ruokahävikkiin liittyviä myyttejä sekä kerrotaan havainnollistavia faktoja biojätteen lajittelusta, keräyksestä ja käsittelystä. Kampanjan nettisivuilta löytyy biojätteen lajitteluohjeet, tietoa biojätteen alueellisista keräyspalveluista sekä tilastotietoa biojätteestä ja ruokahävikistä. [20.]

## **4 Jäteneuvonta Kiertokapulassa nykyhetkellä**

Jäteneuvonnan työtä tehdään Kiertokapulassa pääasiassa yhtiön neuvonta- ja viestintäyksikön voimin. Neuvonnassa työskentelee kolme henkilöä ja viestinnässä yksi henkilö sekä yksikön yhteinen esimies. Asiakkaat saavat arvokasta jäteneuvontaa myös asioidessaan jätteidenkäsittelyalueilla niillä työskenteleviltä jäteasemanhoitajilta sekä vaakaoperaattoreilta. [21.]

Kiertokapulän prosessikuvauksen mukaisesti neuvonnan tarkoituksena on jätelain säätämällä tavalla ohjata asiakasta jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseen sekä jätehuollon asianmukaiseen toteuttamiseen, esimerkiksi oikein lajiteltuun jätteeseen. Näiden lisäksi neuvonnan prosessin tarkoituksena on ohjata kestävään elämäntapaan, mikä näkyy erityisesti Kiertokapulän toteuttamassa ympäristökasvatuksessa. [22.]

Neuvonnan ja tiedottamisen tulee kattaa lakisääteiset vaatimukset, mutta olla myös oikea-aikaista. Neuvonta on jalostettua tietoa, jonka avulla tuotetaan materiaalia. Toimintaa pyritään jatkuvasti parantamaan saadun asiakaspalautteen avulla ja asiakkaiden tilauksien perusteella. Neuvonnassa halutaan löytää asiakkaalle sekä taloudellisesti järkevimmät vaihtoehdot että ympäristön kannalta kestävät valinnat. Tämä tapahtuu esimerkiksi lajitteluun ohjeistamalla, jolloin jätehuolto on sekä edullisempaa että ympäristön kannalta edukkaampaa. [22.]

Jäteneuvonta Kiertokapulassa on hyvin monipuolista, ja erilaisille kohderyhmille on tarjolla niin neuvontavierailuja ja -tilaisuuksia kuin materiaaleja ympäristökasvatukseen. Jätehuolto- ja lajittelukysymyksissä niin kuntalaisia kuin yritysasiakaitakin palvelevat neuvonnan puhelin, sähköposti ja chat-palvelu.

Yhteistyötä muiden tahojen kanssa on tehty erilaisten tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisessä. Lisäksi neuvonta on viime vuosien aikana ollut mukana muutamassa yhteistyöhankkeessa. Varsinaista ostopalveluneuvontaa Kiertokapulassa ei ole käytetty.

#### 4.1 Puhelin, sähköposti ja chat-palvelu

Kiertokapulän neuvonnan puhelinpäivystys on auki arkisin klo 8–15. Vuonna 2020 puheluja neuvontaan tuli noin 4 300. Puhelimitse tulevien yhteydenottojen määrä vaihtelee suuresti sekä viikonpäivään että vuoden aikaan liittyen. Puhelimella tulleista yhteydenotoista suurin osa koski jätteidenkäsittelyalueilla asiointia, esimerkiksi lajitteluohjeita tai hinnastoa. Lisäksi puhelimen kautta kysymyk-

siä tulee muun muassa jätteiden lajitteluohjeisiin ja kiinteistön jätehuollon järjestämiseen liittyen. Ajoittain neuvontaan kysymyksiä tulee myös liittyen erikoisempiin jätekuormiin ja niiden vastaanottokäytäntöihin liittyen. Näissä tapauksissa neuvonta tekee yhteistyötä muiden Kiertokapulan yksiköiden kanssa jätteiden vastaanottomahdollisuuksien ja -käytäntöjen selvittämiseksi. [23.]

Sähköpostin välityksellä neuvontaan tuli vuonna 2020 noin 1 200 yhteydenottoa. Suurin osa sähköpostin kautta tulleista kysymyksistä koski kiinteistön jätehuollon järjestämistä tai lajitteluohjeita. Chat-palvelu on auki arkisin klo 8–15. Chat -palvelun kautta yhteydenottoja tarkasteltiin vain marras- ja joulukuun 2020 ajalta, koska laajemmalla ajalla raportointia ei ollut saatavilla. Marras-kuussa chat-keskusteluja tuli yhteensä 77 ja joulukuussa 67. Määrä vaihtelee suuresti eri viikonpäivien välillä. Chatin kautta useimmin kysyttyjä kysymyksiä ovat lajitteluohjeet, jätteiden vastaanottokäytännöt sekä kiinteistön jätehuollon sopimuksiin liittyvät asiat. [23.]

Tilastointia puhelujen, sähköpostin ja chat-keskusteluiden määristä ei ole saatavilla kuin reilun vuoden ajalta, joten esimerkiksi yhteydenottomäärien määrän muuttumista ei voida tutkia. Tulevaisuudessa yhteydenottomäärien tilastointi on tärkeä keino seurata sitä, millaisissa asioissa neuvontaan otetaan yhteyttä. Tilastoinnin perusteella voidaan tehdä päätelmiä neuvonnan tiedotuksen laadusta ja saavuttavuudesta ja tätä kautta saada työkaluja neuvonnan tiedotuksen parantamiseen.

## 4.2 Neuvontatilaisuudet

Neuvontatilaisuudet kattavat tilauksesta esimerkiksi kouluille ja taloyhtiöille tehdyt vierailut sekä tapahtumiin, kuten markkinoille osallistumisen. Yhteensä vuonna 2019 neuvonnan tapahtumissa ja vierailuilla tavoitettiin 4 099 alueen asukasta. Neuvontavierailuja tehdään tilauksesta eri kohderyhmille. Osa ryhmistä haluaa neuvontaa esimerkiksi koululle, päiväkotiin tai taloyhtiön kokoukseen paikan päälle. Myös vierailut jätteidenkäsittelyalueille ovat suosittuja.



Vuonna 2019 vierailuja oli yhteensä 77 ja niillä neuvottuja ihmisiä noin 3 000. Vierailut jakautuivat eri kohderyhmille seuraavalla tavalla

- koulut (30 vierailua)
- yhdistykset ja seurat (17 vierailua)
- taloyhtiöt (7 vierailua)
- päiväkodit, esikoulut ja kerhot (4 vierailua)
- yritykset (3 vierailua)
- kaupungit, muut (16 vierailua) [24.]

Selkeitä materiaalipaketteja tai esityksiä eri kohderyhmille ei ole luotu, vaan neuvontavierailun sisällöstä sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa. Jätteenkäsittelyalueella vierailijat pääsevät tutustumaan alueen vastaanottokäytäntöihin ja siihen, mitä erilaisille jätteille alueella tapahtuu tai mihin ne ohjataan hyödynnettäviksi. Usein aluekierrokseen yhdistetään lajitteluneuvontaa sekä Kiertokapulan toiminnan esittelyä. Suurin osa jätteenkäsittelyalueilla vierailevista ryhmistä on koululais- ja opiskelijaryhmiä sekä partiolaisia.

Monipuolisinta jäteneuvontaa annetaan kouluille ja oppilaitoksille. Niin neuvonnan aiheet kuin myös toteutustapa vaihtelevat näissä kohderyhmissä hyvin paljon. Alakoulun alimmilla luokilla esimerkiksi jätteen lajittelua harjoitellaan leikkien ja pelien avulla. Tässä kohderyhmässä alkaa korostua jo erilaisien motivoivien tekijöiden tarve, jotta lajittelu kotona ja kouluilla tuntuu mielekkäältä. Yläkouluikäiset suuntaavat vierailunsa usein jätteenkäsittelyalueille. Lisäksi kouluille halutaan eriaiheisia luentoja muun muassa jätteen vähentämiseen ja kierrättämiseen liittyen.

Taloyhtiöihin tehtävät vierailut sisältävät usein lajitteluneuvontaa ja Kiertokapulan toiminnan esittelyä konkreettisesti taloyhtiön jätekatoksen luona. Tällaisilla neuvontavierailuilla on tärkeää, että asiakas saa vastauksia kysymyksiinsä, esimerkiksi lajitteluohjeisiin liittyen. Myös yhdistyksille tehtävät vierailut ovat sisältöään usein verrattavissa taloyhtiöille tehtävään neuvontaan.

Kiertokapula ei aktiivisesti tarjoa jäteneuvonnan palveluita yrityksille, koska se vastaa jätelain mukaisesti pääasiassa asumisessa syntyvän jätteen jätehuollosta ja jäteneuvonnasta. Asiakkaiden tilauksesta myös yrityksille on kuitenkin toteutettu muutamia neuvontavierailuja vuosittain. Yrityksistä jäteneuvonnan kohteina olivat vuonna 2019 olivat kiinteistöpalvelun sekä henkilöstöhallinnon yrityksiä, joiden henkilökunnalle kerrottiin jätteiden lajittelusta sekä jätehuolto järjestelmästä Suomessa [24].

#### 4.3 Tiedotus ja viestintä

Kiertokapula viestii monikanavaisesti asiakkailleen ja sidosryhmilleen. Mikään kanava ei ole tarkoitettu pelkästään jäteneuvonnalliseksi keinoksi, mutta jäteneuvonnalla on tärkeä osa kanaviin tuotetussa sisällössä. Esimerkiksi Kiertokapulan nettisivuilla yli puolet sisällöstä on jäteneuvonnallista materiaalia.

Perinteisin viestintäkeino on Kiertokapulan toimittama asiakaslehti Tietokapula. Se jaetaan jokaiseen toimialueen kotitalouteen kaksi kertaa vuodessa. Digitaalisessa muodossa olevan tiedon rinnalla Tietokapula tärkeä viestintäväline, koska myös nettiä käyttämättömille asiakkaille kuuluu oikeus saada ajankohtaista tietoa jätehuollosta. Tietokapula on saanut vuosien varrella rinnalleen monia muita kanavia erilaisen tiedon välittämiseksi.

Neuvonnan uutiskirjeet ovat sähköpostiin lähetettäviä ajankohtaistiedotteita. Uutiskirjeitä on seitsemän erilaista seuraaville kohderyhmille:

- asukkaat ja mökkiläiset
- isännöitsijät
- varhaiskasvatus
- alakoulut
- yläkoulut
- 2. asteen oppilaitokset
- korkeakoulut.

Asukkaiden ja mökkiläisten sekä isännöitsijöiden uutiskirjeissä kerrotaan ajankohtaisista kiinteistön jätehuoltoon liittyvistä asioista kuten poikkeavista tyhjennysrytmeistä, jätehuoltomääräysten muutoksista sekä asioimisesta jätteidenkäsittelyalueilla. Lisäksi niiden avulla ohjeistetaan erilaisissa kiinteistön jätetilaan liittyvissä asioissa, jotta jätehuolto toimisi parhaalla mahdollisella tavalla. Isännöitsijöille ja asukkaille suunnatut kirjeet lähetetään kaikille niille, jotka ovat antaneet sähköpostiosoitteensa tiedottamista varten Kiertokapulän käyttöön. Tämän lisäksi uutiskirjeen voi tilata Kiertokapulän nettisivuilta. Isännöitsijöiden, asukkaiden ja mökkiläisten kirjeitä lähetetään yhteensä 25 600 henkilölle. [25.]

Kasvatukselle ja koulutukselle suunnatuissa uutiskirjeissä kerrotaan ympäristöön, kierrätykseen ja lajitteluun liittyvistä teemapäivistä sekä vinkkejä niiden viettämiseen päiväkodeilla, kouluilla ja oppilaitoksissa. Lisäksi näissä uutiskirjeissä kerrotaan erilaisista neuvonnan palveluista sekä jaetaan ympäristökasvatukseen liittyvää materiaalia. Uutiskirjeet lähetetään vain niitä tilanneille henkilöille. Tilaajia varhaiskasvatukselle ja koulutukselle suunnatuilla kirjeillä on 425 henkilöä. [25.]

Tärkeänä viestintä- ja tiedotuskanavana toimii Kiertokapulän nettisivut, joiden sisällöstä jopa puolet on jäteneuvonnallista materiaalia. Nettisivuilta löytyy tietoa niin kiinteistön jätehuollon järjestämiseen kuin Kiertokapulän järjestämään jätteidenvastaanottoon liittyen. Lisäksi niiltä löytyy paljon tietoa jätteiden lajittelusta.

Kiertokapulän nettisivut uudistettiin vuonna 2020 saavutettavuus direktiivin mukaisiksi. Saavutettavuus määritellään saavutettavuusdirektiivillä, jonka pohjana on Web Content Accessibility Guidelines eli WCAG-standardi. Direktiivin tavoitteena on parantaa digitaalisten palveluiden laatua niin, että julkiset palvelut ovat kaikkien käytettävissä. [26.]

Vuoden 2019 lopulla Kiertokapulassa otettiin käyttöön Facebook-sivu, jota käytetään sekä ajankohtaisten jätehuollon asioiden tiedottamiseen että jäteneuvonnan kanavana. Facebookin avulla voidaan tehokkaasti tavoittaa laajojakin ih-

misryhmiä, mutta tarvittaessa viestiä voidaan kohdentaa tarkasti esimerkiksi tietylle maantieteelliselle alueelle. Facebook-sivustolla viestitään lyhyin viestein, kuvin ja videoin. Facebookissa on helppoa tiedottaa tapahtumista ja kutsua mukaan ihmisiä esimerkiksi kesätapahtumiin, joissa Kiertokapula on mukana. Vuoden 2021 alussa Facebook-sivulla oli seuraajia 676. [27.]

Kesällä 2020 Kiertokapulalle avattiin Instagram-sivu, joka toimii tehokkaana viestintäkanavana, joka toimii jäteneuvonnan työssä tuoden lajittelua ja kierrätystä esiin innostavalla tavalla. Sovelluksen kautta voidaan viestiä ajankohtaisista asioista, mutta pääpisteenä voidaan pitää vuorovaikutuksellisuutta. Instagramin käytön tavoitteena on päästä lähemmäksi asiakasta ja päästää asiakas lähemmäksi Kiertokapulan palveluita. Vuoden 2021 alussa Instagram-sivulla oli 208 seuraajaa. [28.]

Sosiaalisen median sivujen seuraaja määrien vuoksi näillä kanavilla ei vielä saada kovinkaan suurta näkyvyyttä. Verrattuna muihin viiden suurimman jätehuoltoyhtiön sosiaalisen median kanaviin seuraajia on merkitsevästi vähemmän. Esimerkiksi asukasmäärältään kolmanneksi suurimman jätehuoltoyhtiön LSJH:n Instagram-sivulla on 708 ja Facebook-sivulla 2 447 seuraajaa. Viidenneksi suurimmalla jätehuoltoyhtiöllä Kiertokaarella on Instagramissa 349 ja Facebookissa 862 seuraajaa.

#### 4.4 Opas- ja neuvontamateriaalit

Kiertokapulalla on liuta alueen asukkaille suunnattuja oppaita. Näitä ovat esimerkiksi kompostointiopus, kesämökin jäteopus sekä rakennusjäteopus. Oppaiden tarkoituksena on antaa käytännönläheistä neuvontaa erilaisten jätteiden käsittelyyn liittyen. Oppaita on jaossa tapahtumissa ja vierailuilla ja lisäksi niitä voi tilata Kiertokapulalta maksutta. [29.]

Painetun opasmateriaalin huonona puolena on tiedon nopea vanhentuminen. Mikäli materiaalissa huomataan jokin virhe tai tietoon tulee muutoksia, niitä on

vaikea enää korjata. Oppaat tulisi tästä syystä tarkastella ja päivittää vuosittain, mikä aiheuttaa haasteita esimerkiksi painosmäärien suhteen.

Painettujen oppaiden rinnalla Kiertokapulan nettisivujen uudistamisen yhteydessä sivuille tuotettiin jonkin verran opastusmateriaalia [29]. Pidemmän tähtäimen tavoitteena on viedä lähes kaikki opasmateriaalit nettiin, jossa tiedot ovat nopeasti päivitettävissä. Näin ollen tieto pystytään pitämään paremmin ajan tasalla. Materiaalit ovat internetin välityksellä myös nopeammin asiakkaiden löydettävissä sekä paremmin saavutettavissa mihin vuoronkauden aikaan tahansa.

Opasmateriaalin lisäksi taloyhtiöiden asukkaiden lajitteluopastuksessa asiakkaita palvelevat kiinteistöjen jätekatoksiin esille laitettavat jätekatostaulut sekä jäteastioihin liimattavat jäteastiatarrat. Sekä tarroissa että tauluissa on jätelajin nimi sekä yksinkertaistetut lajitteluohjeet. Jätekatostauluja ja jäteastiatarroja voi tilata Kiertokapulalta veloituksetta kiinteistön jätetiloihin. [29.]

#### 4.5 Jäteselviytyjät-kilpailu

Jäteselviytyjät on kilpailu 4.-luokkalaisille Kiertokapulan toimialueella. Se on järjestetty joka vuosi vuodesta 2009 alkaen. Kilpailun tarkoituksena on motivoida jätteiden lajitteluun ja lisätä ympäristötietoisuutta. Viimeisen viiden vuoden aikana kilpailuun on osallistunut vuosittain keskiarvoisesti noin 2400 oppilasta noin 73 koulusta Kiertokapulan toimialueella. Vuonna 2021 kilpailuun osallistui oppilaita 61 koulusta, mikä tarkoittaa noin 42 % alueen 4.-luokkalaisille opetusta antavista peruskouluista. Jäteselviytyjät-kilpailu on merkittävä osa Kiertokapulan tekemää jäteneuvontaa. [30.]

Oppilaat harjoittelevat alkukilpailuun oppimateriaalin avulla. Kiertokapulan nettisivujen uudistuksen yhteydessä oppimateriaalit vietiin kokonaisuudessaan internetiin. Tällä tavalla saavutettiin säästöä materiaalin painatuskuluissa, mutta toisaalta materiaalista saatiin havainnollistavampaa ja monipuolisempaa. Esimerkiksi videoiden ja kuvien roolia materiaalissa pystyttiin korostamaan, minkä

avulla oppimateriaaliin pystyttiin tuomaan lähestyttävyyttä sekä konkretiaa. Net-tisivujen uudistamisen yhteydessä Jätteselviytyjät-kilpailulle luotiin oma sivusto, joka toimii oppimateriaalina ensimmäisen kerran vuoden 2021 kilpailussa.

Kilpailua on pyritty kehittämään osallistujilta saadun palautteen avulla eteenpäin koko sen historian ajan. Tulevien vuosien aikana Jätteselviytyjät-kilpailussa on tavoitteena saada korostettua kilpailua matkana. Kilpailu opettaa arkipäivän tai-toja, joiden rooli tulee tulevien vuosien aikana kasvamaan. Haasteena on toteut-taa opetus innostavalla tavalla.

## **5 Selvitys jäteneuvonnan kehitystarpeista Kiertokapulassa**

Selvitys Kiertokapulan jäteneuvonnan kehitystarpeista tehtiin yhtiön teettämään asiakastyytyväisyyskyselyyn sekä jätehuoltoviranomaisen tekemään palveluta-sonmääritykseen perustuen. Lisäksi jäteneuvonnan eri kohderyhmille laadittiin kyselyitä ja haastatteluita, joiden avulla haluttiin saada tarkemmin esille valituille kohderyhmille tarjottavien neuvontapalveluiden kehitystarpeita.

### **5.1 Neuvonnan ja tiedottamisen tavoitteet palvelutason määrityksessä**

Kiertokapulan toimialueen jätehuoltoviranomainen, jätelautakunta Kolmenkierto, määritteli vuoden 2020 alussa uudelleen jätehuollon palvelutason. Tämä jäte-huollon palvelutaso on voimassa Kiertokapula Oy:n alueella Hattulassa, Haus-järvellä, Hyvinkäällä, Hämeenlinnassa, Janakkalassa, Järvenpäässä, Keravalla, Lopella, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Riihimäellä, Tuusulassa ja Valkeakoskella. [31.]

Palvelutason tarkoituksena on määrittää, minkälaisia palveluita kuntalaisille ja kiinteistöille tarjotaan tällä hetkellä. Jokaisen palvelun osalta määritellään myös, miten kyseistä palvelua ja palvelun laatua halutaan parantaa, mikäli se ei ole nykyisellään riittävä. Tavoitevuosi asiakirjassa määritetyille kehittämistavoitteille on 2022. Jäteneuvonnan kannalta merkittävää on, että neuvonta ja tiedotus

nähdään merkittävässä roolissa esimerkiksi valtakunnallisten kierrätystavoitteiden saavuttamisen kannalta. [31.]

Neuvonnalle ja tiedottamiselle palvelutasoon on sisällytetty neljä tavoitetta. Eritäin tärkeänä tavoitteena voidaan pitää tiedotuksen ja neuvonnan lisäämistä nettisivuilla, uutiskirjeissä, sosiaalisen median kanavissa sekä chat-palvelussa. Kyseisen palvelun tason toteutumista voidaan seurata sillä, saako asiakas tarvitsemansa tiedot jätehuollosta ja sen toteutumisesta Kiertokapulalta. Tällaisen tiedotuksen on tavoitteen mukaisesti katettava myös jätehuoltoviranomaisen käsittelemät asiat eli esimerkiksi muutokset jätehuoltomääräyksissä tai jätehuollon palvelutasossa. Sähköiseen materiaaliin liittyen on kirjattu myös toinen tavoite, jonka mukaisesti materiaalin on oltava saavutettavasti toteutettua. [31.]

Kolmantena neuvonnan palveluiden merkittävänä tavoitteena on kirjattu kattavat mahdollisuudet erilaisille neuvontatilaisuuksille ja -vierailuille eri kohderyhmissä [31]. Tämä tarkoittaa ympäristökouluttajien tekemiä vierailuja niin eri kohderyhmien tilaisuuksiin kuin avoimiin tapahtumiin ympäri Kiertokapulan toimialuetta. Hyviä mittareita kyseisen palvelutason tavoitteen toteutumiselle ovat tilastot, jotka kertovat sekä tehtyjen vierailujen että tapahtumissa tavoitteiden asukkaiden määrät. Kiertokapula on tilastoinut näitä määriä jo useamman vuoden ajan.

Neljäs palvelutasoon kirjattu tavoite liittyy osaltaan asiakkaille jaettavaan neuvonta- ja ohjemateriaaliin. Tavoitteena on, että kaikista jäteastioita löytyy ajantasainen ohjeistus lajitteluun liittyen jäteastiatarran muodossa. Neuvonnan tehtävänä on päivittää tarrat esim. lajitteluohjeistuksien muuttuessa. [31.] Tällaisen tiedotuksen rooli korostuu arkea helpottavana tekijänä esimerkiksi roskia jäteastioihin viedessä.

Näistä palvelutasossa määritellyistä tavoitteista voidaan päätellä, että neuvonnan ja tiedottamisen osalta yhtä tärkeää roolia näyttelevät niin aktiivinen osallistuminen erilaisiin tapahtumiin kuin alati kehittyvät palvelut sähköisissä asiointikanavissa ja sosiaalisessa mediassa. Palvelutason tavoitteet eivät ole neuvonnan osalta kovinkaan vaativia ja niiden voidaan monelta osin katsoa toteutuvan

jo nykytilassa. Tavoitteiden toteutuminen vaatii kuitenkin seurantaan, jotta palveluiden jatkuva parantaminen on mahdollista.

### Asiakastyytyväisyyskysely

Kiertokapulan asiakastyytyväisyys kysely toteutettiin tammi-helmikuussa 2020. Kyselyn toteutti Innolink Oy. Kyselyssä tutkittiin asiakkaiden tyytyväisyyttä Kiertokapulan toimintaan ja palveluihin liittyen. Tutkittavia kohteita olivat muun muassa alueilla asiointin mutkattomuus sekä puhelimen välityksellä tapahtuvan asiointin saatavuus. Kysely toteutettiin Kiertokapulan henkilöasiakkaille ja lisäksi omistajakuntien edustajille päättäjätasolla. Kyselyyn saatiin 838 vastausta.

Neuvontatyön kehittämisen ja optimoimisen kannalta hyvin merkittävä kysymys oli se, kuinka tärkeäksi kyselyyn vastanneet kokivat jätteiden lajittelun. Asteikolla 1–7 keskiarvoksi saatiin 5,9. Kysyttäessä siitä, mitä kaikkia jätteitä vastaaja kertoo lajittelevansa, korostui biojätteen pienempi lajitteluaste selkeästi muista jätelajeista. Biojätettä kertoi lajittelevansa 58 % kyselyyn vastanneista, kun taas muiden jätteiden lajitteluprosentti oli keskiarvoisesti noin 77 %. Lähes puolet vastaajista kertoi, että innokkuus jätteidenlajitteluun oli kasvanut kahden viimeisen vuoden aikana.

Tärkeänä yleistietona jäteneuvontaan liittyen on myös se, että 73 % tietää ainakin jotain Kiertokapulan toimintatavoista. Kiertokapulasta mieleen tulevia sanoja olivat muun muassa ”jätehuolto”, ”kierrätys” ja ”kaatopaikka”, jotka kuvaavat hyvin Kiertokapulan perustoimintaa.

Kiertokapulan jäteneuvontaa vastaaja pääsi arviomaan jäteneuvonnan informatiivisuuden kannalta. Asteikolla 1–7 jäteneuvonnan informatiivisuus sai arvioksi 5,2. Kysyttäessä, tiedottaako Kiertokapula riittävästi lajittelusta ja ovatko Kiertokapulan jätehuolto-oppaat hyvin saatavilla oli arvio 4,8. Kiertokapulan viestintämateriaaliin, kuten oppaisiin ja julkaisuihin vastaajista oli tutustunut 62 %. Näitä julkaisuja arviointiin luotettavuudessa, ymmärrettävyydessä sekä ilmeen selkeydessä keskiarvoisesti arvosanalla 5,8.



Neuvonnan kannalta on myös tärkeää kuulla, mistä asioista kaipaavat tietoa. Neljä eniten vastauksia saanutta kohtaa olivat hinnat, jätteiden lajittelu, vaarallisen jätteen vastaanotto sekä jätteiden synnyn vähentäminen. Tämä näkyy myös neuvonnan puheluiden tilastoinnissa, sillä kysytyimpiä kysymyksiä ovat muun muassa jätteiden hinnoitteluun sekä lajitteluun liittyvät kysymykset.

Ajalle tyypillisesti asiakkaat asioivat mieluiten sähköisien palvelujen, kuten sähköpostilla, Asiakasnetissä sekä chat-palvelussa. Tähän Kiertokapula on jo edellisen ja kuluvan vuoden aikana halunnut vastata uusien viestintäkanavien käyttöönotolla. Kehitystarpeena voidaan nähdä asiakkaiden ohjaaminen tämän uuden tiedon luo. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella vain noin kolmannes vastaajista tiesi, että Kiertokapula tiedottaa jätehuollon ajankohtaisista asioista myös Facebookissa. Tämä selittyy osin sillä, että asiakastyytyväisyyskyselyä tehtäessä Facebook oli otettu vasta noin muutamia kuukausia aikaisemmin. Kolmasosa vastaajista oli etsinyt tietoa myös Tietokapula-lehdestä.

Jäteneuvonnan kannalta kyselytuloksissa merkittävää on se, miten hyvin erilaiset jäteneuvonnan palvelut ja tiedotuskanavat ovat asiakkaiden tiedossa. Jotta jäteneuvonnan palvelut saadaan ihmisten tietoon ja saataville, on tärkeää kohdistaa tiedotusta kanaviin, joista tietoa etsitään ja toisaalta muuttuneessa tilanteessa ohjata ihmiset hakeutumaan oikean tiedon luo.

## 5.2 Kyselytutkimukset

Osana selvitystä jäteneuvonnan kehitystarpeista tehtiin kyselytutkimus kahdelle eri jäteneuvonnan kohderyhmälle. Kyselyn tavoitteena on paitsi saada tietoa Kiertokapulan jäteneuvonnan tunnettuudesta sekä laadusta, myös tuoda vastaajien tietoisuuteen erilaisia jäteneuvonnan keinoja kyseisten kohderyhmien edustajille.

Kyselyyn vastattiin julkisen nettilinkin kautta. Nettilinkkiä jaettiin suoraan sähköpostilla Kiertokapulan toimialueen kunnissa työskenteleville kasvatustalon työntekijöille.

tekijöille. Lisäksi nettilinkkiä jaettiin Kiertokapulan uutiskirjeissä. Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyyn saatiin yhteensä 130 vastausta. Alakoulujen kyselyn osalta vastaajamäärä oli 107.

Kyselyt toteutettiin samalla kaavalla. Perustietoina vastaajalta kysyttiin ikää ja sukupuolta sekä tehtävänimikettä ja ikäryhmää, jonka kanssa vastaaja pääsääntöisesti työskentelee. Kyselyn alussa vastaajaa pyydettiin arvioimaan kuinka tärkeitä ympäristöasiat, kuten lajittelu ja kierrätys ovat hänelle. Tämän jälkeen kysyttiin, kuinka tärkeänä vastaaja pitää näiden asioiden opettelua osana varhaiskasvatusta ja esiopetusta tai perusopetusta, riippuen siitä, kumpaan kyselyyn henkilö vastasi.

Varsinainen kysely kohdistui Kiertokapulan tuottamiin neuvontapalveluihin, joita tarjotaan kyselyn kohderyhmille. Vastaajalta kysyttiin jokaiseen palveluun liittyen, oliko hän kuullut aikaisemmin kyseisestä palvelusta. Mikäli vastaaja oli kuullut, kysyttiin häneltä, oliko hän käyttänyt kyseistä palvelua aikaisemmin eli esimerkiksi oliko hän uutiskirjeen tilaaja tai oliko päiväkodilla järjestetty neuvontavierailu. Mikäli vastaaja oli käyttänyt kyseistä palvelua, häntä pyydettiin vielä arvioimaan kyseisen palvelun hyödyllisyys jäteneuvonnan keinona.

Kyselyn lopussa vastaajalta kysyttiin, mistä hän on mahdollisesti etsinyt tietoa Kiertokapulan jäteneuvonnan palveluista ja toisaalta, mistä vastaaja toivoisi löytävänsä tietoa niihin liittyen. Viimeisenä vastaaja pääsi myös antamaan avointa palautetta Kiertokapulan jäteneuvonnan palveluista sekä kertomaan, minkälaisia neuvonnan palveluita hän toivoisi Kiertokapulan jatkossa tarjoavan kyseiselle kohderyhmälle.

### 5.2.1 Kysely varhaiskasvatukselle ja esiopetukselle

Varhaiskasvatuksen ja esikoulujen kyselyyn vastauksia saatiin kymmenestä Kiertokapulan toimialueen kunnasta. Vastaukset eivät jakautuneet täysin tasai-

sesti kuntien välillä. Suurin osa vastauksista saatiin Järvenpäässä työskenteleviltä varhaiskasvatuksen työntekijöiltä (46 %). Vastauksia ei saatu Hämeenlinnasta, Keravalta ja Nurmijärveltä.

Suurin osa kyselyn vastaajista (81 %) sijoittui ikähaitariin 30–60 vuotta. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet (99 %) olivat naisia. Suurin osa kyselyyn vastanneista työskenteli tehtävänimikkeellä varhaiskasvatuksen opettaja tai varhaiskasvatuksen lastenhoitaja. 7 % kyselyyn vastanneista oli päiväkodinjohtajia. Suurin osa (34 %) kyselyyn vastanneista työskenteli 3–5-vuotiaiden lasten kanssa. Lisäksi muutama kyselyyn vastannut kertoi työskentelevänsä esimies tai hallintotehtävissä.

Kyselyllä tavoitettiin kaiken kaikkiaan vastaajia laajasti useasta ikäryhmästä sekä erilaisilla tehtävänimikkeillä työskenteleviä, mikä on tutkimuksen kannalta mielekästä. Sukupuolten välisiä eroavaisuuksia ei kyselyssä pystytty tutkimaan, mutta niitä ei oletettu tutkimuksen kannalta merkittäviksi.

Sekä ympäristöasioiden tärkeyttä vastaajalle itselleen, että niiden tärkeyttä osana varhaiskasvatusta ja esiopetusta arvioitiin asteikolla 1–5. Tässä kyselyssä kaikki vastaukset asettuivat kuitenkin välille 3–5. Suurin osa vastaajista arvioi ympäristöasioiden opettamisen joko yhtä tärkeäksi tai tärkeämmäksi kuin ympäristöasioiden tärkeyden itselleen. Jokaisessa kysymyksessä noin 10 % vastaajista arvioi ympäristöasioiden opettelen hieman vähemmän tärkeäksi kuin mitä ympäristöasiat itselle olivat.

Varsinainen kysely kohdistui varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyssä neljään eri neuvontapalveluun, jotka olivat

- uutiskirjeet
- puuhapaketti
- neuvontavierailut
- nettisivumateriaalit (pelit ja leikit).

Keskiarvoisesti vain joka neljäs oli kuullut kyseisistä Kiertokapulan neuvontapalveluista. Parhaiten tiedossa olivat Kiertokapulan nettisivuilta löytyvät pelit ja leikit, joista oli kuullut reilu kolmannes vastaajista. Reilu puolet niistä, jotka olivat kuulleet peleistä ja leikeistä oli myös käyttänyt niitä osana lajitteluharjoittelua ja ympäristöasioiden opettelua.

Vähintään tiedossa oli päiväkodeille ja esikoululle suunnattu lainattava Puuhapaketti, josta oli kuullut 17 % vastaajista. Lähes yhtä tuntemattomia olivat neuvontavierailut, joista oli aikaisemmin kuullut 18 % vastaajista. Kyselyn perusteella yleisarvosanaksi näiden kaikkien kohderyhmälle tarjottavien neuvonnan palveluiden hyödyllisyydelle osana jäteneuvontaan muodostui 4,2.

Alla olevaan taulukkoon 1 on koottu jokaisen palvelun osalta siitä kuulleiden ja sitä käyttäneiden prosentuaalinen osuus. Reunimmaiseen sarakkeeseen on laskettu palvelua aikaisemmin käyttäneiden antama arvio palvelun hyödyllisyydestä jäteneuvonnan keinona.

Taulukko 1 Neuvonnan palveluiden tunnettuus, käyttö ja arviointi varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyssä.

<b>Palvelu</b>	<b>Kuullut palvelusta aikaisemmin (%)</b>	<b>Käyttänyt palvelua aikaisemmin (%)</b>	<b>Arvio palvelun hyödyllisyydestä</b>
Uutiskirjeet	29	8	4,0
Puuhapaketti	17	50	4,3
Neuvontavierailut	18	39	4,4
Nettisivujen materiaalit	36	57	4,1

Vapaata palautetta antoi 21 vastaajaa. Vapaassa palautteessa varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyssä nousivat muutamissa vastauksissa tietämättömyys Kiertokapulän jäteneuvonnan palveluista. Tämä vahvistaa jo monivalintakysymyksien perusteella saatua käsitystä siitä, että varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kohderyhmässä Kiertokapulän jäteneuvontapalvelut eivät ole juurikaan tiedossa. Avoimissa vastauksissa toivottiin aktiivisempaa lähestymistä Kiertokapulalta varhaiskasvatukseen ja esiopetukseen esimerkiksi sähköpostitse lähetettävien tiedotteiden muodossa.

### 5.2.2 Kysely alakouluille

Alakouluille suunnatussa kyselyssä vastaajia saatiin jokaisesta Kiertokapulän toimialueen kunnasta, eli vastaajien osuudet jakautuivat paremmin kuin varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyssä. Vastaajamäärien ollessa kuitenkin kohdallaisen pieniä ja vaihdellessa suuresti eri kunnissa ei kyselyn tuloksista tehty kuntien välistä vertailua. Eniten vastauksia saatiin Hyvinkäältä (21 vastaajaa).

Kuten varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyssä, myös alakoulujen osalta vastauksia saatiin jokaisesta ikäryhmästä. Suurin osa kyselyn vastaajista (81 %) sijoittui ikähaitariin 30–60 vuotta, mutta vastauksia saatiin myös alle 30-vuotiailta (11 %) sekä yli 60-vuotiailta (8 %). Alakoulujen kyselyssä noin joka viides vastaajista oli mies, mutta sukupuolten välisiä eroja ei oletettu tutkimuksen kannalta merkittäviksi, joten niitä ei tutkittu tarkemmin.

Yli kaksi kolmasosaa vastaajista työskenteli luokanopettajan nimikkeellä. Eri-tyisluokan opettajien vastauksia oli 14 % ja rehtoreita 7 %. Enemmistö vastaajista työskenteli pääasiassa 3.–4. luokkalaisten kanssa. 1.–2. luokkalaisten kanssa työskenteli 16 % vastaajista ja 5.–6. luokkalaisten kanssa 18 % vastaajista.

Reilu kolmannes kyselyyn vastanneista arvioi ympäristöasioiden kuten lajittelun ja kierrätyksen erittäin tärkeäksi itselleen. Lähes 80 % vastaajista piti näiden

asioiden opetusta osana perusopetusta erittäin tärkeänä. Varsinainen kysely kohdistui alakoulujen kyselyssä viiteen eri neuvontapalveluun, jotka ovat

- uutiskirjeet
- Jäteselviytyjät -kilpailu
- neuvontavierailut kouluille
- vierailut Kiertokapulan jätteidenkäsittelyalueille
- nettisivumateriaalit (pelit ja leikit).

Parhaiten tiedossa oli Jäteselviytyjät -kilpailu, josta oli kuullut 84 % vastaajista. Noin kolmannes kisasta aiemmin kuulleista, oli myös osallistunut kilpailuun jonakin vuonna opettamansa luokan kanssa. Vähintään tiedossa olivat vierailut Kiertokapulan jätteidenkäsittelyalueille, joista oli kuullut 41 % kyselyyn vastanneista. Kyselyn perusteella yleisarvosanaksi näiden neuvonnan palveluiden hyödyllisyydelle jäteneuvonnan keinona antoivat kyseisiä palveluja käyttäneet 4,4.

Alla olevaan taulukkoon 2 on koottu jokaisen palvelun osalta siitä kuulleiden ja sitä käyttäneiden prosentuaalinen osuus. Reunimmaiseen sarakkeeseen on laskettu palvelua aikaisemmin käyttäneiden antama arvio palvelun hyödyllisyydestä jäteneuvonnan keinona.

Taulukko 2 Neuvonnan palveluiden tunnettuus, käyttö ja arviointi alakoulujen kyselyssä.

<b>Palvelu</b>	<b>Kuullut palvelusta aikaisemmin (%)</b>	<b>Käyttänyt palvelua aikaisemmin (%)</b>	<b>Arvio palvelun hyödyllisyydestä</b>
Uutiskirjeet	45	27	4,1
Jäteselviytyjät-kilpailu	84	61	4,4
Neuvontavierailut kouluille	50	57	4,5

<b>Palvelu</b>	<b>Kuullut palvelusta aikaisemmin (%)</b>	<b>Käyttänyt palvelua aikaisemmin (%)</b>	<b>Arvio palvelun hyödyllisyydestä</b>
Neuvontavierailut jätteidenkäsittely-alueille	41	30	46
Nettisivujen materiaalit	51	75	4,3

Alakoulujen kyselyssä vapaaseen palautteeseen saatiin 19 palautetta. Muutamat näistä koskivat Jäteselviytyjät -kilpailua, jota arvostettiin vastaajien keskuudessa. Toisaalta kisaan toivottiin lisää toiminnallisuutta opiskelumateriaalin ja tietokilpailun rinnalle. Lisäksi ajatus jätteen elinkaaren selvittämisestä ja tietoa siitä, mitä lajitelluille jätteille tapahtuu, kaivattiin esimerkiksi videoiden muodossa.

### 5.3.3 Kyselyiden yhteenveto

Sekä varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen sekä alakoulujen kyselyiden perusteella Kiertokapulän neuvonnan palveluiden tuntemattomuus on selkeästi huomattavissa. Alakoulujen kyselyssä keskimäärin erilaisista jäteneuvonnan palveluista oli kuullut noin puolet vastaajista, kun taas varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen kyselyssä keskimääräisesti vain joka neljäs oli kuullut palveluista.

Vastaajien arvioidessa eri neuvonnan palveluiden hyödyllisyyttä osana jäteneuvontaa saivat kaikki neuvonnan palvelut niitä aiemmin käyttäneiden arviona keskiarvon 4,3 asteikolla 1–5. Tätä voidaan pitää hyvänä arvostuksena.

Kyselyn perusteella tärkeimmäksi kehityskohteeksi valikoituu jäteneuvonnan palveluiden tunnettuuden lisääminen. Kehitettävät kohteet on koottu raportin lukuun 7.

### 5.3 Haastattelu Kiertokapulan viestintä- ja neuvontayksikölle

Osana selvitystä jäteneuvonnan kehitystarpeista toteutettiin haastattelu Kiertokapulan jäteneuvonnan työntekijöille sekä yksikön esimiehelle. Haastattelussa haluttiin kartoittaa työntekijöiden kuvaa neuvonnan tekemästä työstä sekä selvittää, minkälaisia toiveita neuvontatyön kehittämiseksi oli. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna samanaikaisesti työntekijöille ja esimiehelle.

Kiertokapulan jäteneuvontaa halutaan parantaa jatkuvasti myös yrityksen toimesta. Siksi myös tässä tutkimuksessa otetaan huomioon Kiertokapulan suunnittelemat tulevaisuuden näkymät, jotka jo osaltaan ohjaavat jäteneuvontaa parempaan suuntaan. Kiertokapulassa neuvontapalvelut on yhdistetty osaksi viestinnän yksikköä. Jäteneuvonnan työtä tehdään kolmen työntekijän voimin, mutta tiiviissä yhteistyössä kahden muun viestintä- ja neuvontatiimin työntekijän kesken.

Kysyttäessä millaisena yksikön työntekijät näkevät Kiertokapulan jäteneuvonnan työn nousivat esille monikanavaisuus sekä asiakaslähtöisyys. Jätelain asettamat tavoitteet neuvonnan toteuttamiseksi jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseksi sekä jätehuollon asianmukaiseksi toteuttamiseksi toteutuvat.

Vahvuudeksi nähdään, että jäteneuvonta ei ole ainoastaan jätteiden lajitteluopastusta, vaan asiakasta ohjataan myös jätteen synnyn ehkäisemiseen tai tavaroiden uudelleen käyttöön. Jätteitä ohjeistetaan lajittelemaan, niin että erilaiset jätemateriaalit voidaan ohjata kierrätettäväksi ja hyödynnettäväksi parhaalla mahdollisella tavalla. Lajittelu halutaan tehdä mahdollisimman helpoksi, jotta se kannustaa mahdollisimman montaa ihmistä. Neuvonnassa pyritään löytämään asiakkaalle vaivattomia ja edullisia tapoja esimerkiksi jätehuollon järjestämiseen ja jätteiden alueelle tuomiseen.



Viestinnän ja neuvonnan kanava valikoituu vahvasti kohderyhmän ja neuvonnan aiheen mukaisesti. Vahvuutena nähdään perinteiset palvelut eli mahdollisuus soittaa tai lähettää sähköpostia. Kokemuksen perusteella asiakkaat arvostavat sitä, että ottamalla yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla he saavat neuvontaa juuri omaan kysymykseensä liittyen. Usein asia selviää heti puhelussa, joten asiakas saa vastauksen myös nopeasti.

Puhelimen rinnalla uudet, paremmin jäsennellyt nettisivut, ovat asiakkaan saatavilla puhelin palvelun kiinniollessa. Nämä kaksi kanavaa voidaan tietysti määrittelyssä luokitella jäteneuvonnan palveluiden ytimeksi, joka on lähes kaikkien asiakkaiden saavutettavissa. Kiertokapulassa ei ole tutkittu, mikä kaikki vaikuttaa asiointikanavan valintaan. Voidaan kuitenkin olettaa, että esimerkiksi asiakkaan ikä vaikuttaa siihen, asioiko hän mieluummin itsenäisesti netissä vai ottaako yhteyttä sähköpostin tai puhelimen välityksellä.

Toisena neuvonnan vahvuutena on mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan kohtaamiseen asukkaiden kanssa. Esimerkiksi aluevierailuilla jäteneuvontaa voidaan toteuttaa havainnollistavalla tavalla, kun asiakkaat pääsevät näkemään jätteiden vastaanottoa ja käsittelyä käytännössä. Näissä tilaisuuksissa tilaa on myös avoimille kysymyksille sekä ajatusten vaihdolle, jolloin jokainen saa mahdollisuuden tuoda esiin itselle tärkeitä asioita. Aluevierailuilla jätehuollon kokonaisuus konkretisoituu elämysten kautta ja antaa paljon ajateltavaa siitä, millaisia jätemäärät Suomessa nykyään ovat. Toisaalta asiakkaat pääsevät aluevierailuille huomamaan, miten nykyajan jätteidenkäsittelyalue eroaa verrattuna vanhan ajan kaatopaikkoihin.

Kysyttäessä siitä, mitä Kiertokapulan tekemässä jäteneuvonnassa tulisi kehittää nousivat esille kokonaisuuksien luominen. Neuvonnan palvelutarjonta nähtiin jo monipuolisena, mutta työn tehokkuuden kannalta erilaisten palveluiden markkinointi selkeinä paketteina olisi kannattavaa. Tämä myös tekisi palveluista myös asiakkaille helpommin lähestyttäviä. Neuvonnan kehitystä ohjaa myös alueella toteutettu palvelutason määrittäminen, josta kerrotaan tarkemmin luvussa

5.1. Palvelutason määrittäminen ei anna jäteneuvonnalle suuria vaatimuksia, mutta halu kehittää palveluita ja työtä on työntekijöillä suuri.

Suuri osa kehitystoiveista liittyi vierailukeskuksen rakentamiseen. Vierailukeskuksen suunnitelmaa on avattu luvussa 7.3. Ympäristökasvatuksen näkökulmasta vierailukeskus olisi tärkeä tuki jätehuollon havainnollistamisessa. Kierros vierailukeskuksella haluttaisiin yhdistää osaksi esimerkiksi aluevierailuja, jolloin vierailijalle voidaan luoda hyvin konkreettinen kuva jätehuollon toiminnasta.

Haastattelussa tuli myös ilmi erilaisia uusia ehdotuksia tehdä jäteneuvontaa. Tällä hetkellä trendikkäitä ovat esimerkiksi podcastit, joiden sopivuutta jäteneuvonnan kanavaksi pohdittiin. Podcastia voisi lähteä ideoimaan muun muassa YouTubessakin suosituksi tullee Q&A-tyylillä. Lisäksi podcastissa voitaisiin esitellä jätelajittain eri jätteiden hyödyntämistä. Asiantuntijanäkökulmaa saataisiin esimerkiksi kutsumalla jaksoihin jätealan yritysten edustajia. Tällä hetkellä käytössä kuitenkin jo monia eri kanavia, joten rajaaminen käytettävissä kanavissa olisi paikallaan.

Neuvontaa voisi yhdistää myös Kiertokapulien muihin palveluihin, esimerkiksi vaarallisten jätteiden ja metalliromun keräystempauksiin, jotka järjestetään vuosittain Kiertokapulien toimialueen jokaisessa kunnassa. Ympäristökouluttajat voisivat olla mukana keräystempauksissa kertomassa siitä, mitä vaarallisille jätteille ja metalliromulle tapahtuu sen jälkeen, kun ne on viety asianmukaisesti keräykseen. Lisäksi tällaisissa tapahtumissa voitaisiin luoda yhteistyötä Kiertokapulien ja jätteenkäsittelijöiden, esimerkiksi Fortum Waste Solutionsin ja Kuusankosken välillä. Yhteistyössä tehty neuvonta ja asiakaskohtaamiset toisivat kiertäjäyhteistyötä ja jätehuollon kokonaisuutta esille. Ympäristökouluttajien mukana olo keräystempauksissa voisi olla kampanjamuotoista ja liittyä jäteneuvonnan vuoden teemaan.

Tällä hetkellä Kiertokapula tekee yhteistyötä muiden jätelaitosten kanssa pääasiassa KIVOn organisoimissa kampanjoissa. Yhteistyön tekeminen esimerkiksi materiaalien tuottamisessa nähtäisiin kuitenkin mahdollisena vaihtoehtona. Jätettäväksi riittäisi sekä hyviä ideoita kuin täysin valmiita materiaaleja. Tämä

voisi olla yksi askel kohti sitä, että KIVOn ja kuntien jätelaitosten tekemä jäte-neuvonta olisi koko maassa ensisijainen lajittelu- ja kiertotaloustiedon lähde, mikä on myös luvussa 6.1. esitetyn KIVOn edistämän jäteneuvonnan brändäys-työn mukaista. Yhtenäisillä materiaaleilla ja toimintamalleilla koko jäteneuvontaa voitaisiin viedä eteenpäin.

## **6 Suomen jäteneuvonnan yhteiset kehityssuunnat**

Jätehuoltoyhtiöt tekevät ja kehittävät jäteneuvontaa pääasiassa omalla alueel-laan, mutta jäteneuvonnassa on kannattavaa pyrkiä löytämään keinoja sen ke-hittämiseen myös yhteisesti koko Suomen alueella. Jäteneuvonnan rooli on tun-nistettu yleisesti kuluttajille ainakin joissakin määrin tuntemattomaksi. Jäteneu-vontaa antavat tahot eivät ole kuluttajille selkeät, eivätkä kuluttajat osaa näin ol-len hakeutua oikean tiedon luo. Jätteisiin ja kierrätykseen liittyvää tietoa satelee kuluttajille monesta eri suunnasta, jolloin tieto jää repaleiseksi ja usein ilman kuntakohtaista näkökulmaa.

### **6.1 Jäteneuvonnan valtakunnallinen brändäystyö**

KIVO on aloittanut vuoden 2019 alkupuolella Suomen jäteneuvonnan brändäys-työn. Sen halutaan olevan profiilinnosto jätelaitosten tekemälle työlle kestävän kehityksen edistäjänä. Työn päällimmäisenä tavoitteena on löytää kaikesta jäte-laitosten antamasta lajittelu- ja palveluneuvonnasta yhteisiä piirteitä, joiden avulla neuvonta voidaan tuotteistaa samannimiseksi, -näköiseksi ja -laatuiseksi. [32.]

Tavoitteena on myös, että kunnallisen jätehuollon neuvontaa voitaisiin pitää esillä valtakunnallisesti yhtenäisin termein ja nimikkein. Samalla halutaan lisätä kuntien jätelaitosten tekemän neuvontatyön vaikuttavuutta. Pääviestinä voidaan pitää sitä, että jäteneuvonnan kysymyksissä kannattaa aina kääntyä oman kun-nan jäteneuvonnan puoleen. [32.]

Konkreettinen brändäystyö on suunniteltu toteutettavan kuntien jätelaitosten omissa kanavissa, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa sekä nettisivuilla. Lisäksi se voisi näkyä niin jäteneuvontaa tekevien henkilöiden vaatetuksessa sekä ajo-neuvoissa. Kuntien jätelaitoksissa jäteneuvontaa tekevien henkilöiden titteleihin brändäystyö ei kuitenkaan välttämättä vaikuta. Brändäyksen myötä myös jäteneuvonnan tekemiä materiaaleja voitaisiin viedä yhteisen teeman ja ulkoasun alle. Brändille luodaan yhtenäiset elementit, joiden avulla nidotaan yhteen kaikkien Suomen kuntien ja jätelaitosten tekemä jäteneuvonnan työ. [32.]

Brändin kehitystyön alussa nimiehdotuksia kunnalliselle jäteneuvonnan tekijöille ja neuvonnan palvelulle kysyttiin jokaiselta jätehuoltoyhtiöltä. Vuoden 2020 ke-väällä ja kesällä brändäystyötä jatkettiin yhdessä mainostoimiston kanssa tehdyillä ehdotuksilla brändinimestä ja sen ulkoasusta. Elokuun lopussa jäteneuvonnan uusi brändi nimettiin Kierrätysvalmennukseksi. Jäteneuvontaa tekeviä henkilöitä voidaan brändin puitteissa kutsua ”kierrätyskoutseiksi”. [32.]

Kiertokapulan kannalta merkittävä kysymys on, miten brändi otetaan huomioon yhtiön omassa jäteneuvonnan kehitystyössä. Brändin ottaminen osaksi toimintaa järkevällä tavalla vaatii myös ohjausta KIVOn taholta sekä yhteisten pelisääntöjen luomista brändin ympärille. Ongelmaksi saattaa koitua se, millä tavalla jätelaitokset eri puolilla Suomea sitoutuvat brändäystyön tavoitteisiin.

Brändäystyö jatkuu edelleen vuonna 2021. Kierrätysvalmennusta osana Kiertokapulan jäteneuvontaa käsitellään tarkemmin luvussa 7.4.

## 6.2 Yhteistoimintaa jätelaitosten välillä

Yhteistyötä jätelaitosten välillä on tehty aiemmin lähinnä alueellisesti, esimerkiksi materiaaleja tai jäteneuvonnan kampanjoita on toteutettu muutamissa jätelaitoksissa yhdessä [16]. Ideoiden ja myös valmiin materiaalin jakaminen on merkittävä osa koko Suomen laajuista jäteneuvonnan kehitystyötä. Sen hyötyinä on myös työtaakan jakaantuminen, koska samoja asioita ei tarvitse tehdä

alusta eri jätehuolto-yhtiöissä. Tällöin jäteneuvonnan resursseja voidaan suunnata jäteneuvonnan kehittämiseen ja toteuttamiseen entistä paremmin.

KIVO on pyrkinyt luomaan yhteistoiminnan lisäämistä koko Suomen jätelaitosten kesken. Aktiivisempaa ideoiden ja oivallusten jakamista varten Suomen jätelaitoksille perustettiin Teams-ryhmiä, joissa jätelaitosten edustajat voivat kysyä ja kertoa omista hankkeistaan esimerkiksi neuvonnan menetelmiin tai neuvontamateriaaleihin liittyen. Keskustelu ei ole vielä ollut kovin aktiivista, mutta muutamia keskustelun avauksia on käyty esimerkiksi jaettavien materiaalien kuten asiakaslehtien ja kalenterien kannattavuuteen liittyen. [33.]

Yhteistyön lisäämiseksi KIVO on myös ehdottanut Teamsissa käytäviä kokouksia, joissa voitaisiin ideoida ja jakaa tietoa koko Suomen kattavista jäteneuvonnan aiheista. Yhdessä Teamsissa läpikäytäväksi kehityskohteeksi on pohdittu monikielisen jäteneuvonnan lisäämistä. Monikielisen jäteneuvonnan lisäämiseksi tehtyä työtä voitaisiin jakaa yhdessä muiden kanssa ja näin ollen nopeuttaa materiaalien kehittämistä. Yhteisiä kokouksia ei ole vielä pidetty.

Kiertokapulalan aloitteesta vuoden 2021 alussa kuntien jätelaitokset tekivät yhteishankinnan mobiilissa tapahtuvan oppimisen pelillisyyden alustasta. Yhteishankinnan yhtenä tavoitteena on pystyä jakamaan jätelaitosten kesken alustalla tehtyä oppimismateriaalia sekä ideoita. Tämä on jo yksi kehitysaskel kohti parempaa yhteisyyttä kuntien jätelaitosten välillä.

Jo aiemmin kuvatussa mukaisesti jäteneuvonnan heikkoutena voidaan pitää jätehuoltojärjestelmän sekä jäteneuvonnan pirstaloitumista. Tämä vaikuttaa neuvonnan viestiä heikentäen, koska asioista ei voida viestiä samanlaisesti ja tarpeeksi yksinkertaisesti. [5.] Alueelliset erot on otettava huomioon esimerkiksi lajitteluohjeistuksissa.

Neuvonnan ja viestinnän ratkaisuna voisi olla etsiä viestistä samankaltaisuuksia siinä määrin kuin se on kannattavaa. Hyvien ideoiden lisäksi myös materiaalien

jako on kannattavaa, jolloin kaikkea ei tarvitse tehdä monesti uudestaan. Yhteistyön toteutuminen vaatii muiden jätelaitosten ohjeistukseen ja toimintaan tutustumista, jotta erilaisuudet voidaan ottaa huomioon materiaaleja tehdessä.

Tärkeässä osassa ovat erilaiset yhteistapahtumat, joissa jätelaitoksilla on mahdollisuus esitellä omia toimiaan. Vuosittain järjestettävät viestintä- ja neuvontapäivät ovat yksi esimerkki tällaisesta toiminnasta [34]. Se tukee KIVOn tavoitetta, jonka mukaisesti se haluaa työssään vahvistaa kuntien tekemän jäteneuvonnan työtä sekä tuoda esille kuntavastuullisen asumisen jätehuollon brändiä [5].

## **7 Kehitettävät kohteet ja toimenpiteet**

Kehitettävät kohteet on koottu osana opinnäytetyötä tehtyjen selvitysten ja kyselyiden perusteella. Toimenpiteet on tarkoitettu toimintaa ohjaavaksi ja ne voidaan ottaa huomioon Kiertokapulassa tehtävässä toiminnan suunnittelussa tulevien vuosien aikana.

### **7.1 Palaute ja tavoitteet**

Nykyhetkellä Kiertokapulan neuvontapalveluiden käyttöä ja niistä saatua palautetta mitataan tilastoimalla tehnyt vierailut ja kirjoittamalla ylös niistä satunnaisesti saatua palautetta. Neuvonnan palveluiden käyttäjiltä ei ole aktiivisesti kerätty palautetta käyttämänsä neuvonnan palvelun vastaavuudesta heidän omiin toiveisiinsa ja odotuksiinsa. Vaikka osana opinnäytetyötä tehdyissä kyselyissä saatiin pääasiassa hyvää palautetta kaikista neuvonnan tähän asti tarjoamista palveluista, on edellytyksenä niiden edelleen kehittämiseksi palautteen saaminen.

Palautteen saamisen tärkeys korostuu erityisesti uusia palvelukokonaisuuksia luodessa. Uusia palveluita on järkevää lähteä markkinoimaan muutamille testiryhmille, joilta kerätyn palautteen avulla voidaan heti alusta alkaen kehittää palvelua parempaan suuntaan. Muuttuvalla jätehuollon alalla on tärkeää kehittää

palveluita jatkuvasti, joten palautteen saamisella on merkittävä vaikutus myös jo pidempään käytössä olleille palveluille.

Palautteen keräämisen avuksi neuvonnan palveluille tulisi luoda lyhyitä, mutta kuitenkin konkreettista ja laadukasta tietoa keräävät palautekyselyt. Tärkeää on, että vastaaminen kyselyihin on tarpeeksi helppoa ja nopeaa asiakkaalle. Näin ollen kyselyyn vastaaminen saisi viedä aikaa korkeintaan vain muutamia minuutteja ja sen tulisi onnistua pääosin ilman pitkien tekstien kirjoittamista. Palautekyselyiden tulisi olla alusta asti myös muuttumattomia, mikä mahdollistaa kehittämisen seurannan saadun palautteen avulla.

Toiminnan jatkuvan parantamisen seuraamiseksi tärkeää olisi, että saadun palautteen perusteella toiminnalle asetettaisiin tavoitteita. Tavoitteena voisi olla esimerkiksi tavata tapahtumissa tietty määrä omistajakuntien asukkaita vuodessa tai tavoittaa kouluvierailuilla tietty prosenttiosuus tietyn ikäluokan oppilaista. Tavoitteita voitaisiin vaihdella aika-ajoin, jolloin palveluiden tarjoamista voitaisiin kohdentaa halutuille kohderyhmille muutaman vuoden jaksoissa.

## 7.2 Tiedotuksen tehostaminen

Sekä alakouluille että varhaiskasvatukselle ja esiopetukselle suunnatut kyselyt osoittivat, että tietoa Kiertokapulan jäteneuvonnan palveluista on liian vähän, eivätkä eri kohderyhmien edustajat osaa hakeutua tiedon luo. Tiedotusta erilaisista jäteneuvonnan palveluista tulee lisätä esimerkiksi suoraan sähköpostiin lähetettävillä kirjeillä, joiden avulla ohjataan kohderyhmien edustajia uutiskirjeiden tilaamiseen sekä tiedon etsimiseen Kiertokapulan verkkosivujen kautta.

Osana opinnäytetyötä laadittiin sähköpostitiedotteet Kiertokapulan neuvonnan palveluita erityisesti kannustaen uutiskirjeiden tilaamiseen. Sähköpostimarkkinointi lähetettiin koulujen, päiväkotien sekä muiden vastaavien tahojen internetistä saatujen yhteystietojen avulla muun muassa kuntien kasvatustalon työntekijöille ja päälliköille. Uutiskirjeille saatiin jokaisen tiedotteen lähettämisen jälkeen

muutamia uusia tilaajia. Sähköpostitiedotteita voitaisiin jatkossa lähettää muutamia kertoja vuodessa. Lisäksi uutiskirjeitä tulisi pitää esillä yhtiön nettisivuilla sekä sosiaalisessa mediassa.

Asiakkailla saattaa olla uutiskirjeistä hieman negatiivinen kuva, koska perinteisesti yritysten lähettämät uutiskirjeet sisältävät pääasiassa mainoksia ja muuta markkinointia. Monien yritysten uutiskirjeet lähetetään useita kertoja kuukaudessa, joten ne tukkivat asiakkaan sähköpostin. Tärkeää on myös tuoda esille se, että Kiertokapulän uutiskirjeet eivät sisällä markkinointia vaan niiden tarkoitus on kertoa ajankohtaista tietoa jätehuollosta.

### 7.3 Kierrätysvalmennus Kiertokapulän jäteneuvonnassa

KIVOn organisoima jäteneuvonnan brändäystyö koskettaa kaikkia jätelaitoksia Suomessa. Kiertokapula on osallistunut muiden jätehuoltolaitosten tavoin brändin luomiseen ideoimalla ja antamalla kommentteja brändin suunnitteluvaiheessa. Brändäystyölle ei ole vielä asetettu selkeitä suuntaviivoja, joten tässä opinnäytetyössä pohditaan brändityön tuomista osaksi Kiertokapulän jäteneuvontaa yleisellä tasolla.

Helpoiten brändäystyö voidaan sulauttaa osaksi kouluille ja päiväkodeille tehtävää neuvontaa. Kiertokapulalla brändityö voitaisiin yhdistää uusien kehitettävien pakettien luomiseen. Tämä helpottaisi muun muassa pakettien markkinointia. Kierrätysvalmennuksen mukaista toimintaa tehdään jo nyt Kiertokapulassa, koska kesän 2021 aikana tavoitteena on tehdä vierailupaketit ammattioppilaitoksille. Vierailupaketit voitaisiin päivittää brändin mukaiseksi muuttamalla niiden ulkoasua, eli lisäämällä brändin mukaiset logot ja värit. Paketeista tiedottaminen voisi tapahtua brändin mukaisilla nimikkeillä.

Sen lisäksi, että jo olemassa olevia palveluja voidaan melko helposti viedä brändin alle, antaa brändin tuominen mahdollisuuden kehittää uusia neuvontapalveluita. Palvelut voitaisiin viedä brändin alle jo niiden suunnittelu ja toteutus-



vaiheessa, jolloin uusista palveluista voitaisiin tiedottaa brändin mukaisella ulkoasulla. Palveluiden kehittäminen olisi kannattavaa ottaa osaksi neuvonnan toimintasuunnitelmaa niin, että uusien palveluideoille esittelylle ja edistämiselle olisi varattu aikaa.

Haastattelussa neuvonnan työntekijöille nousi esiin useita ideoita erityisesti alueen asukkaille tarjottavista palveluista. Tällaisia olivat esimerkiksi kompostointikoulutus, jätteiden yhteiskeräyksestä kiinnostuneille asiakkaille ”kimppaisäntäkoulutus,” sekä podcastit erilaisista jätehuollon aiheista. Tällaisia palveluja voitaisiin tarjota myös suoraan taloyhtiöille.

#### 7.4 Vierailukeskus

Kiertokapulalla on suunnitteilla vierailukeskus, jonka tarkoitus olisi toimia jäteneuvonnan ja ympäristökasvatuksen opetustilana erilaisille jäteneuvonnan kohderyhmille. Monitoimista tilaa voitaisiin myös hyödyntää inspiroivana tilana Kiertokapulan isännöimissä tapahtumissa, esimerkiksi palaverissa. Neuvonnan työntekijöille toteutetussa haastattelussa vierailukeskuksen toteuttaminen nähtiin tärkeänä toimenpiteenä jäteneuvonnan kehittämiseksi.

Tilaa aloitettiin suunnittelemaan vuonna 2020 ja suunnittelua on tehty tilan sisälöstä. Tilan tarkoituksena on tuoda esille konkreettisella ja luovalla tavalla eri jätemateriaalien kierrätystä ja hyödyntämistä sekä jätehuollon toimintaa yhteiskunnassamme. Tilassa on tarkoitus kertoa tarinaa jätehuollon ja Kiertokapulan toiminnan historiasta sekä kuvata nykyaikainen jätteen tie sen kotona jätteeksi päätymisestä kohti kierrätystä uutena materiaalina.

Vierailukeskuksen suunnittelu jatkuu keväällä 2021 Metropolian projektityötä, jossa projektipäällikkönä toimi tämän opinnäytetyön tekijä. Vierailukeskuksen vaatima tilatarve otetaan huomioon Kiertokapulan Karanojan jätteidenkäsittelyalueen suunnittelun yhteydessä. Vierailukeskuksen sijoittaminen Karanojan jätteidenkäsittelyalueen yhteyteen on myös neuvonnan työntekijöiden toiveena. Vierailukeskuksen sijainti mahdollistaisi tässä tapauksessa myös varsinaisella

vastaanottokentälle vierailemisen, mikä on koettu erittäin tärkeäksi jäteneuvonnan kanavaksi.

## 7.5 Digitalisaatio ja pelillistäminen jäteneuvonnassa

Vuonna 2020 maailmalla vaikuttanut koronaviruspandemia keskeytti jäteneuvonnan tekemät neuvontavierailut. Kiertokapulassa vuoden 2020 ja alkuvuoden 2021 aikana tehtiin muutamia etäyhteyksin toteutettuja vierailuja asiakkaiden tilauksesta. Esimerkiksi kouluille ei kuitenkaan päästy tekemään vierailuja.

Digitalisaatio ei ole ainoastaan ratkaisu jäteneuvonnan tekemiselle koronapandemian aikana. Digitaalinen jäteneuvonta voi olla tulevaisuuden tapa tehdä ympäristökoulutusta esimerkiksi peruskoulun ylimmille luokille sekä 2. asteen ja korkea-asteen opiskelijoille, koska nämä ryhmät ovat tottuneita käyttämään digitaalisia palveluita osana arkeaan.

Pelillistäminen tarkoittaa kehityskohteena pääasiassa Seppo-alustan käyttöönottoa Kiertokapulassa. Seppo on alusta, joka pyrkii oppimisen pelillistämiseen. Seppo-alustan taustalla olevan pedagogiikan mukaisesti tavoitteena on löytää pelistä ulkoinen motivaattori oppimisen edistämiseksi. Yrityksen mukaan pelin paras ominaisuus on, että se aktivoi oppijaa. [35.]

Seppo-alustan mahdollisuudet pääsevät hyödynnettäväksi parhaiten, kun peli yhdistetään konkreettisesti olevaan materiaaliin esimerkiksi niin, että pelissä tarvittavaa tietoa saa tutustumalla tilaan ja siellä oleviin materiaaleihin. Näitä ominaisuuksia päästään hyödyntämään, kun pelit yhdistetään vierailukeskuksen tehtäviin tai aluevierailuihin. Vierailukeskuksessa pelin kysymyksiin vastaaminen voi vaatia tilaan ja sen materiaaleihin tutustumista. Jätteidenkäsittelyalueilla pelin tehtävät voidaan GPS-yhteyden avulla yhdistää pelaajan fyysiseen sijaintiin, jolloin peli saadaan luontevaksi osaksi kierrosta.

Seppoa voidaan kuitenkin myös hyödyntää osana esimerkiksi 2. asteen opiskelijoille pidettäviä oppitunteja, jolloin kuulijaa voidaan aktivoida esityksen aikana Seppo-alustalla annettavilla tehtävillä. Kokemusten perusteella tämä kohde

ryhmä pystyy jo itsenäiseen työskentelyyn ja toisaalta tarvitsee ulkoista motivaatiota oppimisen tehostamiseksi. Peliä pelatakseen pelaajan tulee kuunnella ja katsella esitystä, josta hän saa vastauksia annettuihin tehtäviin. Pelin tulee olla tarpeeksi helppo ja yksinkertainen, jotta esityksen seuraaminen ja vastaaminen onnistuvat saman aikaisesti.

## 7.6 Monikielinen neuvonta

Kiertokapulassa neuvontaa annetaan pääasiassa suomen kielellä. Lajitteluohjeet ja joitakin nettisivujen osioita on käännetty myös englanniksi. Monikielisen jäteneuvonnan kehittäminen on tunnistettu myös KIVOssa tärkeäksi kehityskohdeksi.

Tiettyinä vähimmäistasona jäteneuvonnan monikielisyydelle voitaisiin pitää sitä, että asiakas löytäisi lajitteluun ja kiinteistön jätehuollon järjestämiseen liittyvät ohjeet ymmärtämällään kielellä. On tärkeää pohtia, riittääkö englannin kielelle käännetyt tiedot vai tulisiko neuvontaa tehdä myös muilla kielillä.

Jätelaitosten yhteistyönä tehtynä käännöstyötä saataisiin kevennettyä, ja toisaalta resursseja voitaisiin käyttää paremmin laadukkaan materiaalin saamiseksi. Kieliversiointeja myös muilla kuin englannin kielellä on tehty muutamissa jätelaitoksissa, joten valmiiden materiaalien käyttö ja muokkaaminen omiin tarpeisiin sopivaksi olisi mahdollista.

## 8 Pohdintaa kehitystyön tueksi

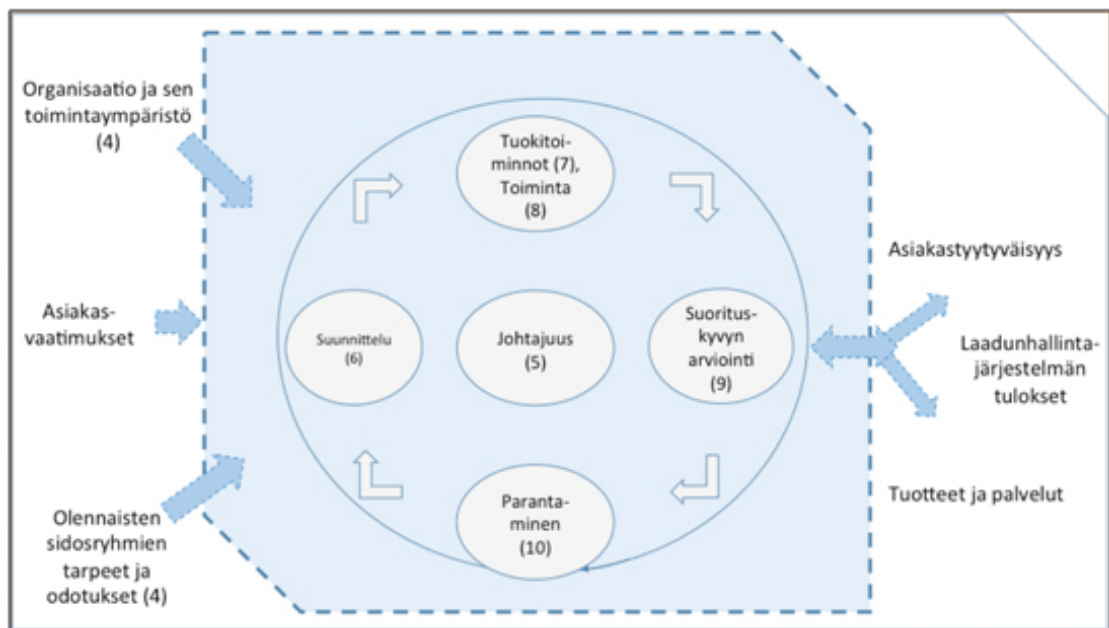
Tähän osioon opinnäytetyötä on koottu pohdintaa ja tietoa siitä, mitä on kannattavaa ottaa huomioon jäteneuvonnan kehittämisessä. Tavoitteena on, että neuvonnan tarjoamat palvelut voidaan perustella ja nähdä selkeästi eri kohderyhmille suunniteltuina kokonaisuuksina.

## 8.1 Kiertokapulän toimintajärjestelmä

Kiertokapulassa on käytössä toimintajärjestelmä, joka kattaa laatu­järjestelmän ISO 9001, turvallisuusjärjestelmän ISO 45001, ympäristöjärjestelmän ISO 14001 ja tietoturvallisuusjärjestelmän ISO 27001. Toimintajärjestelmätyö on Kiertokapulassa sertifioitua ja sitä tarkastellaan säännöllisesti sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla. Toimintajärjestelmä kattaa myös neuvonnan työn, jolle asetetaan tavoitteet ja laatuvaatimukset. [36.]

Laatu­järjestelmän standardin, ISO 9001, mukaisesti laadunhallinta perustuu muun muassa asiakas­keskeisyyteen, prosessimaiseen toimintaan ja jatkuvaan parantamiseen, jotka ovat myös neuvonnan tekemässä työssä tärkeitä ominaisuuksia. [37.] Tässä luvussa nämä kolme perustetta on pyritty tarkastelemaan neuvonnan työtä ohjaavasti.

Neuvonnan palveluita kehitettäessä ja toteuttaessa työ on prosessin omaista, jolloin standardin mukainen toiminta tekee työstä johdonmukaisempaa. Ku­vassa 1 on esitetty PDCA-malli (Plan, Do, Check, Act), joka voidaan nähdä tärkeänä menetelmänä myös neuvonnan työssä.



Kuva 1 Jatkuvan parantamisen prosessin PDCA-malli. [38.]

Kuvan mukaisesti jokaisen neuvonnan projektin tulisi sisältää suunnitteluvaihe, jonka perusteella asetettaisiin tavoitteet sekä tarvittavat resurssit. Toteutunutta toimintaa verrataan myöhemmin näihin annettuihin tavoitteisiin, jonka perusteella suunnitellaan taas uusia toimintaa parantavia toimenpiteitä.

Parantamisella ja erityisesti jatkuvalla parantamisella pyritään siihen, että asiakkaan vaatimukset ja toiveet voidaan täyttää myös tulevaisuudessa. Samalla pyritään korjaamaan epätoivottuja vaikutuksia ja kehittämään myös vaikuttavuutta. [37.] Neuvonnan työssä jatkuvan parantamisen periaatteen noudattamiseksi täytyy huomiota kiinnittää erityisesti palautteen keräämiseen ja sen tarkasteluun. Palautteen saamiseen liittyviä kehitysehdotuksia tarkastellaan tarkemmin luvussa 7.1. Myös toiminnan organisoitu itsearviointi on tärkeässä roolissa.

Tyytyväinen asiakas on yksi Kiertokapulan toiminnalle asetetuista arvoista, ja se tukee erityisesti yrityksen laatujärjestelmää [36]. Asiakaskeskeisyyden periaate voidaan nähdä erityisesti myös neuvonnan työssä tärkeänä arvona. Standardin ISO 9001 mukaisesti tärkeintä on ymmärtää asiakkaiden tai muiden kyseistä toimintaa koskevien lakien ja viranomaisten vaatimukset. Asiakastyytyväisyyden lisääminen on pysyvä merkityksellisenä asiana yrityksen toimintaa suunnitella, arvioidessa ja toteuttaessa. [37.]

Neuvonnan työssä on pyrittävä tuomaan laatujärjestelmä konkreettiseksi osaksi toimintaa, jolloin jokaisessa projektissa voidaan huomioida standardin antamat menetelmät työn kehittämiseksi. Se vaatii neuvonnan työssä ohjeiden ja yhteisesti hyväksyttyjen käytäntöjen luomista ja myös jo olemassa olevien käytäntöjen tarkastelemista kriittisesti ja säännöllisesti.

## 8.2 Kiertokapulan uusi strategia

Kiertokapulan uusi strategia otettiin käyttöön vuoden 2021 alussa. Strategian kärkihankkeina nähdään uusia palveluita ja toimia, joiden käyttöön ottamiseksi

tarvitaan neuvontaa ja viestintää. Neuvontaan suoraan liittyvänä kärkihankkeena strategiaan on kirjattu asiakaskokemuksen ja viestinnän kehittäminen. [39.]

Strategian mukaisesti neuvontaa halutaan kehittää monikanavaisemmaksi. Käytännön toimenä monikanavaisuuden kehittämiseksi halutaan Kiertokapulalle rakentaa vierailukeskus. [39.] Vierailukeskuksen kehittämistä on pohdittu tämän opinnäytetyön luvussa 7.3. Vierailukeskusta voidaan kehittää Kiertokapulan aikataulun mukaisesti projektityössä tehdyn ideoinnin pohjalta.

Monikanavaisen jäteneuvonnan kehittämisessä on tärkeää selvittää ja rajata kanavat, jotka koetaan tärkeimmiksi ja jotka tukevat parhaiten neuvonnalle asetettuja tavoitteita. Koska neuvonta koetaan jo nykyhetkellä monikanavaiseksi, on pohdittava tarvetta luopua jonkin kanavan käytöstä. On tärkeää perustella erilaisten kanavien käyttö eli pohtia, mitä erilaisilla kanavilla halutaan viestiä ja mikä näiden kanavien käytön hyöty on jäteneuvonnan kokonaisuuden kannalta.

Kehitystyötä neuvonnassa ei ole tähän asti tehty kovinkaan järjestelmällisesti, vaan erilaisia ideoita on viety eteenpäin kunkin tilanteen mukaisesti ja jo olemassa olevia palveluita kehitetty satunnaisesti saadun palautteen perusteella. Kehitystyön organisoiminen strategiaa toteuttavaksi toiminnaksi sekä neuvonnan palveluiden hallinnoiminen on tärkeää, jotta uusille ideoille ja niiden eteenpäin viemiselle voitaisiin jakaa resursseja.

Vuosittain olisi hyvä käydä tarkasti läpi neuvonnan tarjoamista palveluista saatua palautetta. Lisäksi olisi tärkeää pohtia työntekijöiden ja yrityksen näkökulmasta palveluiden tarjoamiseen liittyviä käytänteitä ja niiden toimivuutta. Myös uudet ideat ja niiden tuominen osaksi neuvonnan palvelutarjontaa voisi käydä läpi samassa. Uusien ideoiden kehittämiseksi niiden ympärille olisi hyvä muodostaa työpajatoimintaa ja sen jälkeen tehdä suunnitelma siitä, millä aikataululla erilaisia palveluja voitaisiin lähteä kehittämään.

### 8.3 Kokonaisuuksien markkinointi

Tärkeimmäksi kehityskohteeksi selvityksessä muotoutui erilaisten neuvonnan palveluiden jäsenteleminen niin, että tarjottavat palvelut ovat selkeitä kokonaisuuksia. Tärkeässä roolissa on kokonaisuuksien suunnittelu niin, että ne ovat helposti toteutettavissa eri työntekijöiden vetämänä ja helposti markkinoitavissa oikeille kohderyhmille.

Kehitystyötä kokonaisuuksien luomisessa tehtiin jo Kiertokapulän nettisivujen päivityksen yhteydessä, kun jo olemassa olevat neuvonnan palvelut pyrittiin tuomaan esille asiakkaalle helposti lähestyttävien paketein. Palveluiden kehitystyötä pystytään Kiertokapulassa jatkamaan tässä opinnäytetyössä tarkasteltujen keinojen kautta.

Kehitystyön organisoimiseksi neuvonnan palvelut tulisi listata. Listalta eroteltaiisiin jo toiminnassa olevat hyvät kokonaisuudet. Niiden lisäksi tulisi määritellä kehitettävät kokonaisuudet sekä pohtia, miten näitä kokonaisuuksia tulisi kehittää. Listalle tulisi jättää tilaa myös uusille ideoille.

Tulevaisuudessa jo olemassa olevien pakettien nimeämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Kun paketeilla on olemassa selkeät nimet, joille niistä voidaan puhua niin yrityksen sisällä kuin asiakkaillekin, voidaan myös pakettien tilaamisesta tehdä asiakkaalle helpompaa. Pakettien nimeämisessä on pyrittävä palvelua kuvaaviin, mutta kuitenkin kiinnostusta herättäviin termeihin.

### 8.4 Ympäristökasvatus perusopetuksen opetussuunnitelmassa

Merkittävä osa Kiertokapulän tekemästä ympäristökoulutuksesta ohjataan perusopetukseen. Perusopetuksen opetussuunnitelmassa jätteiden vähentämiseen sekä uudelleen käyttöön ja lajittelemiseen liittyvät taidot ovat merkittävässä osassa. Yhdeksi perusopetuksen opetussuunnitelman arvoksi määritel-

lään kestävän elämäntavan välttämättömyys. Kestävä kehitys nähdään opetussuunnitelmassa taloudellisesta, sosiaalisesta, kulttuurisesta ja toki ekologisesta näkökulmasta. [40.]

Kierrätys ja lajittelu mainitaan opetussuunnitelmassa useasti. Oppiaineista sen merkitys korostuu erityisesti vuosiluokilla 1–6 ympäristöopissa ja vuosiluokilla 7–9 biologiassa ja maantiedossa, mutta se näkyy opetussuunnitelmassa myös monissa muissa oppiaineissa kuten käsityössä ja kotitaloudessa. [40.]

Kestävään elämän tapaan kasvattaminen on osana opetussuunnitelman laaja-alaista osaamista, joka on määritelty ikätason mukaan kolmeen osaan. Vuosiluokilla 1–2 kestävään elämäntapaan ohjataan pääasiassa koulun antaman esimerkin avulla. Jäteneuvonnan kannalta tämä merkitsee muun muassa lajittelun näkyväksi tekemistä. Jätehierarkian mukaisesti jätteen vähentäminen ja uudelleen käyttöön ohjaaminen tulisi tuoda näkyväksi osaksi kouluarkea. Tämän lisäksi ympäristöopin tavoitteena kyseisillä vuosiluokilla on kestävän elämäntavan harjoittelu. Esimerkkeinä oppimissisällöistä mainitaan jätteen vähentäminen, tavaroiden kierrättäminen ja jätteiden lajittelu. [40.]

Vuosiluokat 3–6 ovat opetussuunnitelman mukaisesti aikaa, jolloin kestävän elämäntavan omaksumiselle ja kestävän kehityksen tarpeellisuuden ajattelemiselle. Näin ollen myös jätteisiin ja arjen kestäviin valintoihin liittyvät tiedot ja taidot ovat tärkeä osa opetusta. Kyseisillä vuosiluokilla ympäristöopissa yhtenä tavoitteena on kestävän tulevaisuuden rakentaminen. Tavoitteena on pohtia oman toiminnan vaikutuksia esimerkiksi ilmastonmuutokseen ja luonnonvarojen kestäväan käyttöön liittyen. [40.]

Vuosiluokilla 7–9 kestävään elämän tapaan kasvamista jatketaan sekä käytännön taitojen että teorian opettamisella. Uusia oppiaineita ovat muun muassa biologia ja maantieto, joista molemmista voidaan löytää myös jätteisiin liittyviä osioita. Biologian ja maantiedon oppiaineissa esillä ovat muun muassa ilmastonmuutokseen ja luonnonvarojen kestäväan käyttöön liittyvät aiheet. Tämän lisäksi käsityön oppiaineessa voidaan soveltaa kierrätysmateriaalien käyttöä ja



kotitalouden oppiaineessa pohtia omaa roolia kuluttajana ja valintojen tekijänä.  
[40.]

Opetussuunnitelmaa voidaan hyödyntää soveltuvilta osin Kiertokapulän tarjoaman jäteneuvonnan suunnittelemisessa. Kiertokapulän kouluille toteuttama jäteneuvonnan palvelu on joissakin kohdin hieman lajittelupainotteinen. Kehityssuuntana voidaan esittää kokonaisuuksien laajentaminen ja rajaaminen täsmällisemmin myös jätteen vähentämisen ja kestävän elämäntavan omaksumisen suuntaan, mikä on myös opetussuunnitelman mukaista.

Tavoitteena on, että tarjottavilla jäteneuvonnan palveluilla voidaan tarjota kouluille asiantuntevaa ja ikäryhmän tasoista jäteneuvontaa, jolla voidaan luoda lisäarvoa koulun toteuttamalle opetussuunnitelmalle. Kouluille tarjottavat palvelut on hyvä perustella muun muassa opetussuunnitelmaan pohjaten, jolloin palveluiden käyttö koetaan hyödylliseksi kouluissa. Toisaalta näiltä kohderyhmiltä voidaan saada arvokasta palautetta kokonaisuuksien kehittämiseksi paremmin opetussuunnitelmaa noudattelevaksi, jolloin palautteen saamisen tärkeys korostuu.

## 9 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön avulla pyrittiin selvittämään Kiertokapulän tekemän jäteneuvonnan nykytila sekä sen kehityskohteet. Työssä tarkastellaan ympäristökasvatusta ja jäteneuvontaa myös muualla Suomessa sekä pohditaan jäteneuvonnan yhteisiä kehityssuuntia Suomessa. Opinnäytetyön tuloksena annetaan perustellut kehitysehdotukset jäteneuvonnan kehittämiseksi Kiertokapulassa.

Kehityskohteet selvitettiin kyselytutkimuksiin ja haastatteluihin perustuen. Selvitysten avulla huomattiin, että nykyiset neuvonnan palvelut ovat jo hyvällä tasolla ja niistä saadaan hyvää palautetta. Selkeimmäksi kehityskohteeksi todettiin se, että neuvonnan tarjoamat palvelut eivät ole tarpeeksi hyvin asiakkaiden tiedossa. Jäteneuvonnan rooli voidaan myös Suomen laajuisesti todeta joissakin

määrin tuntemattomaksi. Tästä seuraa se, että jäteneuvontaa tarvitseva asiakas ei välttämättä osaa hakeutua oikean tiedon luo.

Perusteltujen kehitysehdotuksien tueksi jäteneuvonta pyrittiin määrittelemään mahdollisimman monipuolisesti. Kehitettävät kohteet ja toimenpiteet pyrittiin jakamaan selkeiksi kokonaisuuksiksi, jolloin kehittämistä voidaan tehdä organisoitusti. Yhteistyön lisääminen muiden Suomen jätelaitosten kanssa todettiin myös merkittäväksi tekijäksi, jotta kehitystyötä olisi mahdollista tehdä laadukkaasti.

Tutkimuksen ja kehitystyön jatkamiseksi Kiertokapulassa pyrittiin löytämään menetelmiä yhtiön omasta toimintajärjestelmästä ja uudistetusta strategiasta. Tärkeää on, että tulevaisuudessa sekä strategia että erityisesti laatujärjestelmä otetaan konkreettiseksi osaksi neuvonnan työtä Kiertokapulassa.

Työssä ei pystytty antamaan kovinkaan yksityiskohtaisia kehitystoimenpiteitä liittyen valtakunnalliseen brändäystyöhön, koska brändäystyön osalta ohjaavat suuntaviivat ja pelisäännöt brändin luomiseksi ovat vielä esittelemättä jätehuoltoyhtiöille. Brändityön toteutusta tuleekin pohtia konkreettisemmin, kun tällaiset asiat ovat selvillä.

Opinnäytetyötä tehdessä kuva jäteneuvonnan työn laajuudesta ja monipuolisuudesta havainnollistui merkittävästi. Se antoi kattavan kuvan siitä, mitä erilaisia asioita työtä kehittäessä voidaan ottaa huomioon ja miten tärkeää on, että toiminnasta saadaan palautetta.

## Lähteet

- 1 Kiertokapula. 2020. Verkkoaineisto. Kiertokapula Oy. <<https://www.kiertokapula.fi/kiertokapula/>>. Luettu 29.3.2021.
- 2 Jätelaki. 2011. 17.6.2011/646.
- 3 Ympäristönsuojelun valmisteilla oleva lainsäädäntö – Jätesäädöspaketti. 2020. Verkkoaineisto. <[https://ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Ymparistonsuojelun\\_valmisteilla\\_oleva\\_lainsaadanto/Jatesaadospaketti](https://ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Ymparistonsuojelun_valmisteilla_oleva_lainsaadanto/Jatesaadospaketti)>. Luettu 10.6.2020.
- 4 Yhdistämme yli 5 miljoonaa suomalaista kiertotalouden voimaksi. 2021. Verkkoaineisto. Suomen Kiertovoima ry. <[Suhttps://kivo.fi/yhdistamme/](https://kivo.fi/yhdistamme/)>. Luettu 5.9.2020.
- 5 Halme, Kaisa. 2021. Viestinnän asiantuntija, Suomen Kiertovoima ry, Helsinki. Sähköpostikeskustelu 7.1.2021.
- 6 Alueellinen energianeuvonta. 2021. Verkkoaineisto. <<https://energiavirasto.fi/alueellinen-energianeuvonta>>. Luettu 20.3.2021.
- 7 FEE Suomen strategia vuosille 2020–2024. 2020. Verkkoaineisto. <[https://feesuomi.fi/wp-content/uploads/FEE\\_Suomi\\_strategia\\_2020-2024-1.pdf](https://feesuomi.fi/wp-content/uploads/FEE_Suomi_strategia_2020-2024-1.pdf)>. Luettu 17.3.2021.
- 8 Jätehuoltoyhtiöiden alueen asukasmäärät. 2018. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 9 Ympäristökasvatus. 2020. Verkkoaineisto. Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY. <<https://www.hsy.fi/ymparistotieto/ymparistokasvatus/>>. Luettu 27.1.2020.
- 10 Ympäristökasvatus. 2020. Pirkanmaan jätehuolto Oy. Verkkoaineisto. <<https://pjhoy.fi/yhtio/ymparistokasvatus/>>. Luettu 28.1.2020.
- 11 Leiki, kokeile, keskustele ja opi uutta! 2020. Verkkoaineisto. Lounais-Suomen Jätehuolto Oy. <<https://www.lsjh.fi/fi/neuvonta/tilaa-neuvontaa/>>. Luettu 28.1.2020.
- 12 Ympäristökasvatusta kaikenikäisille. 2020. Verkkoaineisto. Kiertokapula Oy. <<https://www.kiertokapula.fi/neuvonta-ja-ymparistokasvatus/ymparistokasvatusta-kaikenikaisille/>>. Luettu 25.1.2020.
- 13 Tule vierailulle jätekeskukseen tai tilaa jäteneuvoja tilaisuuteen. 2020. Verkkoaineisto. <<https://kiertokaari.fi/asiointi-ja-palvelut/vierailut-ja-jateneuvontaluennot/>>. Verkkoaineisto. Kiertokaari Oy. Luettu 27.1.2020.
- 14 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. 2020. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.

- 15 Partti, Minna. 2020. Ympäristöasiantuntija, Helsingin seudun ympäristöpalvelut – kuntayhtymä, Helsinki. Maahanmuuttajakohderyhmän huomiointi. 2020. Webinaari, Neuvonta- ja viestintäpäivä.
- 16 Halme, Kaisa. 2020. Viestinnän asiantuntija, Suomen Kiertovoima ry, Helsinki. Haastattelu 11.8.2020.
- 17 Heikkilä, Anu. 2019. Vaarallisen jätteen kampanja 2019: Tuloksia. Power Point -esitys. Suomen Kiertovoima ry.
- 18 Halme, Kaisa. 2019. Jätehuollon kehitys itsenäisen Suomen historiassa. Verkkoaineisto. Suomen Kiertovoima ry. <<https://kivo.fi/jatehuollon-kehitys-itsenaisen-suomen-historiassa/>>. Luettu 13.8.2020.
- 19 Polttaisitko sinä vettä? Uusi kampanja päivittää suomalaisten tietämyksen biojätteen lajittelusta. 2020. Tiedote. Suomen Kiertovoima ry ja Kuntaliitto.
- 20 Rakasta joka murua -kampanja. 2020. Verkkoaineisto. Suomen Kiertovoima ry. <<https://www.biojate.info/kampanja/>>. Luettu 3.3.2021.
- 21 Organisaatiokaavio 17.1.2020. 2020. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 22 Prosessikartta. 2020. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 23 Raportti – puhelut, chat ja sähköposti. 2020. Yrityksen sisäinen raportti. Kiertokapula Oy.
- 24 Vierailutilastot. 2019. Yrityksen sisäinen raportti. Kiertokapula Oy.
- 25 Uutiskirjeet. 2020. Yhtiön sisäinen verkkoaineisto. Kiertokapula Oy.
- 26 Saavutettavuus direktiivi edistää yhdenmukaisuutta. 2020. Verkkoaineisto. <<https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>>. Luettu 29.9.2021.
- 27 Facebook-tilin päivitysohje. 2019. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 28 Instagram-tilin päivitysohje. 2020. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 29 Ohjeita ja oppaita lajitteluun. 2020. Kiertokapula Oy. <<https://www.kiertokapula.fi/neuvonta-ja-ymparistokasvatus/ohjeita-ja-oppaita-lajitteluun/>>. Luettu 12.1.2021.
- 30 Jäteselviytyjät tilastoja. 2021. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.

- 31 Jätehuollon palvelutaso. 2020. Verkkodokumentti. Jätelautakunta Kolmenkierto ja Kiertokapula Oy. <<https://www.kolmenkierto.fi/wp-content/uploads/sites/3/2020/03/Jatehuollon-palvelutaso-2020.pdf>>. Luettu 5.10.2021.
- 32 KIVOn tiedotteet. 2020. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 33 KIVOn Teams-keskustelut. 2021. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 34 Webinaari: Neuvonta- ja viestintäpäivä 28.10.2020. 2020. Verkkodokumentti. Suomen Kiertovoima ry. <<https://kivo.fi/wp-content/uploads/Webinaari-Neuvonta-ja-viestinta%C3%A4p%C3%A4iv%C3%A4-2020.pdf>>. Luettu 2.4.2021.
- 35 Seppo opetuksen pelillistämiseen. 2018. Verkkodokumentti. Lentävä Liitaulu Oy. <<https://seppo.io/pedagogiikka/>>. Luettu 22.3.2021.
- 36 Toimintajärjestelmä. 2020. Verkkodokumentti. Kiertokapula Oy. <<https://www.kiertokapula.fi/kiertokapula/toimintajarjestelma/>>. Luettu 2.4.2021
- 37 SFS-EN ISO 9001. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. 2015. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.
- 38 Kankaanranta, Jarno. 2016. ISO 9001:2015 riskiperusteinen ajattelu sekä johdon sitoutuneisuus. Verkkodokumentti. <<http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/iso-90012015-riskiperusteinen-ajattelu-seka-johdon-sitoutuneisuus/>>. Luettu 2.4.2021.
- 39 Strategiakokonaisuus. 2021. Yrityksen sisäinen dokumentti. Kiertokapula Oy.
- 40 Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet. 2014. Verkkodokumentti. Opetushallitus. <[https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/perusopetuksen\\_opetussuunnitelman\\_perusteet\\_2014.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf)>. Luettu 16.3.2021.