

SIDOSRYHMIEN NÄKEMYKSET JYVÄSKYLÄN KAUPUNGIN JÄTEHUOLTOPALVELUISTA

Terttu Nyberg

Opinnäytetyö
Helmikuu 2010

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK





Tekijä(t) NYBERG, Terttu	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 10.02.2010
	Sivumäärä 120	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SIDOSRYHMIEN NÄKEMYKSET JYVÄSKYLÄN KAUPUNGIN JÄTEHUOLTOPALVELUISTA		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) MERTANEN, Enni, MÖTTÖNEN, Sakari ja LEINONKOSKI, Heli		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupungin kaupunkirakennepalvelut		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sidosryhmien näkemyksiä Jyväskylän kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta sekä kartoittaa kunnallisen jätehuoltopalvelun toimintaympäristöä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Toisena tavoitteena oli toimintaympäristön kartoittamisen kautta auttaa Jyväskylän kaupunkia parantamaan jätehuoltopalveluja Jyväskylän kaupungissa. Jyväskylä kaupungin jätehuoltopalvelujen nykytilaa ja toimintaympäristön kartoittamista on lähestytty sidosryhmälähtöisesti. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavia henkilöitä oli 19, ja haastattelut toteutettiin toukokuussa 2008. Haastateltavien vastauksia tarkasteltiin seuraavien teemojen pohjalta: 1) kunnan tehtävät ja rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä, 2) viestintä ja yhteistyö, 3) jätehuoltopalvelujen toimintaympäristö, 4) jätehuoltopalvelujen kehittäminen ja 5) henkilöstöresurssit. Haastattelut osoittivat, että Jyväskylässä jätehuoltopalvelu on pääosin hyvin järjestetty ja kunnan järjestämä jätteenkuljetus toimii hyvin. Tilaaja-tuottaja-toimintatapa on toiminut nykyisessä organisaatiossa hyvin, mutta se koettiin pirstaleiseksi. Kaupungin tulisi selvittää myös muita vaihtoehtoisia kunnallisia jätehuoltopalvelujen palveluntuotantotapoja ja jätehuoltopalvelujen organisoimisen mahdollisuuksia. Kaupungin tulisi omaksua aktiivinen rooli jätehuoltopalvelujen kehittämisessä sekä maakunnallisella että valtakunnallisella tasolla sekä lisätä yhteistyötä ja vuoropuhelua sidosryhmien kanssa. Jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit on alimitoitettu, joten palvelun laadun ylläpitämiseksi niitä pitää lisätä. Ympäristöarvot ja ekologisuus on jätehuoltopalvelujen järjestämisessä keskeinen päätöksenteon peruste. Jätehuolto koetaan siinä mielessä arvopalveluksi. Jätteen energiahyötykäyttö nousee tärkeimmäksi yhteistyö- ja kehittämishankkeeksi Jyväskylässä. Jyväskylä on ratkaistava, miten kaatopaikan penkkaan sijoitettava jäte tullaan hyödyntämään.		
Avainsanat (asiasanat) jätehuoltopalvelu, sidosryhmäajattelu, toimintaympäristö		
Muut tiedot		



Author(s) NYBERG, Terttu	Type of publication Master's Thesis	Date 10.02.2010
	Pages 120	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title STAKEHOLDERS' OPINIONS ON WASTE MANAGEMENT SERVICES IN THE CITY OF JYVÄSKYLÄ		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s) MERTANEN, Enni, MÖTTÖNEN, Sakari and LEINONKOSKI, Heli		
Assigned by City of Jyväskylä, Urban design and infrastructure services		
Abstract <p>The objective of the thesis was to study the stakeholders' opinions on the waste management services organized by the City of Jyväskylä, and to chart the operational environment of the municipal waste management and its evolution. Another objective was to help the City of Jyväskylä improve its waste management services by surveying the operational environment.</p> <p>The approach of the thesis was to use a stakeholder analysis to examine the current state and operational environment of the City of Jyväskylä waste management services. Theme interviews were used as a data collection method. There were 19 interviewees and the interviews were conducted in May 2008. The interview responses were examined based on the following themes: 1) Community tasks and role in organizing the waste management services, 2) Communication and collaboration, 3) Waste management services' operational environment, 4) Development of the waste management services and 5) Human resources.</p> <p>The results of the interviews revealed that the waste management services were mainly well organized and the municipal solid waste collection operated well. The Purchaser-Provider operational model has worked well in the current organization but was considered to be fragmented. The City of Jyväskylä should investigate also other options to provide municipal solid waste management services and organizational possibilities. The city should adopt an active role in the development of the waste management services on both a regional and national level, and increase collaboration and dialogue with the stakeholders. The personnel are under-resourced in the waste management services and therefore, to keep up the quality standard, recruitment should be completed. Environmental values and ecological issues are the main principles in decision making in organizing the waste management services, which are perceived as value based services. The practical use of waste to energy will be the most important collaboration and development project in Jyväskylä. The City of Jyväskylä has to resolve the utilization of waste which is now placed in landfill.</p>		
Keywords Waste management service, stakeholder thinking, operational environment		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 SIDOSRYHMÄAJATTELU–STAKEHOLDER THINKING	6
2.1 Sidosryhmien tunnistaminen ja jaottelu.....	8
2.2 Julkisen organisaation sidosryhmäsuhteet	12
2.3 Sidosryhmäanalyysi.....	13
3 YHDYSKUNTAJÄTEHUOLTO SUOMESSA.....	14
3.1 Suomen jätepolitiikan tavoitteet	18
3.2 Tuottajavastuu jätehuollossa	20
3.3 Kunnan jätehuoltotehtävät	21
3.3.1 Jätehuollon viranomaistehtävät	22
3.3.2 Jätehuollon palvelutehtävät	22
3.3.3 Ympäristönsuojeluviranomaisen valvontatehtävät	23
3.4 Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelut	24
3.5 Asukkaiden mielipiteet Jyväskylän kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta	30
4 TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYSOINTI	32
4.1 Mitä analyysejä organisaatiossa tarvitaan?	36
4.2 Toimintaympäristön analyysien tekeminen.....	38
4.3 PESTE-analyysi	42
4.4 SWOT-analyysi	45
4.5 Globaalit megatrendit	47
4.6 Jätehuollon megatrendit.....	48

5 MENETELMÄT, AINEISTO JA ANALYSOINTI	50
5.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	52
5.2 Haastattelujen käytännön toteutus	54
5.3 Haastattelujen litterointi.....	55
5.4 Sisällönanalyysi	55
5.5 Tutkimuksen luotettavuus.....	59
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	64
6.1 Kunnan tehtävät ja rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä	64
6.1.1 Jätehuoltopalvelut.....	67
6.1.2 Jätehuoltopalvelujen organisointi	75
6.2 Viestintä ja yhteistyö.....	76
6.3 Toimintaympäristö.....	79
6.4 Jätehuoltopalvelujen kehittäminen.....	86
6.5 Henkilöstöresurssit	89
7 TULOSTEN YHTEENVETO	92
7.1 Jyväskylän kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu ja kunnan järjestämä jätteenkuljetus	93
7.2 Jätehuollon organisointi Jyväskylässä	94
7.3 Jätehuoltopalvelujen kehittäminen.....	95
7.4 Yhteistyö ja vuoropuhelu sidosryhmien kanssa.....	96
7.5 Jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit.....	96
7.6 Ympäristöarvot ja ekologisuus jätehuoltopalveluissa	97
7.7 Jätteen energiahyötykäyttö.....	98
7.8 Jätehuoltopalvelujen PESTEK–analyysi	99

7.9 Jätehuoltopalvelujen SWOT-analyysi	100
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	104
LÄHTEET	114
LIITTEET.....	118
Liite 1. Jyväskylän kaupungin jätteenkuljetuksen urakka-alueet.....	118
Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset	119

KUVIOT

KUVIO 1. Yritykseen kohdistuvat odotukset stakeholdereiden taholta	9
KUVIO 2. Yrityksen sidosryhmät	10
KUVIO 4. Periaatekuva jätehuollon järjestelmäkokonaisuudesta	15
KUVIO 5. Yhdyskuntajätteet suomessa vuosina 2002-2007.	16
KUVIO 6. Yhdyskuntajätteen käsittely ja hyödyntäminen suomessa vuonna 2007.	17
KUVIO 7. Tilaaja-tuottaja-toimintatavan peruselementit.....	25
KUVIO 8. Järjestetyn jätteenkuljetuksen jätemäärät Jyväskylässä vuonna 2008.	28
KUVIO 9. Jätehuollon kustannusten jakautuminen järjestetyssä jätteenkuljetuksessa Jyväskylässä vuonna 2008.....	29
KUVIO 10. Jätehuollon järjestämisen prosessi.....	30
KUVIO 11. Yrityksen suhde toimintaympäristöönsä	34
KUVIO 12. Toimintaympäristön analysointiprosessin päävaiheet.	38
KUVIO 13. Yritys toimintaympäristönsä kentässä	42
KUVIO 14. PESTEK. Toimintaympäristön arvioinnin ilmiöalueet.....	45
KUVIO 15. SWOT-analyysin nelikenttä.	46

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Yhdyskuntajätteet Suomessa vuonna 2007	15
TAULUKKO 2. Sekajätteen kuljetusjärjestelmät.....	17
TAULUKKO 3. Kokonaiskartta ympäristö-, sisäisen tehokkuuden ja synteesianalyyseistä.....	37
TAULUKKO 4. Suomea koskettavat megatrendit.....	47
TAULUKKO 5. Vaihtoehtoja jätteen kaatopaikkasijoittamiselle	71
TAULUKKO 6. Jätehuoltopalvelujen osaamistarve	90
TAULUKKO 7. Jätehuoltopalvelujen PESTEK-tekijät.....	99
TAULUKKO 8. Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelujen SWOT-analyysi	101

1 JOHDANTO

Toimintaympäristön epävarmuustekijät ovat lisääntyneet sekä yritystoiminnassa että julkisella sektorilla. Poliittiset, taloudelliset, teknologiset ja yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat kaikkien yhteisöjen toimintaan, ja niihin varautuminen merkitsee muutosten tiedostamista ja niiden ennakointia. Myös sidosryhmät, työntekijät, asiakkaat, yhteistyökumppanit ja kansalaisjärjestöt, odottavat organisaatiolta näyttöä siitä, että se hallitsee toimintaympäristöönsä liittyvät riskit ja mahdollisuudet.

Samanaikaisesti organisaatiot ovat siirtymässä vastuullisen vuoropuhelun aikaan sidosryhmiensä kanssa. Verkostomaisesti toimivassa taloudessa on luotava kestäviä luottamussuhteita ja käytävä entistä avoimempaa keskustelua.

Kunnallinen jätehuoltopalvelu elää voimakkaiden muutosten aikaa. Jätehuolto on muuttunut 15 vuodessa kaatopaikkakäsittelyyn perustuvasta jätteiden käsittelystä erilaisten kierrätys-, hyödyntämis-, käsittely- ja kuljetuspalvelujen verkostoiksi. Jätehuollon järjestämisen kustannukset nousevat, ja jätteiden taloudellinen merkitys kasvaa. Tämä herättää keskustelua julkisen ja yksityisen jätehuoltosektorin rooleista. Jätehuoltoala kansainvälistyy, ja suurien ulkomaisten toimijoiden merkitys kasvaa Suomessa. Kiristynyt lainsäädäntö asettaa omat haasteensa jätehuoltopalvelujen järjestämiselle, ja EU-lainsäädännön kehityksen suuntaa on ajoittain hankala ennustaa. Kaikki tämä lisää kuntien tarvetta panostaa jätehuoltopalvelujen toimintaympäristön tuntemiseen ja jätehuollon osaamiseen ja asiantuntemukseen. Jätehuollossa tapahtuvat kansalliset ja EU-tason muutokset ovat jatkuva haaste kunnille.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sidosryhmien mielipiteet ja näkemykset Jyväskylän kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta ja kartoittaa kunnallisen jätehuoltopalvelun toimintaympäristöä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Toisena tavoitteena on auttaa Jyväskylän kaupungin kaupunkirakennepalvelujen yhdyskuntatekniikkaa kehittämään ja parantamaan jätehuoltopalveluja Jyväskylän kaupungissa.

2 SIDOSRYHMÄAJATTELU–STAKEHOLDER THINKING

Näsin (1995, 97) mukaan sidosryhmäajattelun idea, raami ja konsepti ovat olleet olemassa jo kauan. Maailmanlaajuisesti ne tulivat tietoisuuteen ja teki-vät läpimurron vuonna 1984, Edward Freemanin kautta. (Näsi 1995, 20.)

Luoma-ahon (2005, 319) mukaan sidosryhmäajattelu, stakeholder thinking, syntyi alun perin vastakohtana klassisen taloustieteen osakasajattelulle (shareholder). Sidoryhmäajattelun vahvuus oli kaikkien eri tavoin organisaation toimintaan vaikuttavien tahojen tunnustaminen.

Edward Freeman määritteli vuonna 1984, että stakeholder voi olla kuka tahansa yksilö tai mikä tahansa ryhmä, joka voi vaikuttaa tai tulla vaikutetuksi organisaation toiminnasta, menettelytavoista, käytänteistä tai tavoitteista (Näsi 1995, 97.)

Juholin (2004, 196) kirjoittaa, että sidoryhmät ovat niitä osapuolia, tahoja ja henkilöjä, jotka haluavat ja voivat vaikuttaa yrityksen toimintaan ja joiden toimintaan yritys voi vaikuttaa. Niistä voidaan käyttää myös nimitystä stakeholderit tai yhteistyö- ja kohderyhmät. Juholinin (2004) mukaan niitä kutsuttiin ennen kohderyhmiksi, koska ne nähtiin markkinoinnin tai muun vaikuttamisen kohteina. Jotkut puhuvat intressiryhmistä, kun viitataan yrityksen omien intressien edistämiseen.

Luoma-ahon (2005, 319) mukaan sidoryhmiksi katsotaan kuuluvan sellaiset tahot, joiden tukea ilman organisaatio ei voisi olla olemassa ja täten sidoryhmäajattelu on hyvin organisaatiokeskeistä. Lisäksi sidoryhmiksi luetaan usein kaikki sellaiset tahot, jotka joko ovat organisaation toiminnan vaikutuspiirissä tai pyrkivät vaikuttamaan organisaation toimintaan.

Lehtosen (2002, 14) mukaan niitä osapuolia, jotka organisaation on yhä enemmän otettava huomioon ratkaisuisaan, alettiin yhdysvaltalaisessa kielenkäytössä jo kuusikymmentäluvulla nimittää stakeholdereiksi. Lehtosen (2002) mukaan stakeholder–sana on sopiva, koska stakeholder-teorialle ei ole

Suomessa muokkautunut omakielistä vastinetta. Lehtosen (2002) mukaan sidosryhmä–sana taas viittaa osapuoliin, joilla on jokin todellinen, taloudellinen, juridinen tai sopimukseen perustuva sidos organisaatioon (omistajat, asiakkaat, henkilöstö, jne.)

Juholinin (2004, 197) mukaan nykyisessä sidosryhmäajattelussa painottuvat vuorovaikutteisuus ja molemminpuolinen riippuvuus. Sidoryhmien sidos yritykseen voi olla kiinteä tai löyhä. Se voi olla yritykselle myös välttämätön, tärkeä tai hyödyllinen, tai se voi olla myös pelottava tai uhkaava. Stakeholder–käsite korostaa osapuolten käytössä olevia resursseja: tietoa, osaamista ja ammattitaitoa, näkemyksiä, rahaa tai muuta materiaa, jota ne voivat suunnata yrityksen käyttöön. Vastavuoroisesti ne odottavat yritykseltä vastinetta panokselleen.

Kujalan (2001, 185) mukaan liiketoiminnan taloudellisten kriteerien rinnalle nousevat moraalikysymykset. Tämän myötä sidoryhmäsuuntautumisen ja taloudellisen suuntautumisen välisen tasapainon etsiminen tulee yhä tärkeämmäksi organisaatioissa. Konkreettisilla moraalikysymyksillä on sidoryhmien kannalta yleensä sekä taloudelliset että moraaliset seuraukset, joiden huomioonottamista voidaan pitää oleellisena osana johtamistyötä.

Sidosryhmäajattelu voidaan ymmärtää keinona parempaan sidoryhmien johtamiseen, jolloin ollaan kiinnostuneita sidoryhmistä ja tavoitteena on pyrkiä parempaan sidoryhmäkysymysten hallintaan. Sidoryhmien ymmärtäminen liiketoiminnan keskeisinä toimijoina tekee liiketoiminnan suhteita näkyviksi ja kiinnittää huomion sidoryhmien omiin lähtökohtiin, tavoitteisiin ja toimintatapoihin. (Kujala 2001, 186.)

Lehtonen (2002, 15-16) kirjoittaa, että organisaation strategian tehtävä on löytää toimintatapa, joka tyydyttää eri stakeholdereiden tarpeet ja odotukset. Yrityksen johtamisen perimmäinen tehtävä on koordinoita stakeholdereiden intressejä; yritysjohtajaa voi siis pitää stakeholdereiden asianhoitajana ja edunvalvojana yrityksessä. Yrityksen strategia on suunnitelma siitä, miten se täyttää ensisijaisten stakeholdereiden odotukset ja millaisia valintoja on tehtävä eri stakeholdereiden keskenään ristiriitaisten vaatimusten vuoksi. Stakeholder-

ajattelu laajentaa asiakassuuntautuneen laatuajattelun koskemaan kaikkia yhteistyöosapuolia.

Lehtonen (2002, 16-17) kirjoittaa, että yrityksen kokonaisvastuun malli (TRM-total responsibility model) siirtää kahdeksankymmenluvulla kehittyneen laatujohtamisen (TQM) periaatteita yrityksen stakeholder-vastuun kuvaamiseen.

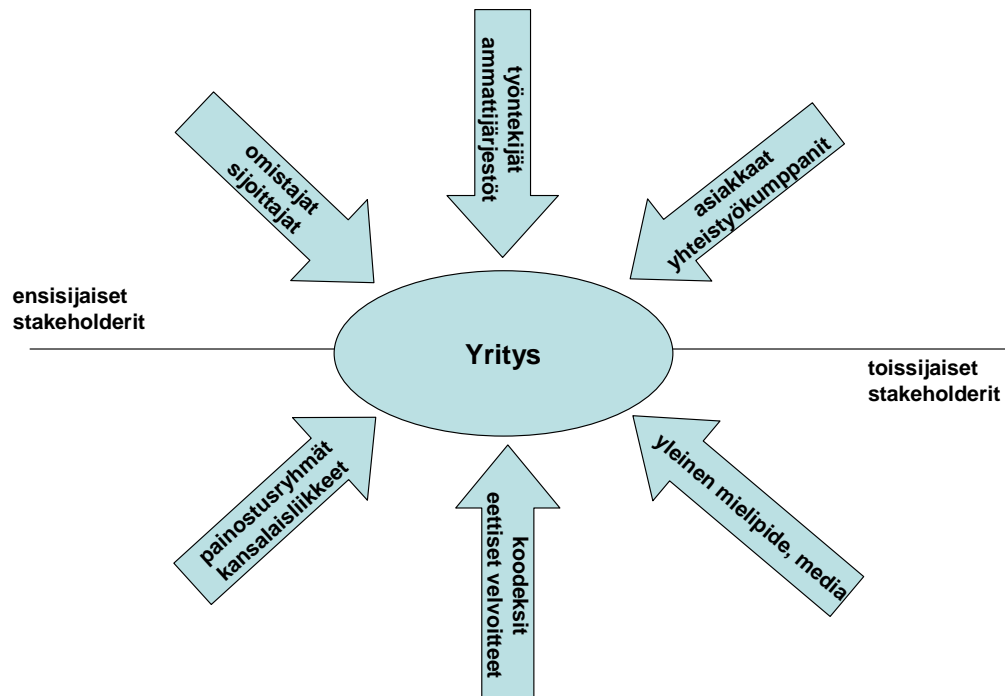
Tässä mallissa yritykselle asetetaan viisi vaatimusta:

1. Yrityksen pitää olla rehellinen ja toimia niiden koodeksien ja arvojen mukaisesti, joihin se ilmoittaa sitoutuvansa. Sen talouden on oltava terve ja sen toiminnan tulee olla sopusoinnussa yrityksen retoriikan kanssa.
2. Yrityksen tulee kunnioittaa stakeholdereiden näkemyksiä, ylläpitää suhteitaan ja ottaa päätöksenteossaan huomioon eri näkökulmat.
3. Yrityksen on teoissaan ylitettävä kansainvälisten sopimusten ja periaatteiden vähimmäisvaatimukset.
4. Yrityksen toiminnan on oltava taloudellisen tuloksen, ympäristötekojen ja yhteiskunnallisen vastuullisuuden raportoinnissa avointa ja läpinäkyvää.
5. Yrityksen tulee kantaa vastuu toiminnastaan.

2.1 Sidosryhmien tunnistaminen ja jaottelu

Stakeholder on osapuoli, jolla on valvottavanaan organisaation toimintaan liittyviä omia intressejä. Alkuaan käsitteellä tarkoitettiin yrityksen varsinaisia sidosryhmiä, joilla on jokin virallinen tai sopimukseen perustuva suhde organisaatioon (ensisijaiset stakeholderit). Kun huomattiin, että organisaation toimintaan voivat kohtalokkaasti vaikuttaa myös sellaiset tahot, joilla ei ole siihen varsinaista sidosta, alettiin stakeholders-sanalla viitata yhteisesti kaikkiin niihin osapuoliin, jotka voivat joko tukea tai haitata yrityksen toimintaa (toissijaiset

stakeholderit). Näitä ovat ennen muuta erilaiset paikalliset, alueelliset ja kansainväliset järjestöt, painostusryhmät ja kansalaisliikkeet, kuten asukasyhdistykset ja luonnonsuojelijat (yhteiseltä nimeltään non-governmental organizations, NGO's). (Lehtonen 2002, 14-15.) Kuviossa 1 on esitetty yritykseen kohdistuvia odotuksia ensisijaisten ja toissijaisten stakeholdereiden taholta.



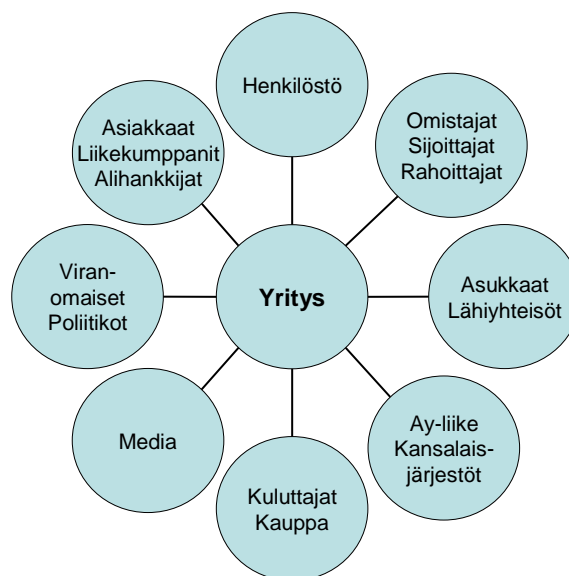
KUVIO 1. Yritykseen kohdistuvat odotukset stakeholdereiden taholta (Lehtonen 2002, 17.)

Lehtosen (2002, 15) mukaan yrityksen näkökulmasta stakeholdereita on neljänlaisia: 1) Niitä, jotka voivat vaikuttaa sen toimintaan. 2) Niitä, joihin yrityksen toiminta vaikuttaa. 3) Niitä, joiden kanssa yritys on eniten tekemisissä ja 4) niitä, jotka ovat keskeisiä sen toiminta-ajatuksen ja arvojen kannalta.

Juholin (2004, 197) toteaa, että yritys ei voi valita kaikkia sidosryhmiään, vaan ne tulevat annettuina. Kukaan yritys joutuu laatimaan oman sidosryhmäkuvionsa omista lähtökohdistaan. Sidosryhmien tunnistaminen tarkoittaa Juholinin (2004, 198) mukaan sitä, että yritys kartoittaa kaikki ne ryhmät, henkilöt tai

tahot, jotka ovat merkittäviä toiminnan jatkuvuudelle. Juholin (2004) jakaa sidosryhmät kolmeen ryhmään: primäärit, sekundäärit ja marginaalit sidosryhmät. Primäärit sidosryhmät ovat henkilöstö, asiakkaat ja rahoittajat. Näitä ilman yritys ei voi toimia. Sekundäärejä sidosryhmiä ovat ryhmät, jotka eivät ole kriittisessä asemassa, mutta voivat vaikuttaa yrityksen toimintaan. Tällaisia ovat esimerkiksi viranomaiset, lähiyhteisön tahot tai yhteiskunnalliset vaikuttajat. Sekundäärit sidosryhmät voivat olla yritykselle resurssi. Kolmannen sidosryhmän muodostavat marginaaliset ryhmät, joiden merkitys on vähäinen, mutta joiden olemassaolo pitää tiedostaa. Näitä ovat esimerkiksi yrityksen toiminnasta kiinnostuneet kansalaisjärjestöt.

Uimonen (2006, 40) kirjoittaa, että sekundäärisistä sidosryhmistä voidaan käyttää myös käsitettä ulkoiset sidosryhmät ja primäärisistä käsitettä sisäiset sidosryhmät. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat sellaiset sidosryhmät, joilla on muodolliset, viralliset tai sopimukselliset suhteet yritykseen. Muut sidosryhmät kuuluvat ulkoisiin sidosryhmiin. Niillä on epäviralliset suhteet yritykseen. Kuviossa 2 on esitetty yrityksen tavanomaiset sidosryhmät.

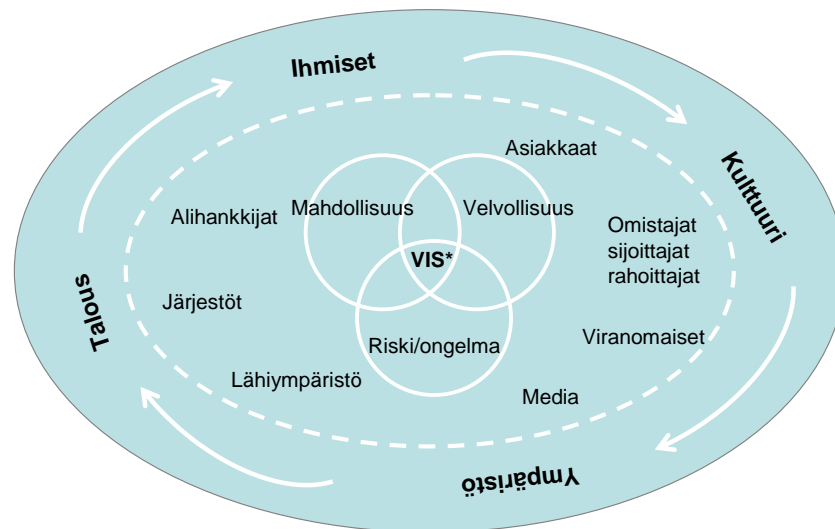


KUVIO 2. Yrityksen sidosryhmät (Juholin 2004, 198.)

Juholin (2004, 199) jaottelee sidosryhmät myös sen mukaan, näkeekö yritys sidosryhmän velvollisuuden vai mahdollisuuden kautta. Velvollisuusryhmät määrittävät lainsäädännön tai muun moraalisen velvoitteen kautta. Niillä on legitiimi oikeus vaatia yritykseltä erilaisia asioita. Tämä sidos luo yritykselle myös viestintävelvoitteita. Mahdollisuusryhmät voivat koostua samoista ryhmistä kuin velvollisuusryhmät. Esimerkiksi henkilöstön kanssa käytävä vuoropuhelu on yritykselle mahdollisuus, vaikka se on lakisääteinen velvollisuus. Myös asiakkaat kuuluvat tähän ryhmään.

Edellistä ryhmäjakoa voidaan täydentää vielä riskiryhmillä ja ongelmaryhmillä. Riskiryhmät voivat kuulua velvollisuusryhmiin, jos yritys ei pysty tai halua täyttää niiden odotuksia. Ne muodostavat yritykselle potentiaalisen uhan. Riskiryhmä voi syntyä myös yllättävän tilanteen seurauksena, kun tyytymättömät ihmiset alkavat esittää vaatimuksia tai uhkauksia. Ongelmaryhmä syntyy, kun riski realisoituu ja ihmiset alkavat toimia eli lopettavat asiakas- tai työsuhteen tai vetävät rahansa pois. (Juholin 2004, 199.)

Kuviossa 3 hahmotellaan eri sidosryhmien asemaa suhteessa yritykseen. Mitä tiiviimmin ryhmä asettuu kolmioympyrän ytimeen, sitä tärkeämpi se on yritykselle. Very important stakeholder (VIS)–ryhmien kanssa tarvitaan myös enemmän vuorovaikutusta kuin muiden kanssa, ja niiden näkemyksiä on syytä seurata huolellisesti. Sidosryhmien asemat suhteessa yritykseen voivat vaihdella. Riskiryhmät voivat siirtyä mahdollisuusryhmiksi onnistuneen vuoropuhelun tuloksena, ja/tai ne voivat siirtyä velvollisuusryhmästä riskiryhmäksi, jos yritys ei pysty täyttämään niiden odotuksia. Vuoropuhelun teema vaihtelee ajankohdan mukaan. Yhteydenpidon ja vuorovaikutuksen dynaamisuutta ilmentää se, että muuttuvassa maailmassa intressit, teemat ja sidosryhmät vaihtelevat tilanteesta toiseen, mikä muuttaa niiden asemaa sidosryhmänä. (Juholin 2004, 200.) Sidosryhmien tunnistaminen ja määrittely on jatkuva prosessi.



*)VIS = erittäin tärkeä sidosryhmä (*very important stakeholder*)

KUVIO 3. Dynaaminen sidosryhmävuoropuhelu (Juholin 2004, 200.)

2.2 Julkisen organisaation sidosryhmäsuhteet

Sidosryhmä käsitteenä on melko uusi suomalaisille julkisille organisaatioille, mutta se kuvaa hyvin niitä odotuksia, joita julkisiin organisaatioihin kohdistetaan nyky-yhteiskunnassa. (Luoma-aho 2005, 323.)

Luoma-ahon (2005, 317) mukaan julkiset organisaatiot ovat olemassa palvelukseen sidosryhmiään, joten niiden legitimitetti perustuu sidosryhmien hyväksynnälle. Sidosryhmien uskotaan jatkuvasti arvioivan organisaatiota, ja nämä monien sidosryhmien arviot yhdessä muodostavat näkymättömän kokonaisuuden, organisaation aineettoman toimintaympäristön. Arviot muodostuvat yksilöllisesti ja organisaation tahdosta riippumatta. Arviot ja mielikuvat vaikuttavat sidosryhmien käyttäytymiseen ja suhtautumiseen organisaatiota kohtaan. Vaikka organisaatio ei voi määritellä sidosryhmiensä keskuudessa muodostuvia mielikuvia, se voi julkisuustyön kautta pyrkiä ohjaamaan sidosryhmien mielipiteitä myönteiseen suuntaan.

Sidosryhmien tyytyväisyyden on arvioitu vaikuttavan julkisten organisaatioiden legitimitettiin. Säilyttääkseen legitimitettinsä organisaation on suostuttava toimintaympäristönsä ja sidosryhmänsä myönteisiksi toiminnalleen. Tämän suostuttelun tulee perustua todellisille teoille: viranomaisten tyhjät lupaukset herättävät epäluottamusta ja närkästystä. (Luoma-aho 2005, 317–318.)

Luoma-ahon (2005, 323) mukaan julkisten organisaatioiden sekä niiden toistuvien sidosryhmien välinen suhde koostuu neutraalista maineesta ja korkeasta luottamuksesta. Lisäksi on olemassa viisi maineen ulottuvuutta, joiden katsotaan kuvaavan maineen arvioinnin alueita sidosryhmien ajatuksissa. Nämä osa-alueet olivat *viranomainen, luotettu, palveleva, arvostettu ja tehokas*. Näistä vahvimpia olivat luotettu ja arvostettu ja heikoimpia olivat viranomais-toiminnot ja tehokkuus. Julkisten organisaatioiden ja toistuvien sidosryhmien suhde näyttäisi olevan eettisesti kohdallaan, mutta käytännöissä ilmeni parantamisen varaa.

Luoma-ahon (2005, 323) mukaan suomalaisilla julkisilla organisaatioilla vaikuttaisi olevan ympärillään suuri joukko myönteisesti suhtautuvia, luottavia ja yhteistyöhaluisia sidosryhmiä. Näitä Luoma-aho nimittää Luottojoukoiksi. Luoma-ahon (2005, 324) mukaan Luottojoukoille riittää, että julkinen organisaatio toimii omalla alallaan yhtä luotettavasti kuin tähänkin asti. Julkisen organisaation tulee kuitenkin huolehtia, että sen maine säilyy neutraalina.

2.3 Sidosryhmäanalyysi

Juholinin (2004, 201) mukaan sidosryhmäanalyysin tarkoituksena on selvittää ryhmien tai niiden edustajien tietoja, asenteita ja sitoutumista sekä odotuksia yritystä kohtaan. Sidosryhmäanalyysin pohjalta on mahdollista löytää oikeat tavat niiden lähestymiseen ja vuorovaikutukseen. Sidosryhmäanalyysissä selvitetään seuraavia asioita: 1) Sidosryhmien tiedot ja tietämys yrityksestä, mielipiteet ja asenteet yrityksen toiminnasta sekä sen tuotteista ja palveluista ja arviot tulevaisuudesta, esimerkiksi mahdollisuudet ja uhat. 2) Sitoutuminen ja lojaalisuus yritystä kohtaan. 3) Miten yrityksen tulisi toimia ja kehittää toimin-

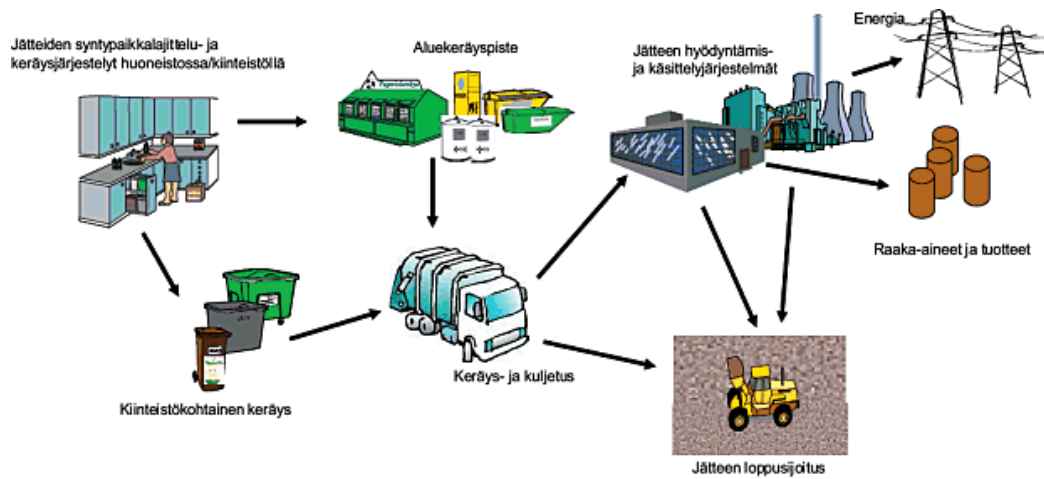
taansa, miten ryhmät itse haluaisivat toimia tai vaikuttaa yrityksen toimintaan ja millaista vuorovaikutusta ne toivovat yrityksen kanssa sekä millaisia käytäntöjä ne toivoisivat.

Analyysissa voidaan ottaa tarkasteluun myös yksittäisiä ja ajankohtaisia kysymyksiä. Joskus analyysi tehdäänkin sen vuoksi, että akuuttiin asiaan saadaan kattava ja perusteltu näkemys. Strategian luomisen tai päivittämisen yhteydessä kannattaa selvittää ainakin keskeisten sidosryhmien näkemyksiä. Analyysi auttaa tuntemaan sidosryhmiä paremmin, sillä se paljastaa mitä sidosryhmät tietävät yrityksestä, miten ne asennoituvat siihen ja miten luja tai heikko sidos ja sitoutuminen yritykseen on. (Juholin 2004, 201.)

Sidosryhmäanalyysin tuloksia käsiteltäessä on arvioitava, miten oikeutettuja eri ryhmien odotukset ovat. Yrityksen strategia ja resurssit vaikuttavat siihen, keiden vaatimuksia priorisoidaan ja keiden odotuksiin jätetään tietoisesti vastaamatta. (Juholin 2004, 203.)

3 YHDYSKUNTAJÄTEHUOLTO SUOMESSA

Jätehuolto on kansalaisten terveyteen ja elinympäristöön vaikuttava peruspalvelu ja osa yhdyskuntien infrastruktuuria. Jätehuollon järjestelmäkokonaisuudessa on eri toimijoiden, kuten kuntien, tuottajavastuuorganisaatioiden ja ympäristöhuoltoyritysten osin päällekkäisiäkin keräys-, kuljetus- ja käsittelyjärjestelmiä. (Jätelaitosyhdistys ry 2009.) Kuviossa 4 on esitetty jätehuollon järjestelmäkokonaisuuden periaatekuva.



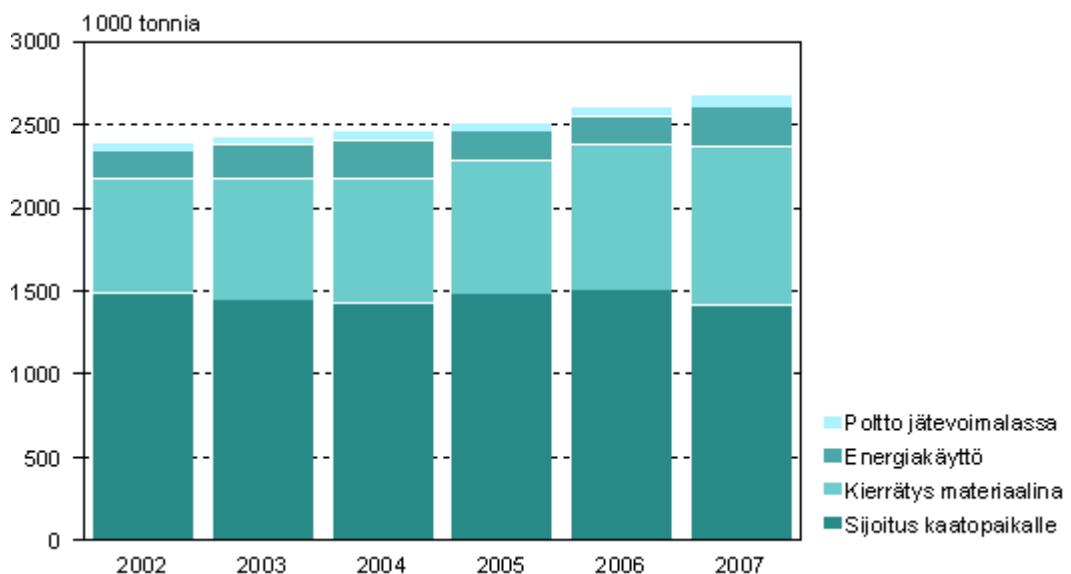
KUVIO 4. Periaatekuva jätehuollon järjestelmäkokonaisuudesta (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)

Tilastokeskuksen mukaan yhdyskuntajätettä syntyi vuonna 2007 kaikkiaan 2 675 000 tonnia eli noin 505 kg/as, mikä on noin 3 prosenttia edellisvuotta enemmän. Noin kaksi kolmasosaa yhdyskuntajätteistä kertyy kotitalouksissa. Palvelualojen suurimmat yhdyskuntajätteen tuottajat ovat kauppa sekä terveydenhuolto. (Jätelaitosyhdistys ry 2009.) Taulukossa 1 on esitetty, miten kokonaisjättemäärä jakautuu eri jätejakeisiin.

TAULUKKO 1. Yhdyskuntajätteet Suomessa vuonna 2007 (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)

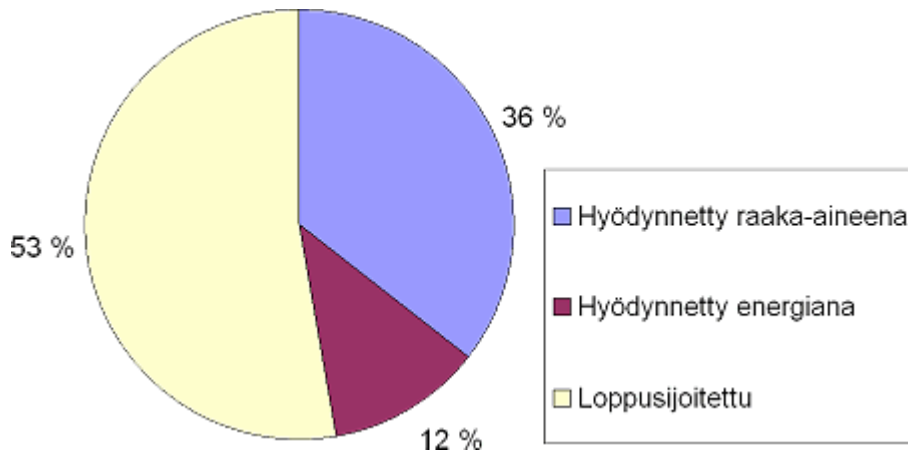
Jätelaji	Määrä (1000 t)	Osuus
Sekajäte	1 599	60 %
Paperi- ja kartonkijäte	390	15 %
Biojäte	277	10 %
Lasijäte	136	5 %
Metallijäte	28	1 %
Puujäte	49	2 %
Muovijäte	32	1 %
Sähkö- ja elektroniikkaromu	51	2 %
Muut ja erittelemättömät	113	4 %
Yht.	2 675	100 %

Kuviossa 5 on esitetty yhdyskuntajätteiden hyödyntäminen ja käsittely vuosina 2002–2007. Vuonna 2007 yhdyskuntajätettä hyödynnettiin yhteensä 1 264 000 tonnia, ja siten hyödyntämisaste oli 47 prosenttia. Yhdyskuntajätteestä kierrätettiin eli hyödynnettiin materiaana yli kolmannes (953 274 tonnia), enemmän kuin koskaan aiemmin. Kierrätysmateriaaleista tärkeimmät ovat paperi ja kartonki, biojäte, lasi ja metalli. Yhdyskuntajätteestä ohjautui myös energiahyödyntämiseen aiempaa enemmän (310 000 tonnia). Kaatopaikoille päätyi yhdyskuntajätteestä yli puolet (1 411 000 tonnia). Tästä 98 % oli seka-jätettä (1 387 000 tonnia). (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)



KUVIO 5. Yhdyskuntajätteet Suomessa vuosina 2002 - 2007 (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)

Kuviossa 6 on esitetty yhdyskuntajätteen käsittely ja hyödyntäminen vuonna 2007. Siitä huomataan, että yli 50 % jätteestä loppusijoitetaan vielä kaatopaikoille. Uusien jätevoimalaitosten käynnistyminen tulee edelleen lisäämään energiana hyödyntämistä ja vähentämään kaatopaikoille sijoitettavan jätteen määrää. (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)



KUVIO 6. Yhdyskuntajätteen käsittely ja hyödyntäminen Suomessa vuonna 2007 (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)

Nykyvaatimukset täyttävä yhdyskuntajätehuolto edellyttää tehokasta logistiikkaa eli jätevirtojen hallintaa keräyksestä ja kuljetuksesta käsittelyyn ja hyödyntämiseen. Pääosa yhdyskuntajätteen kuljetuksista hoidetaan jo nyt kuntien alueellisesti kilpailuttamana jätteenkuljetuksena. Kilpailutus on vireillä useassa jätelaitoksessa. (Jätelaitosyhdistys ry 2009). Taulukossa 2 on esitetty eri kuljetusjärjestelmien osuus kunnissa.

TAULUKKO 2. Sekajätteen kuljetusjärjestelmät (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)

Sekajätteen kuljetusjärjestelmät (JLY, 2008)			
	Kuntia kpl	Asukkaita yht.	Asukkaita/kunta
Kunnan kilpailuttama	166	2 894 823	17 439
Sopimusperäinen	186	2 043 515	10 987
Sekajärjestelmä	27	252 210	9 341
Ei tietoa	36	109 936	3 054
Yht	415	5 300 484	12 772

*) Osittain kunnan kilpailuttama tai "paikkaama" järjestelmä (kilpailutettu osuus keskimäärin 20 %)

3.1 Suomen jätepolitiikan tavoitteet

EU:n ympäristö- ja jätepolitiikka linjaa Suomen jätepolitiikan päätavoitteet. EU:n parlamentin ja neuvoston kuudennen ympäristöä koskevan toimintaohjelman (1600/2002/EY) päämääränä on mm. luonnonvarojen tehokkaampi käyttö ja parempi hoito sekä parempi jätehuolto. Tavoitteena on saada aikaan kestävämmät tuotantomenetelmät ja kulutusmallit, jolloin puretaan luonnonvarojen käytön ja jätteen syntymisen yhteys talouskasvun nopeuteen sekä pyritään varmistamaan, että uusiutuvien ja uusiutumattomien luonnonvarojen käyttö ei ylitä ympäristön kantokykyä. (Ympäristöministeriö 2008, 33.)

Jätepolitiikan keskeisenä tavoitteena on jätteistä aiheutuvien haitallisten terveys- ja ympäristövaikutusten vähentäminen, tavoitteeseen pääsemiseksi on erityisesti: 1) ehkäistävä jätteen syntymistä, 2) edistettävä jätteiden uudelleenkäyttöä, 3) edistettäväjätteiden biologista hyödyntämistä ja materiaalikierrätystä, 4) edistettävä kierrätykseen soveltumattoman jätteen energiahyödyntämistä ja 5) turvattava jätteiden haitaton käsittely ja loppusijoittaminen.

Jätepolitiikan keskeisenä ilmastotavoitteena on vähentää jätteistä aiheutuvia kasvihuonekaasupäästöjä vähentämällä erityisesti kaatopaikkakäsittelystä aiheutuvia metaanipäästöjä. Tavoitteeseen pääsemiseksi vähennetään oleellisesti biohajoavan jätteen sijoittamista kaatopaikoille ja lisätään kaatopaikoilla syntyvän metaanin talteenottoa. (Ympäristöministeriö 2008, 9.)

Jätteistä annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2006/12/EY) edellyttää, että jäsenvaltioiden on laadittava yksi tai useampia jätehuoltosuunnitelmia. Jätelaki (1072/93, 40§) edellyttää, että laaditaan sekä valtakunnallinen suunnitelma ympäristöministeriön johdolla että alueelliset jätesuunnitelmat ympäristökeskusten toimesta. Jätesuunnitelmassa on esitettävä jätteitä ja jätehuollon nykytilaa koskevat tiedot sekä asetetut kehittämistavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tarpeelliset toimet. (Ympäristöministeriö 2008, 50.) Uusi valtakunnallinen jätesuunnitelma vuoteen 2016, Kohti kierrätysyhteiskuntaa, on hyväksytty 10.4.2008 valtioneuvostossa.

Valtakunnallisen jätesuunnitelman tavoitteet on ryhmitelty kahdeksan päämäärän alle. Päämäärät koskevat yhdyskuntajätehuollon lisäksi teollisuuden ja kaivannaistuotannon, rakentamisen, maatalouden sekä kaupan ja palvelujen jätehuoltoa. Materiaalitehokkuuden tavoitteet koskevat laajemminkin yhteiskunnan eri toimintoja. Valtakunnallisen jätesuunnitelman tavoitteet ovat seuraavat:

1. Jätteiden syntyä ehkäistään materiaalitehokkuutta parantamalla.
2. Kierrätystä tehostetaan.
3. Vaarallisten aineiden hallintaa jätenäkökulmasta edistetään.
4. Jätehuollon haitallisia ilmastovaikutuksia vähennetään.
5. Jätehuollon terveys- ja ympäristöhaittoja vähennetään.
6. Jätehuollon organisointia kehitetään ja selkeytetään.
7. Jätealan osaamista kehitetään.
8. Jätteiden kansainväliset siirrot tehdään hallitusti ja turvallisesti.

Keski-Suomen alueellisella jätesuunnitelmalla (Keski-Suomen ympäristökeskus 2009) tähdätään siihen, että materiaalitehokkuutta edistetään, syntyvän jätteen määrää vähennetään ja jätteiden materiaalikierrätystä sekä hyödyntämistä lisätään. Tavoitteena on myös jätteistä ja jätehuollosta aiheutuvien haittojen pienentäminen, ja jätehuollon kasvihuonekaasujen vähentäminen. Suunnitelmalla haetaan ratkaisuja erityisesti seuraaviin alueellisiin jätehuollon kehittämiskohteisiin Keski-Suomessa:

1. Jätteiden kaatopaikkakäsittelyn vähentämiseen, erityisesti biohajoavan jätteen osalta.
2. Yhdyskuntalietteiden käsittelytason nostamiseen.

3. Jätteiden energiahyödyntämisen edistämiseen.
4. Rakentamis- ja purkutoiminnan jätteiden hyödyntämisen sekä rakentamisen materiaalitehokkuuden lisäämiseen.
5. Teollisuuden ja energiantuotannon tuhkien hyödyntämisen lisäämiseen.
6. Laitosmaisen jätteenkäsittelyn edistämiseen.

3.2 Tuottajavastuu jätehuollossa

Tuottajavastuu tarkoittaa tuotteiden valmistajien ja maahantuojien velvollisuutta järjestää tuotteidensa jätehuolto kustannuksellaan, kun tuotteet poistetaan käytöstä. Tuottajavastuu on jätelain (1072/1993) luvun 3a mukainen pakollinen velvollisuus. Tuottajat voivat hoitaa velvoitteen joko liittymällä tuottajayhteisöön tai ilmoittautumalla Pirkanmaan ympäristökeskuksen tuottajatie-dostoon. Pirkanmaan ympäristökeskus on tuottajavastuun toteutumista valvo-va viranomaisena koko Suomessa lukuun ottamatta Ahvenanmaata. Ympäris-tölupaviranomaisia ovat kunnat ja alueelliset ympäristökeskukset. (Valtion ympäristöhallinto 2009).

Tuottajavastuu koskee 1) henkilöautoja, pakettiautoja ja niihin rinnastettavia muita ajoneuvoja, 2) moottorikäyttöisen tai muun ajoneuvon ja laitteen renkaita, 3) sähkö- ja elektroniikkalaitteita, 4) paristoja ja akkuja sekä niitä sisältäviä ajoneuvoja ja laitteita, 5) sanomalehtiä, aikakauslehtiä, toimistopaperia ja mui- ta näihin rinnastettavia paperituotteita ja 6) pakkauksia. Huom. Muista aloista poiketen pakkausten tuottajavastuussa ovat pakkaajat ja pakattujen tuotteiden maahantuojat. (Valtion ympäristöhallinto 2009.)

Tuottaja vastaa tiettyjen käytöstä poistettujen tuotteidensa jätehuollon kustan-nuksista. Viime kädessä kuitenkin kuluttaja maksaa tuottajavastuusta aiheutu- vista kustannuksista ostamansa uuden tuotteen hinnassa. Ennen tuottajavas- tuuta koskevan lainsäädännön voimaantuloa kuluttaja maksoi jätehuoltokus-

tannuksista hankkiutuessaan eroon arvottomaksi käyneestä tavarasta tai jätteestä. (GarbageX 2009.)

3.3 Kunnan jätehuoltotehtävät

Jätelain (1072/1993) mukaan kunta vastaa asumisessa syntyneen ja ominaisuudeltaan, koostumukseltaan ja määrältään siihen rinnastettavan valtion, kunnan ja seurakunnan sekä julkisoikeudellisen yhteisön ja yhdistyksen julkisessa hallinto- ja palvelutoiminnassa syntyneen jätteen jätehuollon järjestämisestä. Jätehuollon järjestämisellä tarkoitetaan jätteenkuljetuksen, jätteiden hyödyntämisen ja jätteiden käsittelyn järjestämistä. Lisäksi kunnan on järjestettävä myös asumisessa ja maa- ja metsätaloudessa syntyneen ongelmajätteen hyödyntäminen ja käsittely, jollei kysymys ole kohtuuttomasta määrästä jätettä. (Eränkö ja Paajanen 2007.)

Keskeiset tavoitteet jätehuollon lainsäädännössä ovat: a) ehkäistä jätteen syntymistä, b) edistää jätteen hyötykäyttöä ja c) vähentää jätehuollosta aiheutuvia haittoja. Jätelain (1072/1993) mukaan jäte on ensisijaisesti hyödynnettävä aineena ja toissijaisesti energiana. Jäte voidaan sijoittaa kaatopaikalle vain, jos sen hyödyntäminen ei ole mahdollista. Jätteestä aiheutuvat vaarat ja haitat ympäristölle ja terveydelle on ehkäistävä ja syntyneet haitat on korjattava. (Kaila, Paavilainen, Kojo, Penttilä ja Karhu 2006, 13.)

Kailan ym. (2006, 13) mukaan jätteen hyödyntämistavoitteet ja kaatopaikkakäsittelylle asetetut laatuvaatimukset ovat johtaneet siihen, että jätehuolto on muuttunut kaatopaikkakäsittelyyn perustuvasta järjestelmästä monipuolisten käsittely-, hyödyntämis- ja kuljetuspalvelujen verkostoksi. Nämä haasteet ovat lisänneet kuntien tarvetta panostaa jätehuollon organisointiin ja asiantuntemukseen.

Yhdyskuntajätehuollon tehokas hoitaminen edellyttää kunnilta tiivistä yhteistyötä. Sitä varten on perustettu alueellisia ja tehokkaasti toimivia yksiköitä - osakeyhtiö- ja kuntayhtymämuotoisia jätelaitoksia. Niillä on mahdollisuudet ja resurssit pitkäjänteiseen kehitystyöhön kiristyvien ympäristövaatimusten mukaisesti. (Jätelaitosyhdistys ry 2009.)

Kuntien jätehuoltotehtävät jaetaan viranomaistehtäviin, palvelutehtäviin ja ympäristönsuojeluviranomaisen valvontatehtäviin. Viranomaistehtäviä ja palvelutehtäviä ei ole yksilöity, vaan niiden määrittely riippuu tehtävän laadusta. Palvelutehtäviä ovat mm. tarjouspyynnöistä päättäminen ja urakoitsijan valinta kunnan järjestämässä jätteenkuljetuksessa sekä jäteneuvonta ja tiedotus. On hyvä tuntea kunkin tehtävän laatu, sillä selkeä työnjako jätehuoltoa toteuttavan ja valvovan viranomaisen välillä on välttämätöntä. Viranomaistehtävien ja palvelutehtävien ero on hyvä tuntea myös silloin, kun tehtäviä halutaan siirtää yksityisoikeudellisen yhteisön hoidettavaksi. Ainoastaan jätehuollon palvelutehtäviä voidaan siirtää yksityisoikeudellisen yhteisön hoidettavaksi. (Kaila ym. 2006, 10).

3.3.1 Jätehuollon viranomaistehtävät

Kailan ym. (2006, 10-11) mukaan kunnat käyttävät viranomaistehtävissä julkista valtaa, esimerkiksi päättämällä jätteenkuljetuksen- ja käsittelyn järjestämisestä sekä minkälaisia maksuja niistä peritään. Kunnat voivat myös antaa jätehuoltoa koskevia yleisiä ja erityisiä määräyksiä sekä tehdä muita jätehuoltoa koskevia päätöksiä. Nämä voivat kohdistua kuntalaisiin tai kunnan alueella tapahtuvaan toimintaan. Kunnissa viranomaistehtävien hoitamisesta määrätään johtosäännöllä. Jätehuollon järjestämiseen liittyvät kuntien viranomaistehtävät ovat seuraavat: a) jätteen keräyspaikan määrääminen, b) järjestetyn jätteenkuljetuksen järjestelmistä ja alueista päättäminen, c) jätteen käsittelyn ja hyödyntämisen järjestämiseen liittyvät päätökset, d) jätehuoltomääräysten hyväksyminen, e) jätetaksan hyväksyminen ja sen maksuunpanosta päättäminen, ja jätemaksuihin liittyvät muut päätökset.

3.3.2 Jätehuollon palvelutehtävät

Kailan ym. (2006, 11) mukaan jätehuollon palvelutehtävät ovat jätehuollon käytännön toteuttamista. Kunnille säädetyt jätehuoltotehtävät voidaan järjestää kuntalain nojalla noudattaen kunnallisoikeudellisia periaatteita. Osa jätehuollon tehtävistä voidaan antaa hoidettavaksi kunnan ulkopuolisille yhteisöille tai yksityisille yrittäjille. Lakisääteisiä palvelutehtäviä ovat: a) kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen käytännön hoitaminen, b) ns. yhdyskuntajätteen yms.

sekä sopimuksella otetun muunkin eli ns. teollisuusjätteen hyödyntämisen ja käsittelyn käytännön hoitaminen, c) jätteen hyödyntäminen ja käsittely silloin, kun se on annettu muun yhteisön tai yrittäjän hoidettavaksi ja d) roskaantuneen alueen puhdistaminen alueellisen ympäristökeskuksen määräyksestä. Lisäksi jätelain (1072/1993) 68 §:n mukaan kuntien on huolehdittava annettujen säännösten ja määräysten täytäntöön panemiseksi tarpeellisista jäteneuvonta-, tiedotus- ja valistustehtävistä.

Kailan ym. (2006, 11) mukaan jätteen kuljetuksen järjestäminen on kuntien tehtävistä erityistapaus. Jätelaissa (1072/1993) todetaan, että kunnat voivat järjestää jätteen kuljetuksen ns. kunnan järjestämänä jätteen kuljetuksena eli omana toimintanaan tai muuta yhteisöä tai yksityistä yrittäjää käyttäen. Kunnat voivat myös päättää, että kuljetus järjestetään ns. sopimusperusteisesti. Sopimusperusteisessa jätteenkuljetuksessa asumisjätteen kuljetukset sovitaan asukkaiden ja jätteenkuljetusyrittäjien kesken. Mikäli kunta järjestää jätteen kuljetuksen kunnan järjestämänä käyttäen ulkopuolista yhteisöä tai yrittäjää, kunnan tehtävänä on valita jätteenkuljetuksen urakoitsija. Urakoitsijan valinta on tulkittu palvelutehtäväksi.

3.3.3 Ympäristönsuojeluviranomaisen valvontatehtävät

Kunnan ympäristönsuojeluviranomaiselle on jätelaissa säädetty tehtäväksi jätelain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten valvonta. Alueelliset ympäristökeskukset valvovat myös jätelain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista. Valvontatehtäviin liittyvää toimivaltaa ei ole jaettu, vaan se on päällekkäinen. Kunnan ympäristönsuojeluviranomaiselle soveltuvat käytännössä mm. paikallisiin ongelmiin, kuten roskaamiseen, jätteen haltijoitten laiminlyönteihin sekä jätehuoltomääräysten valvontaan liittyvät valvonta-asiat. Alueellisilla ympäristökeskuksilla on hyvät edellytykset puuttua laajempiin epäkohtiin, kuten jätehuollon järjestelmien puutteellisuuksiin sekä valvoa kunnan tai elinkeinoelämän jätehuollon järjestämistä. (Kaila ym. 2006, 12).

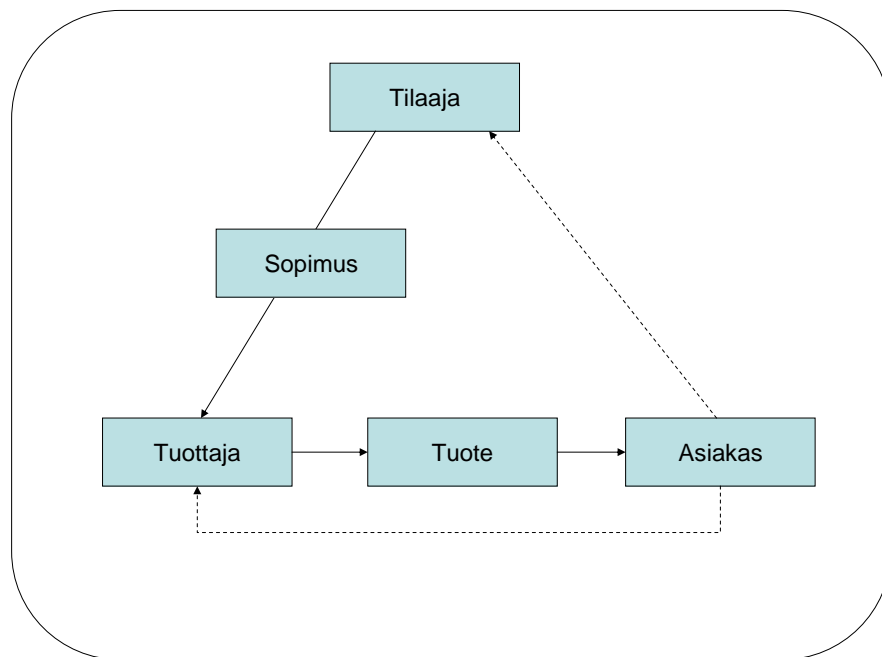
Kunnan ympäristönsuojeluviranomainen tai alueellinen ympäristökeskus voivat antaa jätelain vastaisesti toimivaa tahoja koskevia kieltoja, rajoituksia tai

muita määräyksiä sekä liittyy näihin määräyksiin uhkasakon taikka teettämis- tai keskeyttämisuhan. Ympäristöviranomaiselle kuuluvia jätehuollon valvontatehtäviä ovat mm. seuraavat: a) erikseen määriteltujen kieltojen ja rajoitusten valvonta, b) kuntien jätehuoltomääräysten valvonta, c) jätelain mukaisien lupien tai muiden vastaavien viranomaispäätösten valvonta, d) jätehuollon toiminnan valvonta ja e) jätehuollon järjestämisestä vastuussa olevien tahojen valvonta kunnissa sekä jätehuollon eri tehtäviä toteuttavien toiminnan valvonta kunnissa. (Kaila ym. 2006, 12.)

3.4 Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelut

Kunnan jätehuoltotehtävät jaetaan viranomaistehtäviin, palvelutehtäviin ja ympäristösuojeluviranomaisen valvontatehtäviin. Jyväskylän kaupungin yhdyskuntatekniikan vastuualueella (1.1.2009 alkaen) hoidetaan jätehuollon viranomaistehtävät ja järjestetään asumisessa syntyvän jätteen ja siihen rinnastettavan julkisen sektorin jätehuollon palvelutehtävät. Ympäristötoimessa hoidetaan ympäristönsuojeluviranomaisen valvontatehtävät.

Jätehuoltopalvelut järjestetään tilaaja-tuottaja-toimintatavalla, jolla tarkoitetaan julkisten palveluiden tuotannon organisoimista siten, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit on erotettu toisistaan. Tilaajana toimii kaupunki ja tuottajana toimii ulkopuolinen organisaatio. Kun tuottajana toimii kaupungin ulkopuolinen toimija (ulkoinen tilaaja–tuottaja–toimintatapa), mukana on kilpailuttamiselementti ja toimintaa ohjataan tilaajan ja tuottajan välisellä sopimuksella, jossa määritellään tuotettavan palvelun määrä ja laatu. (Kuopila 2007, 11). Kuviossa 7 on esitetty tilaaja-tuottaja-toimintatavan peruselementit.



KUVIO 7. Tilaaja-tuottaja-toimintatavan peruselementit (Kuopila 2007, 15.)

Tilaaja-tuottaja-toimintatavassa tilaajan tehtäviin kuuluu ostettavista palvelukokonaisuuksista ja sisällöistä päättäminen poliittisten tavoitteiden ja tarvittavien palveluiden määrittelyn pohjalta. Tilaaja järjestää tuottajien kilpailutuksen, valitsee tuottajat sekä laatii ja valvoo sopimukset. Tilaajan on myös huolehdittava, ettei huomio kiinnity vain tilaajan ja tuottajan väliseen suhteeseen, vaan palveluiden hankinnassa tarkkaillaan myös asiakkaan ja palvelun tarjoajan välistä suhdetta. Tilaajan vastuulle voidaan katsoa kuuluvan myös mm. palveluverkko- ja investointisuunnittelu, kokonaiskehittäminen sekä ennaltaehkäisevän toiminnan ylläpitäminen. Lisäksi tilaaja julkisoikeudellisena toimijana vastaa viranomaistehtävistä. Viranomaistehtävien tulee pysyä kunnan tai kuntayhtymän viranomaisten hoidossa, jotta voidaan turvata virkavastuu-, julkiuus- ja oikeusturvanäkökohdat. Tilaaja myös rahoittaa järjestelmän. (Kuopila 2007, 27).

Jyväskylän kaupunki siirtyi tilaaja-tuottaja-toimintatapaan 1990-luvun alussa, toimintatapaa kutsuttiin aluksi tilaaja-toimittaja-malliksi. Toimintatavan käyttöönotolla oli tarkoitus kehittää yksiköiden välille uudenlainen ohjausjärjestelmä. Varsinaisia tilaajayksiköitä olivat 1990-luvun puolivälissä katu- ja puisto-

osasto, johon myös jätehuoltopalvelut kuuluivat sekä tonttiosasto. (Möttönen 2007, 73). Jyväskylän kaupungin jätteenkuljetuspalvelut kilpailutettiin ensimmäisen kerran vuonna 1995, ja kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen ensimmäiset urakat alkoivat 1.1.1996.

Kailan ym. (2006, 20) mukaan kunnilla on käytännössä suuri vapaus määritellä, mitkä jätehuollon palvelutehtävät se tekee omana työnään ja mitkä jätehuollon tehtävät ulkoistetaan eli annetaan ulkopuolisen tahon hoidettavaksi. Kuntien jätehuoltotehtävien ulkoistamisesta on esimerkkejä seuraavassa luettelossa: 1) jätteiden kerääminen ja kuljettaminen, 2) jätteenkäsittelytehtävät (esim. kaatopaikan ja kompostoinnin hoitoja koneurakat), 3) jätteiden hyödyntäminen palvelu-urakkana (energiahyödyntäminen), 4) erilaisten järjestelmien käyttö- ja ylläpitotehtävät (kaatopaikkakaasujen talteenottojärjestelmä), 5) huolto ja kunnostustyöt, 6) roskaantumistapausten hoitaminen, 7) asiakaspalvelu ja jäteneuvonta, 8) laskutuksen hoitaminen, 9) jätehuoltotoiminnan ympäristövaikutusten tarkkailu ja seuranta sekä 10) jätehuollon suunnittelu- ja kehittämistehtävät.

Hankintalain mukaan (348/2007) palvelujen ostamisessa tulee noudattaa julkisiin hankintoihin liittyvää lainsäädäntöä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yksityisiltä toimijoilta hankittavien palveluhankintojen tulee perustua avoimeen tarjouskilpailuun. Ulkoistamisesta huolimatta kunnat vastaavat viime kädessä palvelujen tarjonnasta ja toimivuudesta. (Kaila ym. 2006, 20).

Jätehuoltopalveluja järjestävät katupäällikön alaisuudessa ylläpidon palveluyksikössä kaksi vakituista henkilöä: jätehuollon suunnittelija ja jätehuoltosihteeri sekä määräaikainen projektityöntekijä. Hyötykeräyspisteiden rakentaminen on sisällytetty yhden katumestarin toimenkuvaan. Jätehuoltopalvelujen järjestämiseen ei käytetä verovaroja, vaan rahat kerätään kiinteistöiltä jäteastioiden tyhjennysmaksuina. Kaupunkirakennelautakunta vahvistaa vuosittain Jyväskylän kaupungin jätetaksan, jonka mukaan maksut kerätään.

Jyväskylän kaupungissa on kunnan järjestämä jätteenkuljetus lukuun ottamatta kuntien yhdistymisen (Jyväskylän maalaiskunta ja Korpilahti) mukanaan tuomia uusia alueita, joilla on käytössä sopimusperusteinen jätteenkuljetus.

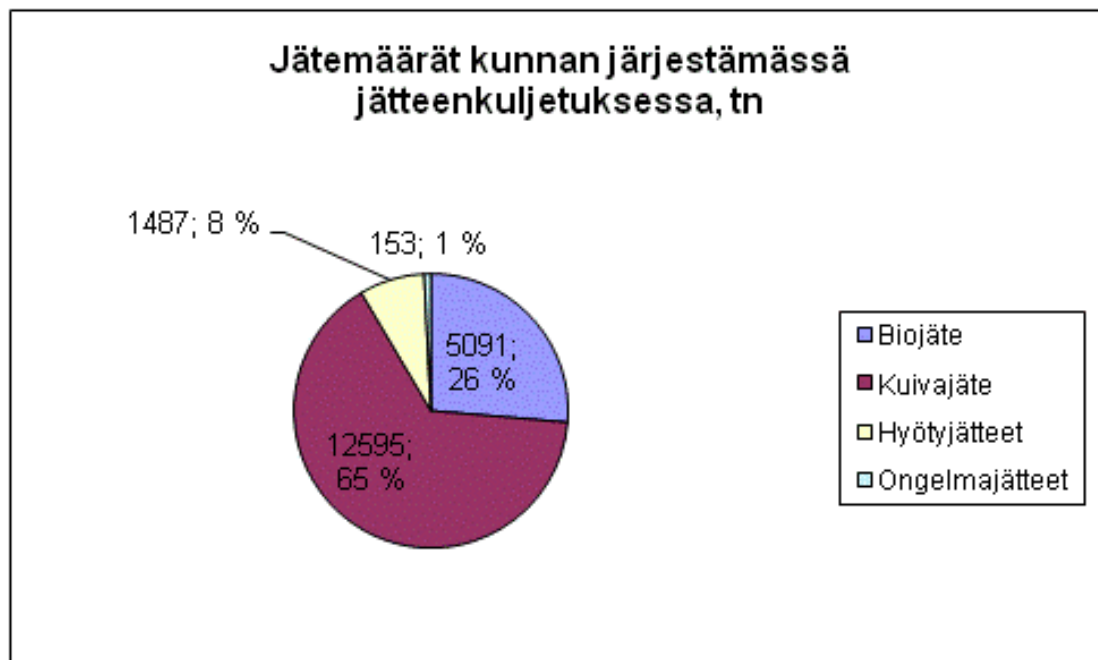
Päätös koko uutta kuntaa koskevasta kunnan järjestämästä jätteenkuljetuksesta on tehty kaupunginvaltuustossa 17.11.2008.

Jyväskylän kaupunki on kilpailuttanut jätteenkuljetukset viiden vuoden välein. Tällä hetkellä urakka-alueita on kuusi: kuljetusalueet 1-4 ja koko kaupunkia koskevat syväkeräyssäiliöiden sekä etulastaus- ja upposäiliöiden kuljetusurakat. Liitteessä 1 on esitetty Jyväskylän kaupungin jätteenkuljetusalueet. Jätteenkuljetusten kilpailutukset tehdään porrastettuna siten, että vuoroin kilpailutetaan kolme kuljetusurakkaa. Jätteenkuljetusalueet 2 ja 4 sekä koko kaupunkia koskeva etulastaus- ja upposäiliöiden kuljetusurakka kilpailutettiin keväällä 2008.

Kuntien yhdistymisen myötä jätteenkuljetusten kilpailuttamiseen on valmistauttu teettämällä selvitys, Jyväskylän jätekuljetusten urakka-alueet (Jyväskylän kaupunki, 2009), jossa pyrittiin kustannusten minimoimiseksi löytämään mahdollisimman optimaaliset urakka-alueet. Toisaalta pyrittiin varmistamaan kaikille markkinoilla toimiville urakoitsijoille mahdollisuus osallistua tuleviin urakkakilpailuihin. Selvityksen perusteella Jyväskylän kaupungin alueella on jatkossa kuusi jätteenkuljetuksen urakka-alueita sekä koko kaupunkia koskevat syväkeräyssäiliöiden sekä etulastaus- ja upposäiliöiden kuljetusurakat. Tulevien urakoiden urakka-ajat ovat 4–7 vuotta. Jyväskylässä siirrytään koko kunnan osalta kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen keväällä 2011

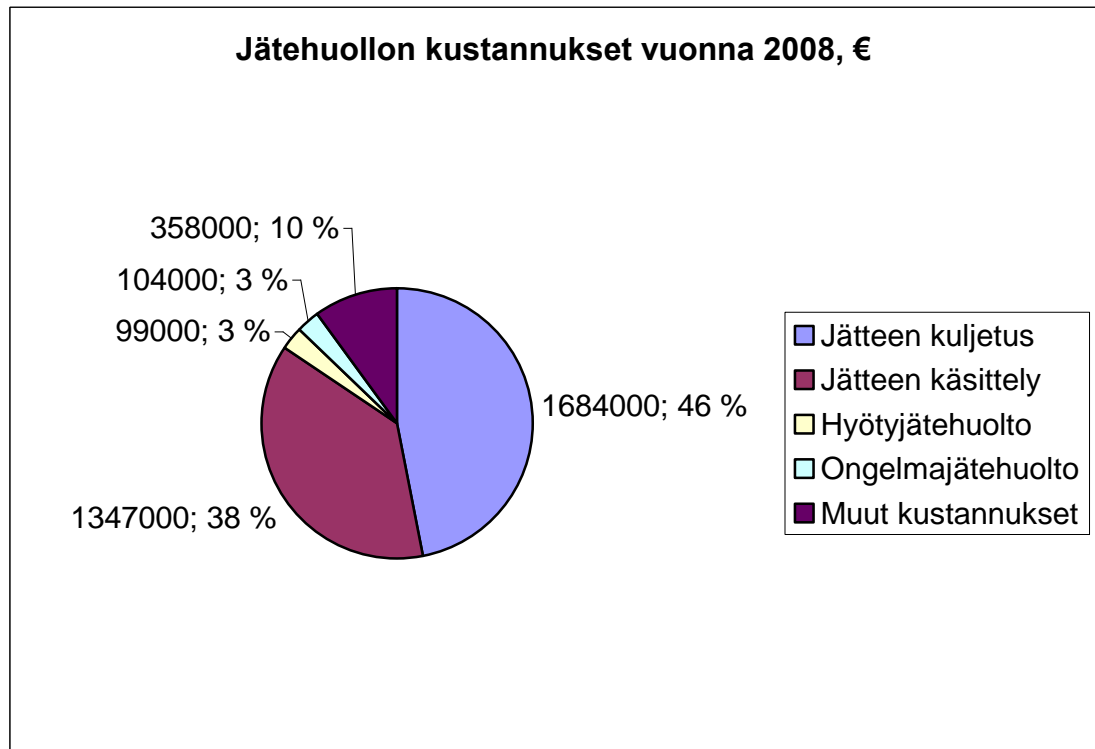
Bio- ja kuivajätteen käsittelystä kaupungilla on sopimus (osakassopimus) Mustankorkea Oy:n kanssa, jossa Jyväskylän kaupunki ja ympäristökunnat ovat vähemmistöosakkaina. Yhtiötä isännöi Vapo oy. Myös hyötyjätteiden: keräyslasin, -kartongin ja -metallin, vastaanottopaikat kilpailutetaan säännöllisin väliajoin. Jyväskylän kaupungilla on yhteistyötä myös kierrätyskeskusten kanssa, mm. Kierrätyskauppa EkoCenterin, EkoCenter Raksan ja Jyväskylän katulähetys ry:n kanssa. EkoCenterin toiminta on alkanut vuonna 1997 ja sen toiminnasta vastaa Työvalmennussäätiö Tekevä. Näiden lisäksi kaupungilla on useita muita pienempiä sopimuksia mm. jäteneuvonnan ja hyöty- ja ongelmajätteiden vastaanottopaikkojen ylläpidon järjestämisestä.

Vuonna 2008 järjestetyn jätteenkuljetuksen alueella Jyväskylän kaupungissa oli 76 hyötykeräyspistettä, joista 27 oli katettuja. Kotitalouksien teiden vastaanottoaikoja oli kuusi. Kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen kuuluvien jäteastioiden kokonaistyhjennysmäärä oli 703 472 tyhjennystä. Kuviossa 8 on esitetty järjestetyn jätteenkuljetuksen alueella syntyneet jätemäärät vuonna 2008 ennen kuntien yhdistymistä. Kuviossa esitetyt jätemäärät eivät sisällä tuottajan vastuuseen kuuluvaa erilliskerättyä keräyspaperia.



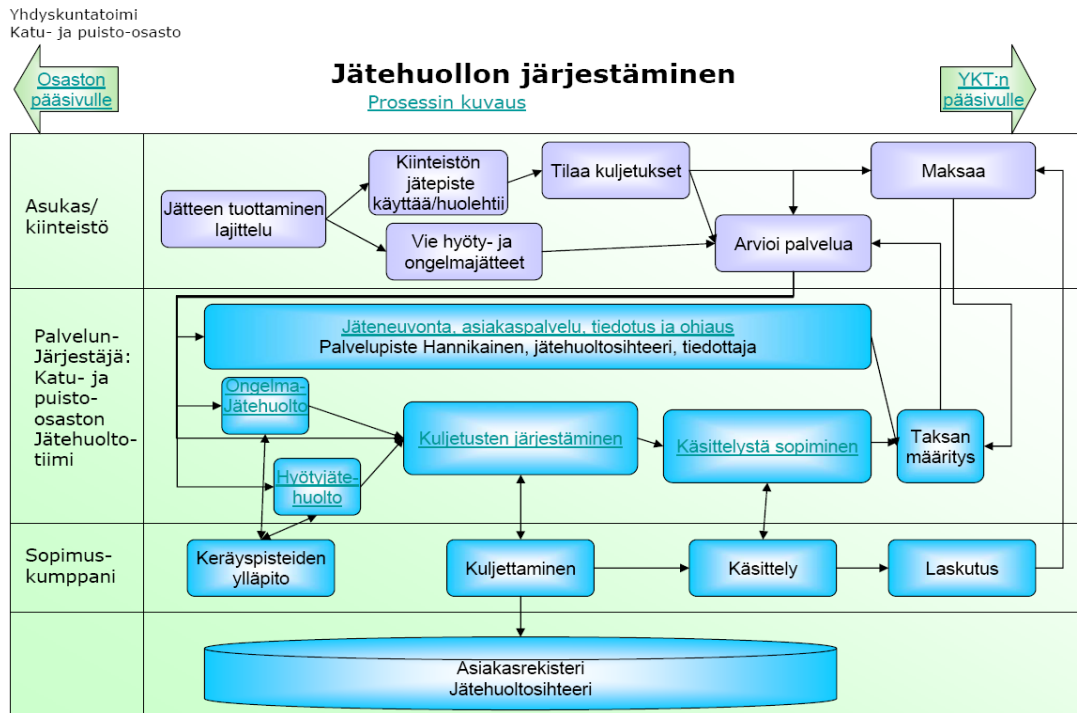
KUVIO 8. Järjestetyn jätteenkuljetuksen jätemäärät Jyväskylässä vuonna 2008

Vuonna 2008 kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen tulot olivat 3 990 000 euroa. Menot olivat 3 592 000 euroa. Siitä jätteenkuljetuksen osuus oli 1 684 000 euroa, ja bio- ja kuivajätteen käsittely maksoi 1 347 000 euroa. Hyötyjätehuollon kustannukset olivat 99 000 euroa, ja kotitalouksien ongelmajätehuolto maksoi 104 000 euroa. Muut menot, joihin kuuluvat mm. palkkakustannukset sosiaalikuuluiin ja jäteneuvonta sekä tiedotus olivat 358 000 €. Katetta kerättiin 398 000 euroa. Kuviossa 9 on esitetty jätehuollon kustannusten jakautuminen vuonna 2008 ennen kuntien yhdistymistä.



KUVIO 9. Jätehuollon kustannusten jakautuminen järjestetyssä jätteenkuljetuksessa Jyväskylässä vuonna 2008

Jätehuollon järjestämisen prosessi on yksi yhdyskuntatekniikan ydinprosesseja. Laamasen (2001, 54) mukaan ydinprosesseilla tarkoitetaan sellaisia prosesseja, joissa syntyy organisaation jalostusarvo ja joille on ominaista suora, välitön yhteys ulkoiseen asiakkaaseen. Kuviossa 10 on esitetty jätehuollon järjestämisen prosessi vuonna 2008.



KUVIO 10. Jätehuollon järjestämisen prosessi (Jyväskylän kaupunki 2008.)

Jyväskylän kaupungin yleisten jätehuoltomääräysten (2009) mukaan Jyväskylässä on yleinen jätteiden lajitteluvuorollisuus. Jyväskylä oli ensimmäinen kunta Suomessa, jossa se tuli voimaan jo vuonna 1996. Omakotitaloille ja alle viiden huoneiston kiinteistöille tarvitaan jätteistä bio- ja kuivajätteelle. Vähintään viiden huoneiston kiinteistöillä on oltava jätteistä bio- ja kuivajätteelle sekä keräyslasille ja –metallille. Vähintään kymmenen huoneiston kiinteistöt tarvitsevat edellä mainittujen jätteiden lisäksi keräysvälineen keräyskartongille. Keräyspaperin kerääminen kuuluu tuottajan vastuun piiriin. Keräyspaperin keräämisestä vastaa sen tuottajayhteisö Paperinkeräys Oy.

3.5 Asukkaiden mielipiteet Jyväskylän kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta

Jyväskylän kaupungin asukkaiden mielipiteitä kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta selvitettiin huhtikuussa 2008. Kyselyllä kartoitettiin kaupunki-

laisten mielipiteitä ja näkemyksiä jätehuoltopalveluiden nykytilasta ja tulevaisuuden odotuksista. (Liimatainen ja Liponen 2008.)

Liimataisen ja Liposen (2008, 57) mukaan Jyväskylän kaupungin asukkaat ovat yleisesti tyytyväisiä Jyväskylän kaupungin toteuttamaan jätehuoltoon, ja kokevat kiinteistöjen jätehuollon toimivaksi. Jätteiden lajitteluun suhtaudutaan myönteisesti. Melkein 95 % kaupunkilaisista lajittelee jätteensä. Lajiteltavia jätelajeja ei koeta olevan liikaa, vaan tulevaisuudessa oltaisiin valmiita lajittelemaan useampiakin jätelajeja. Halu muovijätteen kierrättämiseen korostui jätehuoltokyselyn vastauksissa. Keräyskartongin ja -pahvin kierrätys koettiin epäselväksi. (Liimatainen ja Liponen 2008, 56.)

Asukkaiden toiveet ovat hyvin konkreettisia. Liimataisen ja Liposen (2008, 56) mukaan kaupunkilaiset kaipaavat ongelmajätteille lisää vastaanottopisteitä sekä ohjeistusta sähkö- ja elektroniikkaromun kierrätykseen. Kaupunkilaiset toivoivat ylipäättään lisää jätteiden kierrätys- ja keräyspaikkoja, jotta ne olisivat helpommin saavutettavissa. Suuret jätteet ovat kaupunkilaisille ongelma. Liimataisen ja Liposen (2008, 58) mukaan jopa 83 % kyselyyn vastanneista koki suurista jätteistä eron pääsemisen hankalaksi.

Liimatainen ja Liponen (2008, 57) toteavat, että hyötykeräyspisteet aiheuttivat eniten tyytymättömyyttä. Niiden määrää on lisättävä, jotta kierrätys saadaan sujumaan toimivasti. Toisaalta Liimatainen ja Liponen (2008, 57) kyseenalaistavat sen, ovatko vastaajat oikeasti tietoisia mitä hyötykeräyspisteellä tarkoitetaan.

Kaupunkilaiset toivovat tasapuolisia jätehuoltopalveluja. Tulevaisuudessa tulisi kehittää ratkaisuja, joilla tasapuolisuus turvattaisiin kaikenikäisille kaupunkilaisille, opiskelijoille ja autottomille asukkaille. (Liimatainen ja Liponen 2008, 57-58.) Lisäksi kaupunkilaiset toivoivat eri tyyppisiä jätteiden noutopalveluja asuinalueille esimerkiksi ongelmajätteiden ja huonekalujen (suuret jätteet) keräämiseen. Halukkuus maksaa uusista jätehuollon lisäpalveluista jakoi kaupunkilaisten mielipiteet kahtia. Asukkailta unohtuu usein, että uuden palvelun aloittaminen ja sen toteuttaminen aiheuttavat kustannuksia.

Liimataisen ja Liposen (2008, 59) mukaan Jyväskylässä ollaan tyytyväisiä kaupungin tarjoamiin jäteneuvontapalveluihin. Jäteneuvonnan asiakaspalvelun saavutettavuutta pidetään hyvänä ja jätehuoltopalveluissa tapahtuvista muutoksista ja uudistuksista tiedotetaan riittävästi. Toisaalta asukkaat toivovat kaiken aikaa lisää jäteneuvontaa ja informointia. Liimataisen ja Liposen (2008, 59) mukaan asukkaat toivovat kotiin jaettavaa jätehuollon oppaita sekä enemmän informaatiota kaupungin internetsivujen kautta. Lisäksi asukkaat toivovat henkilökohtaisempaa jäteneuvontaa. Tietoisuuden lisäämistä toivottiin jätteiden lajitteluun ja sitä kautta saataviin hyötyihin. Tämän todetaan olevan hyvä kannustinkeino, jolla ihmiset saadaan lajittelemaan ja kierrättämään jätteensä tehokkaammin. Kaupunkilaiset toivoisivat enemmän selkeitä ohjeita tai opasteita lajitteluun ja kierrättämiseen sekä tietoa siitä mitä eri jätelajeille keräämisen jälkeen tapahtuu. (Liimatainen ja Liponen 2008, 56.) Myös asennekasvatusta kuluttajien ohjaamiseksi kohti kestävämpiä kulutustottumuksia koettiin tärkeäksi. (Liimatainen ja Liponen 2008, 58.)

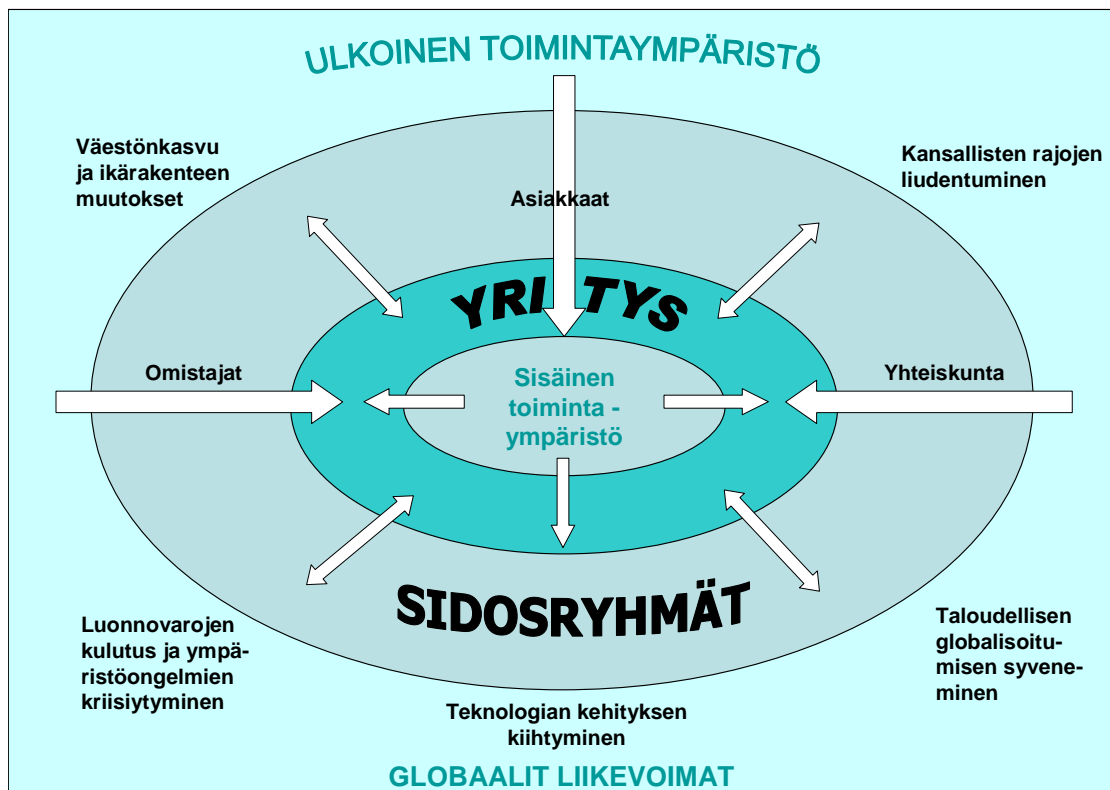
Liimatainen ja Liponen (2008, 57) toteavat, että kaupunkilaiset eivät koe nykyisten jätehuollon järjestelyiden kannustavan riittävästi jätteiden synnyn ennaltaehkäisyyn. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla ja ohjauksella on suuri merkitys tulevaisuuden jätehuollossa, ja sillä on suora vaikutus syntyviin jätemääriin.

4 TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYSOINTI

Kuntien järjestämä jätehuoltopalvelu elää voimakkaiden muutosten aikaa. Jätehuolto on muuttunut viimeisten 15 vuoden aikana jätteiden loppusijoittamisesta kaatopaikoille monipuolisten eri toimijoiden väliseksi jätteiden käsittely-, hyödyntämis- ja kuljetuspalvelujen verkostoiksi. Prosessi etenee edelleen. Lyhyellä aikavälillä jätehuollon painopiste on siirtymässä jätteen loppusijoituksesta kierrätykseen. Pitkällä aikavälillä painopiste siirtyy kierrätyksestä jätteen välttämiseen sekä materiaali- ja energiatehokkuuden tekniikoihin ja palveluihin. (Hietanen, Lauttamäki, Vehmas, Heikkilä, Lehman-Chadha 2006, 76.) Tämä lisää kuntien tarvetta panostaa toimintaympäristönsä tuntemiseen.

Stählen ja Wileniuksen (2006, 25) mukaan yrityksen välittömän ulkoisen toimintaympäristön muodostavat yrityksen sidosryhmät. Yrityksen menestys ja olemassaolo riippuvat viime kädessä siitä, kuinka hyvin vuorovaikutus näiden tahojen kanssa toimii. Lisäksi yrityksiin vaikuttavat monin tavoin globaalit liikevoimat.

Stähle ja Wilenus (2006, 25-26) nostavat esiin ulkoisen toimintaympäristön viisi tärkeintä liikevoimaa. Ensimmäinen on taloudellisen globalisoitumisen syveneminen, jossa merkittävin yksittäinen tekijä on Aasian talouden vahva nousu maailmantalouden moottoriksi. Toinen tekijä on globaali väestönkasvu ja toisaalta väestön ikärakenteen muutokset, jotka tulevat haastamaan Euroopan kehityksen ja kilpailukyvyn. Kolmas liikevoima on luonnonvarojen väheneminen ja ympäristöongelmien syveneminen. Jos näihin ei kiinnitetä huomiota, tullaan kohtaamaan suuria kriisejä, jotka aiheutuvat luontoresurssien vähenemisestä ja saasteiden ja haitallisten päästöjen lisääntymisestä. Neljäs liikevoima on kansallisten rajojen liukeneminen, jonka seurauksena on yhä vähemmän kansallista ja yhä enemmän kansainvälistä politiikkaa. Viides muutosajuri on teknologisen kehityksen kiihtyminen, joka ilmenee bioteknologian, nanoteknologian ja tietoteknologian konvergenssina, joka tuottaa mullistavia sovelluksia terveydenhuoltoon ja viihde-elektroniikkaan. Kuviossa 11 kuvataan yrityksen suhdetta toimintaympäristöönsä.



KUVIO 11. Yrityksen suhde toimintaympäristöönsä (Ståhle ja Wilenius 2006, 26.)

Yrityksillä on harvoin mahdollista vaikuttaa edellä mainittuihin muutosajureihin, toisin kuin välittömään toimintaympäristöönsä. Tämän vuoksi on ratkaisevan tärkeää, että yrityksen tuntosarvet ulkoiseen toimintaympäristöön ovat kunnossa. Yritykset ovatkin ryhtyneet panostamaan muutosten tunnistamiseen, eli vuorovaikutukseen asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, koska sillä on ratkaiseva rooli toiminnan kehittämisessä. Tulevaisuudessa on myös yhä tärkeämpää, miten havaitut muutossignaalit kyetään mobilisoimaan toiminnaksi yrityksen sisällä. (Ståhle ja Wilenius 2006, 28-29.)

Mannermaan (1999, 17) mukaan tulevaisuuden toimintaympäristön systemaattinen arviointi ei ole perinteisesti ollut erityisen suosittua sen enempää yritysmaailman kuin julkisen sektorin päätöksentekijöiden keskuudessa. Syy tähän on ollut se, että hyvinä aikoina tulevaisuuden arviointia ei koeta tarpeelliseksi ja huonoina aikoina se on liian myöhäistä eivätkä resurssit riitä.

Kamenskyn (2008, 119) mukaan toimintaympäristön analysoinnin merkitys hyvälle strategiatyöskentelylle ymmärretään yleensä periaatteellisella tasolla, mutta harvat yritykset ovat tyytyväisiä analyysiensä tasoon. Analyysejä tehdään vain tilannekohtaisesti, ja mitään pysyvää jatkuvuutta ja systematiikkaa ei synny. Analyysityö ei ole tietty yksittäinen tapahtuma, vaan se tulisi nähdä jatkuvana prosessina.

On tärkeää tuntea oma lähtötilanne ja ympäristö sekä niiden vuorovaikutus. (Kamensky 2008, 120.) Tämä on vaativa tehtävä, koska tilanne on dynaaminen: on tunnettava nykytilanne, tiedettävä miten siihen on tultu ja pystyttävä muodostamaan myös näkemystä tulevaisuudesta (Kamensky 2000, 102). Ympäristö on jatkuvasti muuttuva, milloin nopeasti, milloin hitaasti, se on epäjatkuva, yllätyksellinen ja yhä monimutkaisempi. Vaikka oma kehitys näyttäisi hyvältä, saattaa se olla ympäristömuutoksia hitaampi. Tämän päivän vahvuus saattaa olla huomisen heikkous. (Kamensky 2008, 120.)

Kamenskyn (2008, 120) mukaan analyysityö parantaa yrityksen strategiatyöskentelyä kolmella tavalla: 1) se luo perustan strategioiden luomiselle, toteuttamiselle ja uusimiselle, 2) se kehittää lähtötilanteen tuntemusta yrityksen toimintaympäristöstä, itse yrityksestä sekä näiden välisestä vuorovaikutuksesta ja 3) se kehittää ihmisten strategista osaamista parantamalla analysointitietoja ja -taitoja sekä parantamalla ihmisten halua ja rohkeutta strategiatyöhön. Lisäksi analyysityö luo edellytyksiä yhteisen strategisen näkemyksen syntymiselle. Analyysit muodostavat sen kivijalan, jonka päälle menestyksellinen liiketoiminta rakennetaan. Analyysit ovat niin tavoitteiden asetannan kuin strategioiden ja toimenpiteiden valinnan perusta (Kamensky 2008, 120.)

Strategisen osaamisen ja analysointitaitojen kehittäminen on osoittautunut usein erittäin arvokkaaksi. (Kamensky 2008, 120.) Analyysien avulla voidaan kehittää henkilökohtaista strategista ajattelua ja bisnesnäkemystä. Erityisesti se on hyvä tapa kehittää joukkue työskentelyä: löytää yhteinen bisneskieli, ottaa esiin ristiriitoja ja muodostaa yhteinen näkemys lähtötilanteesta. (Kamensky 2000, 102.) On todettu, että kaikkein analyyttisimpiä ja menestyneimpiä yrityksiä yhdistää neljä ominaisuutta: 1) analyysi tukee yrityksen strategista ja muista erottavaa ominaisuutta, 2) analyyttisyys ulottuu kaikkialle yritykseen,

3) ylin johto on sitoutunut analyyttiseen toimintaan ja 4) yritys perustaa tegiansa analyyttiselle kilpailulle. (Kamensky 2008, 121.)

4.1 Mitä analyysejä organisaatiossa tarvitaan?

Kamenskyn (2008, 121) mukaan ihmisten toiminta organisaatioissa perustuu päätöksiin. Päätökset puolestaan perustuvat jatkuvaan arviointiin, jota ihmiset tekevät toimintaympäristöstään, yrityksestä sekä näiden suhteesta. Päätösten ja toiminnan laatu on ratkaisevasti kiinni siitä, miten hyvä arviointi- ja analysointiprosessi on.

Kamenskyn (2008, 121) mukaan yritys voi systemaattisella analysointityöllä edesauttaa hyvän tuntemuksen ja näkemyksen syntymistä niin ympäristöstä kuin itsestään. Bisnesjärjestelmän mukaan analyysit jaetaan kahteen pääryhmään: ympäristöanalyyseihin ja yrityksen sisäisen tehokkuuden analyyseihin. Kaikessa analyysityössä haasteena on aikaansaada hyvä kokonaisnäkemys. Tätä työtä helpottamaan on muodostettu vielä kolmas analyysiryhmä, synteesianalyysit. Niillä tarkoitetaan analyysejä, joissa itse analyysitekniikka auttaa yhdistämään useampia, usein sekä ympäristöön että sisäiseen tilaan liittyviä tekijöitä yhteen. Toisinaan analyysitekniikka auttaa yhdistämään myös nykyhetken ja tulevaisuuden tarkastelua samaan analyysiin. (Kamensky 2008, 121-123.)

Taulukkoon 3 on koottu luettelo tärkeimmistä osa-alueista niin ympäristöanalyysien kuin sisäisen tehokkuuden analyysien suhteen. Synteesianalyyseihin on otettu mukaan kaikkien suosituimpia strategiatyöskentelyn synteesianalyysejä. (Kamensky 2008, 122.)

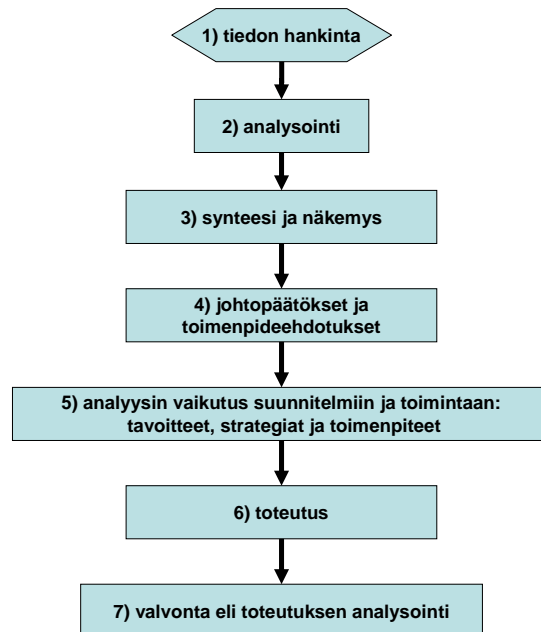
TAULUKKO 3. Kokonaiskartta ympäristö-, sisäisen tehokkuuden ja teesianalyyseistä (Kamensky 2008, 122.)

Ympäristöanalyysit	<p>Makrotason analyysit</p> <p>Toimiala-analyysit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kysyntäanalyysit • asiakasanalyysit • toimittaja-analyysit • kilpailuanalyysit • verkostokumppanuusanalyysit <p>Skenaariot</p> <p>Heikot signaalit</p>
Synteesianalyysit	<p>Menestystekijät</p> <p>SWOT: vahvat ja heikot puolet, mahdollisuudet ja uhkat</p> <p>Menestystekijät/SWOT</p> <p>Portfoliot</p> <p>Ydinsaamispuu</p> <p>Analyysikartat</p>
Sisäisen tehokkuuden analyysit	<p>Organisaation kokonaistehokkuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisaatorakenne • Organisaation resurssit • Ohjausjärjestelmät • Palkitsemisjärjestelmät • Organisaation osaaminen • Johtamistapa • Organisaatiokulttuuri <p>Toimintokohtaiset analyysit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tuotteet ja tuotekehitys • Jakelu • Markkinointi • Tuotanto • Materiaalinhankinta • Taloushallinto • Henkilöstöhallinto • Tietohallinto <p style="text-align: right;">jatkuu</p>

	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <p>Taloudelliset analyysit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksikön taloudelliset tunnusluvut • Pääoman tuottoanalyysi • Kustannusanalyysit • SBA tuote- ja asiakaskohtaiset kannattavuus-analyysit
--	--

4.2 Toimintaympäristön analyysien tekeminen

Analysointityö on vaativa prosessi, kukin päävaihe sisältää omat osaamisvaateensa, ongelmansa ja sudenkuoppansa. Päävaiheiden hyvä yhteenkytkentä on suurin haaste. Pääsuunta prosessissa on ylhäältä alas, mutta jatkuvia takaisinkytkentöjä on tehtävä. (Kamensky 2000, 104.) Kuviossa 12 esitetään analysointiprosessin päävaiheet.



KUVIO 12. Toimintaympäristön analysointiprosessin päävaiheet (Kamensky 2000, 106.)

Tiedon hankinta

Kamenskyn (2000, 107) mukaan tietokysymys kärjistyy kahteen pääkysymykseen: tiedon kattavuus(validiteetti) ja luotettavuus(reliabiliteetti). Kattavuus tarkoittaa sitä, että onko tietomme ylipäänsä oikealta alueelta ja kattaako se alueesta riittävän suuren osan. Tiedon luotettavuuden varmistaminen on ikuisen haaste. Tietomassa on usein sirpaloitunut niin määrällisesti kuin laadullisesti. Liikkeellä on niin sanottua varmaa tietoa, huhuja, heikkoja signaaleja ja tietoista harhautusta. (Kamensky 2008, 125.) Kamenskyn (2000, 107) mukaan valitettavan usein toteutuu ns. ”informaation laki” herra Fineganin mukaan: 1§ tieto, joka meillä on käytössämme, ei ole sitä mitä haluamme, 2§ tieto, jota haluamme, ei ole se, mitä tarvitsemme ja 3§ tieto, jota nyt tarvitsemme, ei ole nyt saatavissa.

Tiedon lähteet ovat luonnollisesti kahtaalla: yrityksen ulkopuolella ja sen sisällä. Edelleen tieto on joko olemassa näkyvinä tuotteina(laskelmat, raportit, tilastot ja markkinatutkimukset) tai se täytyy tuottaa erilliskyselyjen, haastattelujen, havainnointien jne. kautta. Valitettavan usein tieto on jälkimmäistä tyyppiä, mikä nostaa kynnystä olennaisen tiedon hankinnalle (Kamensky 2000, 107.) Kamensky (2008, 126) toteaa, että yritykset hyödyntävät huonosti olemassa olevia tietolähteitä, kuten toimialasta tehtyjä tutkimuksia, yritysten toimintaker- tomuksia ja julkisten verkostojen tietoja.

Analysointi

Analysointi on olennainen osa liiketoiminnan johtamis- ja kehittämistyötä. Analysoinnin tarkoitus on sama kuin kemiassa: pystyä kuvaamaan mahdollisimman hyvin ilmiötä tai asiaa laadullisesti ja määrällisesti (Kamensky 2000, 107.)

Tärkein ja vaikein vaatimus tiedon analysoinnille on pyrkimys objektiivisyyteen, on oltava ns. helikopterointikykyä. Toinen tärkeä vaatimus on itse analysoitavien asioiden tuntemus ja ymmärrys. Kolmas perusvaatimus on analysointitekniikoiden ja -menetelmien tuntemus. Tekniikat on jaettavissa kahteen pääryhmään: kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin. Analyysitekniikoissa tulisi suosia apuvälineitä, jotka auttavat kokonaisuuksien ja näkemyksi-

en hahmottamista. (Kamensky 2000, 108-109.) Neljäs perusvaatimus on se, että henkilöillä on ylipäänsä kykyä analyttiseen ajattelutapaan. Viides perusvaatimus analysointityölle on oppimis- ja kehittymishalu. Analysointi on samanlaista kuin muukin (liikkeenjohdollinen) työ: tulosten aikaansaaminen vaatii tietoista panostusta; on investoitava aikaa, henkisiä ponnistuksia ja joskus jopa rahaakin. (Kamensky 2000, 110.)

Kokonaisnäkömyksen muodostaminen

Kun analysointivaihe on muokannut tietoa, eriteltyt, yhdistellyt, katsonut asioita erilaisista näkökulmista ja erilaisilla kriteereillä, ollaan usein henkisesti tyhjentyneitä ja tulee helposti "entäs sitten"-vaihe. Ennen johtopäätöksiä tulee kuitenkin jaksaa koota ajatukset yhteen, selvittää, mikä oli olennaista, mitä analyysi osoittaa ja mitä se ei osoita jne. Toisin sanoen tehdään synteesi, muodostetaan kokonaisnäkömy analyysistä. (Kamensky 2000, 111.)

Synteesien ja kokonaisnäkömyksen muodostamisen helpottamiseksi on laadittu analyysitekniikoita, jotka auttavat kokonaiskuvien hahmottamista. Näitä analyysejä nimitetään synteesianalyyseiksi. (Kamensky 2000, 111.) Strategisissa analyyseissä on useimmiten kysymys ympäristö- ja sisäisten tekijöiden yhdistelemisestä, mutta muitakin yhdistelmiä esiintyy (Kamensky 2008, 130).

Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset

Kamensky (2008, 131) toteaa, että analysointityön tuloksena meidän on pysyttävä tekemään oikeita johtopäätöksiä ja toimenpide-ehdotuksia kylmien tosiasioiden pohjalta eikä omien mieltymyksiemme ja uskomustemme pohjalta. Johtopäätösten tekemisvaiheen ongelma onkin helikopterissa pysyminen. Usein johtopäätösten tekoa "eivät millään tavalla häiritse" edelliset analyysivaiheet: tehdään johtopäätöksiä ja toimenpide-ehdotuksia, joilla ei ole mitään yhteyttä aiempiin analyysivaiheisiin. Johtopäätökset eivät saa olla pelkästään toteavia, vaan niiden on oltava myös jatkotoimenpiteisiin johdattelevia. (Kamensky 2000, 112.)

Analyysien vaikutus suunnitelmiin ja toimintaan

Kamenskyn (2000, 112) mukaan analyysejä ei läheskään aina onnistuta siirtämään oikein eteenpäin tavoitteisiin, strategioihin ja toimenpiteisiin. Analyysit ovat saattaneet myös tuottaa niin paljon ehdotuksia, että joudutaan vielä priorisoimaan toimenpiteitä, jotka otetaan mukaan suunnitelmiin. Luonnollisesti myös tämä priorisointi voi epäonnistua, ja toissijaiset asiat otetaan ensisijaisiksi tavoitteisiin, strategioihin ja toimenpiteisiin. Riskinä on taas se, että tehdään valintoja omien mieltymysten ja uskomusten pohjalta eikä liiketoiminnan tulevaisuuden tarpeiden mukaan. (Kamensky 2008, 131.) Suunnittelu, toteutus ja valvonta eivät ole kauttaaltaan peräkkäisiä, vaan myös sisäkkäisiä ja vuorovaikutteisia toimintoja. Niinpä analysointiprosessi voi tuottaa myös sellaisia johtopäätöksiä ja toimenpide-ehdotuksia, jotka on pantava välittömästi toteutukseen. (Kamensky 2008, 131 -132.)

Toteutus

Kamensky (2008, 132) toteaa, että strategista johtamista palveleva analyysityö keskitetään organisaatioissa usein tiettyyn ajankohtaan vuodesta. On muistettava, että analyysityö on aina ”päällä”, myös liiketoiminnan päivittäisen toteutumisen aikana. On koko ajan oltava valppaana, silmät ja korvat auki, kerättävä tietoa, muokattava sitä, analysoitava, muodostettava näkemystä, tehtävä johtopäätöksiä ja mahdollisesti korjattava tavoitteita, strategioita ja toimenpiteitä. Päivittäisen liiketoiminnan aikana on pidettävä erityisesti huolta siitä, että tietoa kerätään ja dokumentoidaan systemaattisesti jatkuvasti, jotta tietopohjaa ja sen luotettavuutta pystytään koko ajan parantamaan yhä parempien analyysien aikaansaamiseksi. (Kamensky 2000, 113).

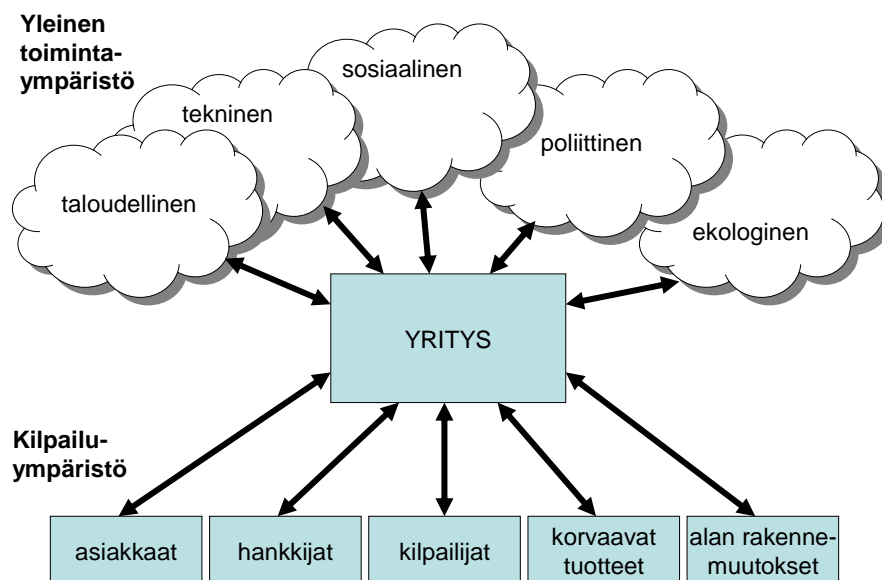
Valvonta eli toteutumisen analysointi

Liiketoiminnan jatkuvan valvonnan lisäksi on suoritettava määräajoin keskitettyä perusteellista valvontaa, joka kattaa kaikki edellä käsitellyt analysointiprosessin vaiheet ja johon pätevät kaikki samat periaatteet ja myös vaikeudet, joita edellä on kuvattu. Toteutumisen analyttisen valvonnan tulee kohdistua

niin tavoitteiden, strategioiden kuin toimenpiteiden toteutumiseen. (Kamensky 2000, 113.)

4.3 PESTE-analyysi

Tarja Meristö on lanseeranut PESTE-mallin vuonna 1991 tutkiessaan, miten tulevaisuuden tutkimus soveltuisi yrityksen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi. Kuviossa 13 on kuvattu miten Meristö (1991, 158) jäsentää yrityksen toimintaympäristöä sekä yleisellä tasolla (PESTE) että kilpailuympäristön kautta.



KUVIO 13. Yritys toimintaympäristönsä kentässä (Meristö 1991, 158.)

PESTE-analyysi on yleisesti käytetty tapa tarkastella organisaation toimintaympäristöä. Se huomioi poliittiset (political), taloudelliset (economical), sosiaaliset (social), teknologiset (technological) ja ekologiset (ecological) ympäristötekijät, jotka kaikki voivat vaikuttaa organisaation toimintaan.

Kuntaliiton internetsivuilla PESTE-analyysi määritellään seuraavasti: Yksityistisen sektorin tulevaisuustyöhön kehitetty toimintaympäristöanalyysiin kuuluva kartoitusmenetelmä, jossa tarkastellaan poliittisten, ekonomisten, sosiaalisten, teknologisten ja ekologisten (ympäristö) tekijöiden tilaa ja tulevaisuutta suhteessa organisaatioon. Sopii esimerkiksi tulevaisuustaulukon rakentamiseen. (Kuntaliitto 2009.)

Futurixin internetsivuilla PESTE-analyysi määritellään näin: Yritysfuturologiaan kuuluva menetelmä, jolla selvitetään ilmiön tai organisaation poliittista, ekonomista, sosiaalista, teknistä ja ekologista tilaa ja tulevaisuutta. (Futurix 2009.)

Kamenskyn (2008, 138) mukaan PESTE-analyysi kuuluu yrityksen ympäristöanalyysiin. Ympäristöllä on kaikissa strategiamääritelmässämme keskeinen rooli. Yrityksen on pystyttävä sopeutumaan ympäristöön, sen on pystyttävä muokkaamaan sitä ja vaikuttamaan siihen sekä pystyttävä valitsemaan se. Tämä on mahdollista vain, jos yritys tuntee ja ymmärtää ympäristönsä sekä sen käyttäytymisen ja muutokset. Kamenskyn (2000, 114) mukaan yrityksen ympäristö voidaan kartoittaa kolmen viitekehyksen avulla. Näitä ovat: Porterin toimiala/kilpailuareena-malli, yleiset ympäristötekijät, ns. PESTE-malli ja yrityksen sidosryhmät.

Kamenskyn (2008, 139) mukaan ympäristöanalyysit voidaan jakaa karkeasti kahteen pääryhmään, kansantalouden eli makrotason analyysiin ja yritystason analyysiin eli toimiala-analyysiin. PESTE-analyysi antaa hyvän viitekehyksen makrotason asioiden tutkimiseen, mutta PESTE-analyysistä pystyy myös päättämään, millaisia vaikutuksia eri PESTE-tekijöillä on mahdollisesti toimialan kehitykseen ja muuttumiseen. Sen päätekijöiden alle mahtuu suuri määrä aihealueita, näkökulmia ja osatekijöitä. (Kamensky 2008, 139-141.)

Kaikki yritykset ovat riippuvaisia kansantalouden kehityksestä. Niinpä jopa kotimarkkinayritysten on syytä seurata kansainvälistä kehitystä ja tehdä makrotalouden analyysijä kansainvälisen kehityksen merkityksestä omalle liiketoiminnalle. (Kamensky 2008, 139.)

Metsämuurosen (2005, 301) mukaan PESTE-analyysi on eräänlainen kittelurunko tai oleellisten asioiden sisällysluettelo, jotka on pidettävä mielessä, kun kartoitetaan tulevaisuuden kannalta oleellisia tekijöitä. Kamensky (2008, 139) on luetellut PESTE:n yleisimmät osatekijät seuraavasti:

Poliittiset tekijät: lainsäädännön kehitys, säännöstely, tukitoimenpiteet, veropolitiikan kehitys, poliittiset asenteet, kansainväliset asenteet.

Ekonomiset tekijät: taloudellinen kasvu, suhdanteet, rahamarkkinat, inflaatio, valuuttamuutokset, rahapolitiikan kehitys, työvoiman kehitys, tulopolitiikan kehitys.

Sosiaaliset tekijät: sosiaaliset rakenteet, arvot ja asenteet, elämäntyyli muutokset, muuttuneet käsitykset työstä, muuttuneet kulutustottumukset, vapaa-aika.

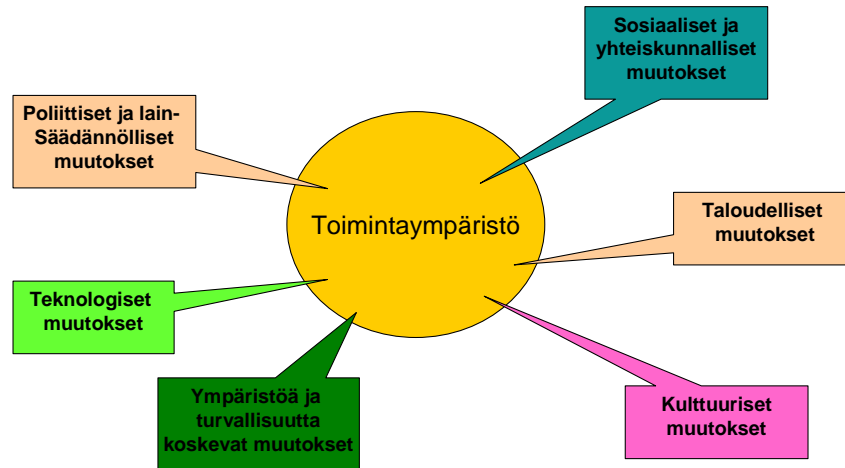
Teknologiset tekijät: raaka-aineteknologia, valmistusteknologia, tuoteteknologia, informaatioteknologia.

Ekologiset tekijät: maan käyttö ja luonnon säilyminen, vesistöt ja vesien suojeleminen, ilman laatu ja ilman suojeleminen, melu, jäte.

Kun PESTE-tekijöihin lisätään kulttuuriset (cultural) ympäristötekijät, saadaan PESTEK-analyysi. Kuviossa 14 on esitetty toimintaympäristön arvioinnin ilmiöalueet (PESTEK).

Toimintaympäristön arvioinnin ilmiöalueet

(Ilmiöalueet, joihin kaupungin toimintaan vaikuttavat tekijät voidaan ryhmitellä)



KUVIO 14. PESTEK. Toimintaympäristön arvioinnin ilmiöalueet (Espoon kaupunki 2009.)

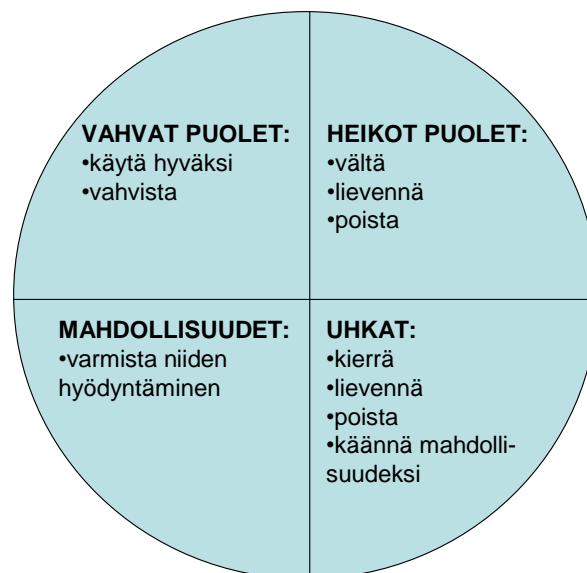
4.4 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi kuuluu synteesianalyyseihin. Synteesianalyysejä eli kokoavia analyysitekniikoita on hyvin erilaisia, mutta niissä kaikissa on tärkeä ominaisuus: niissä yhdistyvät ympäristön ja sisäisen tehokkuuden tekijät. Enemmistössä on lisäksi ajallinen virta, ne käsittelevät sekä nykyhetkeä ja tulevaisuutta. Synteesianalyysit auttavat parantamaan kokonaisnäkemystä kuvattavista ilmiöistä (Kamensky 2000, 170.)

Kamensky (2000, 170) toteaa, että monet yritykset tekevät strategisina analyyseinä vain synteesianalyysejä. Tämä on kuitenkin vaarallista. Kun kunnollista pohjaa ei ole tehty osa-analyysien kautta, eivät analyysien lopputulemat vastaa millään tavalla todellisuutta. Analyysien sisältö on täynnä luuloja, asenteita, mielipiteitä, uskomuksia, henkilökohtaisia vaikuttamismotiiveja, jne. (Kamensky 2000, 170).

Kamenskyn (2000, 171) mukaan yrityksen vahvuuksien ja heikkouksien sekä mahdollisuuksien ja uhkien analyysi, ns. SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunies, Threats) on ollut jo kauan maailman suosituin synteesianalyysi. SWOT-analyysi on synteesi kahdella tavalla: Vahvuudet ja heikkoudet keskittyvät yrityksen sisäiseen tilaan ja nykyhetkeen, kun taas mahdollisuudet ja uhkat tulee hakea ympäristöstä ja ne keskittyvät tulevaisuuteen.

SWOT-analyysin tulokset esitetään nelikentässä ja johtopäätösten ja toimenpide-ehdotusten tekemiselle saadaan Kuvion 15 mukainen lähtökohta.



KUVIO 15. SWOT-analyysin nelikenttä

SWOT-analyysin perusidea on mainio, sen sovellusalue on laaja ja sen tekeminen on ainakin näennäisen helppoa. Hyvän SWOT-analyysin tekeminen on kuitenkin vaikeata. Toimiala- ja yrityssokeuden vuoksi on tärkeitä, että SWOT-analyysin tekemiseen osallistuu ihmisiä organisaation eri tasoilta ja jopa eri sidosryhmien edustajia organisaation ulkopuolelta. (Kamensky 2008, 205.)

Kamenskyn (2000, 171) mukaan tyypillisiä sudenkuoppia ovat seuraavat: 1) todellinen tuntemus ympäristöstä tai yrityksestä puuttuu, 2) vertailuperustana ei ole todellinen kilpailutilanne, 3) todellista kritiikkiä ei haluta tai uskalleta esittää, 4) tuloksena syntyy liian yleistä, ympärilyöreätä sanahelinää ja 5) johtopäätöksiä ja toimenpide-ehdotuksia ei tehdä tai ne eivät perustu SWOT-tekijöihin, ”SWOT-analyysistä tulee SO WHAT-analyysi”.

4.5 Globaalit megatrendit

Mannermaan (2000, 92) mukaan megatrendeillä eli kehityksen suurilla aalloilla tai linjoilla tarkoitetaan yleensä sellaista ilmiötä tai ilmiökokonaisuutta, jolla voidaan nähdä olevan yleinen jo toteutuneen kehityksen perusteella tunnistettava suunta, ja jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti myös tulevaisuudessa. Megatrendeistä on mahdollista puhua kun tarkasteltava ilmiö hahmotetaan riittävän laajasti ja ymmärretään, että megatrendi itsessään voi sisältää erilaisia ilmiöitä, vaihtoehtoisia suuntautumisia ja yllätyksiä.

Taulukossa 4 on lueteltu Suomea koskettavia globaaleja megatrendejä PESTE-analyysin mukaisissa ryhmissä. Yritysten ja organisaatioiden toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia voidaan tarkastella sosiaalisten, ekologisten, poliittisten, ekonomisten sekä teknologisten ”linssien” lävitse. (Hyyryläinen 2008.)

TAULUKKO 4. Suomea koskettavat megatrendit (Hyyryläinen 2008.)

1. Sosiaaliset megatrendit	<ul style="list-style-type: none"> • maailman väestö kasvaa ja ikääntyy • globaali muuttoliike voimistuu • köyhien ja rikkaiden maiden erot kasvavat • turvattomuus lisääntyy • syrjäytymiskehitys • yhteiskunnat ja alueet mosaiikkimaistuvat • jatkuva oppiminen ja tiedon jalostamisen taito korostuvat <p style="text-align: right;">jatkuu</p>
----------------------------	--

2. Ekologiset megatrendit	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • ilmaston lämpeneminen • niukkuus lisääntyy • maailmassa on pula puhtaasta vedestä • ruoka on ehtyvä resurssi • ekotehokkuudesta tulee strateginen kilpailutekijä
3. Poliittiset ja ekonomiset megatrendit	<ul style="list-style-type: none"> • globalisaatio syvenee • paikallisuus kiertyy globaaliin • globalisaatio yksilöllistyy ja työmarkkinat kansainvälistyvät • rajattomuus ja rajojen ylittäminen lisääntyvät • kaupungistumiskehitys jatkuu • yhteiskuntien hallinnan muodot muuttuvat • Aasian merkitys kasvaa • palveluvaltaistuminen ja palveluiden kansainvälistyminen • väestön ikääntyminen • hallinta- ja pääsyoikeus valtaavat alaa omistamiselta • aineettomuus korostuu • elämystuotteiden kysyntä kasvaa • verkostoituminen lisääntyy • työn murros jatkuu • kulttuurin merkitys kasvaa
4. Teknologiset megatrendit	<ul style="list-style-type: none"> • informaatioteknologia kehittyy • nanoteknologia kehittyy • älykkäät pinnat ja materiaalit yleistyvät • uudet materiaalit korvaavat piin elektroniikassa • itseorganisoituvat materiaalit ja funktionaalisuus kehittyvät • yritysten automaatio etenee edelleen • teknologioiden yhdisteleminen lisääntyy • vaihtoehtoisten energiamuotojen teknologia kehittyy

4.6 Jätehuollon megatrendit

Hietasen ym. (2006, 61-62) mukaan jätehuollon kannalta tärkeimpiä globaaleja megatrendejä ovat luonnonvarojen kulutuksen kasvu, kaupungistuminen sekä teollistuminen ja väestönkasvu kehitysmaissa. Luonnonvarojen kulutus kasvaa erityisesti Kaakkois-Aasiassa. Neitseellisen raaka-aineiden saannin vaikeutuessa Aasia tulee nojaamaan entistä enemmän uusioraaka-aineiden hyödyntämiseen. Raaka-aineiden nouseva hinta kannustaa jätteen tuottajia erittelemään rahanarvoiset teollisuustuotannon sivutuotteet entistä tarkemmin.

Kansainvälisellä tasolla tämä megatrendi kasvattaa jätehuollon kysyntää ja luo samalla edellytyksiä jätehuoltoon liittyvän liiketoiminnan kasvulle. Kaupungistumisella on suora yhteys jätehuoltoon. Kaupungistumiskehitys on luonut tarpeen nykyaikaiselle jätehuollon järjestämiselle. Tärkeimpiä megatrendejä Euroopan tasolla ovat EU:n laajeneminen ja uudet jäsenmaat, kansainvälisen viranomaisyhteistyön kasvu sekä kansainvälisen kilpailun kiristyminen.

Hietasen ym. (2006, 63–64) mukaan keskeisiä suomalaisia jätehuoltoon vaikuttavia megatrendejä ovat väestörakenteen ja elämäntapojen muutos, kaupungistuminen, niukentumisen megatrendi ja itsekkyyden lisääntyminen ja säännöistä piittaamattomuuden kasvu yhteiskunnassa.

Ikääntymisen ja kaupungistumisen myötä yhä suurempi osa jätehuollon järjestämisestä tapahtuu tulevaisuudessa kaupungeissa. Toinen merkittävä alue on kaupunkien ja maaseudun välissä olevat ns. vuorovaikutusalueet, joihin keskittyy ihmisiä. Tämä trendi vaikuttaa jätehuollon tulevaisuuteen sekä toiminnan määrää että tehokkuutta kasvattavasti. Ihmisten elämäntavat vaikuttavat monella tapaa jätteen syntyyn, määrään ja laatuun. Perheeseen pienentyessä tuotteiden pakkauskoost pienentyvät. Tämä merkitsee kyseisten tuotteiden jäteintensiteetin kasvua, ts. tuoteyksikköä kohti tuotetaan enemmän jätteenä päätyvää pakkausmateriaalia. Kulutustottumusten yksilöllistyessä ja yhteiskunnan pirstaloituessa henkisesti ja toiminnallisesti sekä yhteiskunnan monikulttuuristuessa myös arvot ja mielipiteet moninaistuvat. Tämän seurauksena arvot ja eettiset kysymykset tulee ottaa huomioon myös jätehuollossa. (Hietanen ym. 2006, 63–64).

Energian ja materiaalien globaali niukentuminen aiheuttaa hintojen nousua. Öljyn lisäksi niukentuvia luonnonvaroja ovat muun muassa metallit, erityisesti teräs ja kupari. Myös puusta voi tulla siinä määrin niukka materiaali, ettei puuta kannata käyttää ainakaan bioenergiana. Kaupallisesti tärkeitä jätejakeita vuonna 2025 ovat erilaiset metallit. Muita tärkeitä jätejakeita ovat elektroniikkaromu, paperi, muovi ja rakennusjäte. (Hietanen ym. 2006, 64–65).

Hietasen ym. (2006, 66) mukaan globaalien, eurooppalaisten ja suomalaisten megatrendien vaikutukset voidaan esittää myös jätehuollon megatrendeinä:

- 1. Jätehuollon kustannusten ja jätteiden taloudellisen merkityksen kansainvälinen kasvu*
- 2. Lainsäädännön jätehuollolle aiheuttamien paineiden kasvu*
- 3. Materiaali- ja tuoteryhmäkohtaisen jätteen hyödyntämisen yleistyminen*
- 4. Suljettujen kiertojen kehittyminen*
- 5. Jätehuollon nykyisten (monopoli)rakenteiden muuttuminen*

Kolmella ensimmäisellä trendillä on myös ristiinvaikutuksia, sillä kustannusten nousun keskeisiä syitä ovat lainsäädännön kiristyminen ja jätteiden materiaalina hyödyntämisen kalleus. Neljäs ja viides trendi muodostavat monimutkaisen kokonaisuuden, joka liittyy alan sisäiseen tuotantorakenteiden ja toimintatapojen muutokseen. Avaintekijöitä ovat teollisuuden suljetut kierrot ja yksityisten ja julkisten jätehuoltopalveluiden rajapinta. (Hietanen ym. 2006, 66).

Hietasen ym. (2006, 69) mukaan ulkomaisten toimijoiden merkitys kasvaa Suomessa lähitulevaisuudessa. Merkittävin syy jätealan ulkomaistenyritysten tulolle Suomeen on nk. suuruuden ekonomia. Suuret ulkomaiset toimijat pystyvät tarjoamaan palveluja halvemmalla kuin pienet suomalaisyritykset.

5 MENETELMÄT, AINEISTO JA ANALYSOINTI

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää paikallisten sidosryhmien mielipiteet ja näkemykset Jyväskylän kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta ja kartoittaa kunnallisen jätehuoltopalvelun toimintaympäristöä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Sidosryhmät ja niiden edustajat on valittu harkinnanvaraisesti.

Tämä tarkoittaa sitä, että olen valinnut sidosryhmiksi sekä jätehuoltopalvelujen ulkoisia että sisäisiä sidosryhmiä ja haastateltaviksi sellaisia henkilöitä, joilla on jätehuoltopalvelujen kannalta keskeistä tietoa. Tässä opinnäytetyössä ei ole selvitetty Jyväskylän kaupungin asukkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä jätehuoltopalvelusta. Kaupunkilaisten mielipiteet jätehuoltopalvelusta selvitetiin erikseen etukäteen keväällä 2008.

Tiedonkeruumenetelmänä Jyväskylän kaupungin järjestämän jätehuoltopalvelun sidosryhmien näkemysten kartoittamisessa olen käyttänyt teemahaastattelua. Valitsin teemahaastattelun sen vuoksi, että halusin saada sidosryhmien edustajien näkemykset selville mahdollisimman tarkasti. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 11) mukaan on luonnollista keskustella ihmisten kanssa kun haluamme kuulla heidän mielipiteitään, kerätä tietoa, käsityksiä ja uskomuksia tai kun haluamme ymmärtää miksi ihmiset toimivat havaitsemallamme tavalla tai miten he arvottavat asioita. Haastattelussa saatu tieto on aina sidoksissa siihen tutkimusympäristöön, josta tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Laadullisessa haastattelussa korostuu kokemukset tutkittavasta tilanteesta sekä kyky ja halukkuus keskustella aiheesta. (Kylmä ja Juvakka 2007, 79-80.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 59) mukaan kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa on tapana puhua otoksen sijasta harkinnanvaraisesta näytteenä, koska tilastollisten yleistysten sijasta pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoa jostakin paikallisesta ilmiöstä tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin tai ilmiöihin. Muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa. Opinnäytetyöhön osallistuneita sidosryhmiä on kahdeksan ja haastateltavia henkilöitä oli 19. Haastatellut sidosryhmät ovat seuraavat: Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelujen sopimuskumppanit, ympäristökunnat, maakunnassa toimivat jätehuoltoyritykset, yritykset, isännöitsijät, kolmas sektori ja asukasyhdistykset sekä viranomaiset. Lisäksi haastateltaviin sidosryhmiin kuuluu kaupungin johto ja päättäjät. Kaupunkilaisten mielipiteitä jätehuoltopalvelun järjestämisestä on kysytty keväällä 2008.

Haastatteluaineiston analysoinnissa on käytetty menetelmänä teoriasidonnaisista sisällönanalyysiä ja teemoittelua. Sisällönanalyysi on perustutkimusmene-

telmä jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Useat eri nimillä kulkevat laadulliset tutkimukset perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjien sisältöjen analyysiä. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 93.) Hirsjärvi ja Hurme (2008, 173) tarkoittavat teemoittelulla sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Ne saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin, ja odotettavaa onkin, että ainakin lähtökohtateemat nousevat esiin. Sen lisäksi tulee ravalisesti esille lukuisia muita teemoja, jotka ovat usein lähtöteemoja mielenkiintoisempia. Näin syntyviin teemoihin voivat luonnollisesti kuulua myös alkuperäisten teemojen väliset yhteydet.

5.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 47) kirjoittavat, että teemahaastattelu pohjautuu vuonna 1956 esille tuotuun kohdennettuun haastatteluun (the focused interview). Menetelmää kuvataan seuraavasti: Kohdennettu haastattelu eroaa monessa suhteessa muista tutkimushaastattelun lajeista, jotka ensi silmäyksellä voivat tuntua samanlaisilta. Laajasti ottaen sen ominaispiirteet ovat seuraavat. Ensinnäkin tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Toiseksi yhteiskuntatieteilijä on alustavasti selvittänyt tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto eli puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kaikille sama. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 48.)

Eskolan ja Suorannan (1998, 88) mukaan teemahaastattelussa käytettävät teemat takaavat sen, että jokaisen haastateltavan kanssa on puhuttu edes

jossain määrin samoista asioista. Lisäksi teemat muodostavat konkreettisen kehikon, jonka avulla haastatteluaineistoa voidaan lähestyä jäsentyneesti.

Eskola ja Suoranta (1998, 90) toteavat, että haastattelijan pitää olla varautunut kaikkeen. Haastattelija saattaa joutua hyvinkin erilaisiin keskusteluihin. Joskus juttua tulee haastateltavalta ikään kuin itsestään, joskus eteenpäin pääsy on vaikeaa. On siis hyvä olla aineistoa ja kysymysluettelo mukana haastattelutilanteessa. Lisäksi hyvä keino aineiston analysointia ajatellen on nauhoittaa haastattelu, mikäli haastateltava suostuu siihen.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 200) mukaan haastattelun suurena etuna muihin tiedonkeruumuotoihin on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä, samoin on enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin esimerkiksi postikyselyssä. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskusteluja tiedonantajan kanssa. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 75.) Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu myös se, että haastattelijan lisäksi myös haastateltava toimii tarkentajana (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 66). Haastattelun etuna on myös, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen ja haastateltavat on mahdollista tavoittaa helposti myöhemminkin, jos on tarpeen täydentää aineistoa tai jos halutaan tehdä seurantatutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2007, 201.)

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 35) toteavat, että monet seikat joita pidetään haastattelun hyvinä puolina, sisältävät myös ongelmia. Jotta aineiston keruuta voitaisiin säädellä joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen, haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta. Niinpä haastattelijan rooliin ja tehtäviin pitäisi kouluttautua. Haastattelujen käytännön järjestelyt ja toteutus sekä haastatteluaineiston litterointi vievät paljon aikaa. Haastattelun katsotaan sisältävän myös paljon virhelähteitä, jotka aiheutuvat niin haastattelijasta kuin haastateltavasta ja itse tilaisuudesta kokonaisuudessaan. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia.

5.2 Haastattelujen käytännön toteutus

Haastattelut toteutettiin keväällä 2008. Haastattelupyynnö esitettiin puhelimitse ja samalla sovittiin käytännön järjestelyistä ja tapaamisesta. Suurin osa haastatteluista suoritettiin toukokuussa, muutama haastattelu jäi kesäkuun alkuun. Aikaa haastatteluihin varattiin noin 1 tunti/henkilö. Käytännössä haastatteluihin kului aikaa haastateltavasta riippuen 45 minuutista 1,5 tuntiin.

Tapaamisille järjestettiin häiriötön luonteva tila ja suurin osa haastatteluista tehtiinkin haastateltavien työpaikalla heidän omassa työhuoneessaan. Muut haastattelut tehtiin kaupungin katu- ja puisto-osaston kokoushuoneissa. Koska aihealue on monimutkainen ja laaja, lähetin kysymykset (Liite 2) haastateltaville tutustuttavaksi viikkoa ennen haastattelutilaisuutta. Näin haastateltavat pysyivät orientoitumaan aiheeseen etukäteen.

Haastattelujen nauhoitus on välttämätöntä myöhemmin tehtävää analysointia varten. Haastateltavilta kysyttiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen ja kaikki haastattelut nauhoitettiin digisanelimella, jolta ne tallennettiin tietokoneelle. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelut ovat luottamuksellisia ja haastateltavat pysyvät anonyymeinä. Heille kerrottiin myös, että haastattelut hävitetään, kun tutkimus on valmis ja niitä ei enää tarvita. On todettu, että haastateltavat unohtavat hyvin pian nauhurin olemassaolon, vaikka alussa sitä jännittäisivätkin. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 92.) Näin kävi myös näissä haastatteluissa ja keskusteluista kehittyi hyvin perusteellisia ja luottamuksellisia, joissa otettiin kantaa myös vaikeisiin ja arkoihin asioihin.

On erittäin tärkeää, että haastattelija pysyy neutraalina haastattelutilanteissa, vaikka hän voi joutua kohtaamaan voimakkaita tunteita tai mielipiteitä haastateltavien taholta. Tutkimustilanteessa tutkija ei voi ilmaista avoimesti omia mielipiteitään eikä tunteitaan. (Kuula 2006, 155.) Tämä osoittautui haasteelliseksi tässä tutkimuksessa, koska minun oli siirryttävä jätehuollon järjestäjän roolista opinnäytetyöntekijän neutraaliin rooliin. Haastateltaville korostettiin, että haastattelutilanteessa toimin opinnäytetyöntekijänä.

5.3 Haastattelujen litterointi

Tallennettu laadullinen aineisto on useimmiten tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sanasanaisesti. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. Aineiston litteroiminen on tavallisempaa kuin päätelmien tekeminen suoraan nauhoista. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta. (Hirsjärvi ym. 2007, 217.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 136) mukaan analyysitekniikat ovat moninaisia ja on paljon erilaisia työskentelytapoja. Laadullisessa tutkimuksessa on vain vähän standardoituja tekniikoita. Aloitteleva tutkija voi oppia lukemalla jo tehtyjä tutkimuksia ja kehittämällä ja kokeilemalla itse erilaisia ratkaisutapoja.

Aivan aluksi ennen haastattelun litterointia kuuntelin jokaisen haastattelun kahteen kertaan. Tämän jälkeen suoritin litteroinnin siten, että kirjoitin aluksi haastateltavan vastaukset teemarungon mukaisesti kysymyksittäin tietokoneelle tekstiksi. Suoritin jo tässä vaiheessa valikointia ja jätin kirjaamatta epäoleelliset asiat ja täytesanat. Tiivistin tällä tavoin vastaajien puhetta. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 140) mukaan sanatarkkaan litterointiin ei ole syytä ryhtyä, jos haastateltavia on paljon. Silloin on tyydyttävä jonkinlaiseen osittaiseen haastateltavien puheen toistoon. Litterointi valmistui lokakuun alussa 2008.

Kun koko haastatteluja ei pureta sanatarkasti, on teemahaastatteluaineiston parhain jatkokäsittelijä haastattelun tehnyt tutkija itse tai haastattelutyössä mukana ollut henkilö. Tutkija tuntee aineistonsa niin hyvin, että hän tunnistaa tallenteesta teema-alueet nopeasti, ja hän huomaa helpommin kuin kukaan muu, milloin on tarpeen kirjoittaa sanatarkkoja dialogeja. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 142.)

5.4 Sisällönanalyysi

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan usein mahdollisimman avoimesti esimerkiksi kysymällä aineistolta, mitä se kertoo tutkittavasta ilmiös-

tä. Aineiston analysoinnin tarkoituksena on aineiston tiivistäminen ja minen abstraktiotasolle. Analyysin myötä aineisto muuttuu haastatteluaineistosta tutkittavan ilmiön teoreettiseksi kuvaukseksi. (Kylmä ja Juvakka 2007, 66.)

Sisällönanalyysi tai sisällön erittely on joukko menettelytapoja, joita käyttäen dokumenttien sisällöstä voidaan tehdä havaintoja ja kerätä tietoja tieteellisiä pelisääntöjä noudattaen (Pietilä 1973, 4). Aineistoa analysoitaessa koko tutkimusmateriaali on järjestettävä luokkiin johtopäätösten tekemistä varten. Näitä luokkia kutsutaan sisältöluokiksi. Pietilän(1973, 96) mukaan sisältöluokkien valintaa ja määrittelyä voidaan pitää tärkeimpänä sisällön erittelyä käyttävän tutkimuksen vaiheena.

Myös Hirsjärvi ja Hurme (2008, 145-149) kirjoittavat aineiston kuvailusta, luokittelusta ja yhdistelemisestä. Aineiston kuvaileminen on analyysin perusta. Kuvaileminen merkitsee sitä, että pyritään kartoittamaan henkilöiden, tapahtumien tai kohteiden ominaisuuksia tai piirteitä. Kuvailussa on tärkeää, että ilmiö sijoitetaan aikaan, paikkaan ja siihen kulttuuriin, johon ilmiö kuuluu. Asiayhteyttä kuvaava tieto eli kontekstityö on tärkeää, jotta voitaisiin ymmärtää tapahtuman tai asian laajempi sosiaalinen ja historiallinen merkitys. Aineiston luokittelu luo pohjan tai kehyksen, jonka varassa haastatteluaineistoa voidaan myöhemmin tulkita sekä yksinkertaistaa ja tiivistää. Aineiston yhdistely tarkoittaa sitä, että yritämme löytää luokkien esiintymisen välille joitakin säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuuksia.

Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen eri analysointimalliin: aineistolähtöiseen teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analysointimalliin. Metsämuuronen (2005, 213-214) mukaan aineistopohjainen analyysi antaa aineiston itsensä kertoa, mitä se pitää sisällään ja muodostaa sen pohjalta teorian. Tuomen ja Sarajärven (2002, 97-98) mukaan aineistolähtöisessä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Siinä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Avainajatus on, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. Aineistolähtöinen tutkimus on erittäin vaikea toteuttaa, koska ei ole olemassa

objektiivisiä havaintoja sinällään, vaan mm. jo käytetyt käsitteet, asetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin.

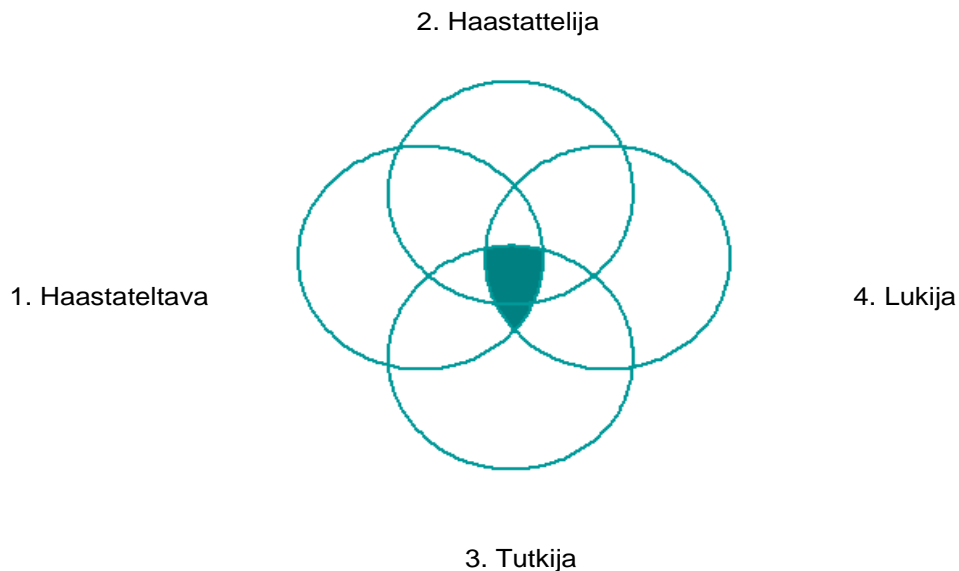
Tuomen ja Sarajärven (2002, 98-99) mukaan aineistolähtöisen analyysin ongelmia voidaan pyrkiä ratkaisemaan teoriasidonnaisessa analyysissä. Teoriasidonnaisessa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät suoraan pohjautu teoriaan. Teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. Myös teoriasidonnaisessa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava vaan paremminkin uusia ajatusuria aukova. Aineiston alkuvaiheessa edetään aluksi aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheessa tuodaankin analyysia ohjaavaksi ajatukseksi joukko teorioita. Teoriasidonnaisen analyysin päättelyn logiikassa on usein kyse abduktiivisesta päättelystä, jolloin tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit.

Teorialähtöinen analyysi on luonnontieteellisen tutkimuksen perinteinen analyysimalli. Se nojaa johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Kyse on siitä, että aineiston analyysia ohjaa valmis, aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 99.)

Haastattelujen litteroinnin jälkeen yhdistin kaikkien haastateltavien vastaukset teemarunkoon kysymyksittäin, jolloin sain koottua yhteen jokaiseen kysymykseen kuuluvat kommentit. Tämän jälkeen aloitin aineiston varsinaisen analysoinnin. Vastaukset luokiteltiin kysymyksittäin aineistolähtöisesti eri kategorioihin käyttämällä erivärisiä ylivaikeustuseja. Tämän jälkeen kirjasin käsin ruutuvihkoon samaan kategoriaan kuuluvat kommentit kysymyksittäin yhteen. Tässä vaiheessa aineistosta alkoi syntyä kokonaisvaltainen näkemys siitä, mitä se oikeasti pitää sisällään. Luokittelun jälkeen kokosin ja yhdistelin edelleen aineistoa, minkä perusteella päädyin teemoittelemaan aineiston viiteen teemaan: 1) kunnan tehtävät ja rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä, 2) viestintä ja yhteistyö, 3) jätehuoltopalvelujen toimintaympäristö, 4) jätehuoltopalvelujen kehittäminen ja 5) henkilöstöresurssit.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 173) mukaan analyysistä esiin nostetut teemat pohjautuvat tutkijan tulkintoihin haastateltavien sanomista. On erittäin epätodennäköistä, että kaksi haastateltavaa ilmaisisi saman asian täysin samoin sanoin, mutta tutkija koodaa ne kuitenkin samaan luokkaan.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 151) mukaan samaa haastattelutekstiä voidaan tulkita monin tavoin ja eri näkökulmista. Onnistuneen tulkinnan avainkriteerit ovat siinä, että myös lukija, joka omaksuu saman näkökulman kuin tutkija, voi löytää tekstistä ne asiat, jotka tutkijakin löysi, riippumatta siitä onko hän näkökulmasta samaa mieltä vai ei. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa tutkimus on sillä tavoin tulkinnallista, että tulkintoja tehdään ”sisäkkäisesti” tai monissa vaiheissa: tutkija tulkitsee tutkittavan tulkintoja, ja lukija puolestaan tulkitsee tutkijan tulkintoja. Tätä voidaan havainnollistaa kuviolla 16. Mitä suurempi ympyröiden yhteinen osuus on, sitä yksimielisempiä eri osallistujatahot ovat tulkinnoista.



KUVIO 16. Moninkertaiset tulkinnat (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 151.)

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin (tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu) ja reliabiliteetin (tutkimustulosten toistettavuus) käsittein. Metsämuuronen (2005, 110–115) puhuu ulkoisesta ja sisäisestä validiteetista. Ulkoinen validius käsittää yleisesti ottaen tarkastelun siitä kuinka yleistettävä tutkimus on. Sisäisellä validiteetilla on vanhastaan ymmärretty sitä mitataanko sitä mitä on tarkoituskin mitata. Sisäinen validiteetti voidaan jakaa sisällön validiteettiin, rakennevaliditeettiin ja kriteerivaliditeettiin.

Metsämuurosen (2005, 110-112) mukaan sisällön validiteetin tarkastelussa tutkitaan ovatko tutkimuksessa käytetyt käsitteet teorian mukaiset ja oikein operationalisoidut sekä kattavatko käsitteet riittävän laajasti kyseisen ilmiön. Rakennevalidiutta voi joskus olla vaikea erottaa sisällön validiteetista. Rakennevaliditeetti menee sisällön validiteetista pitemmälle. Mikäli ilmiö todella noudattaa jotain teoriaa ja mallia, tulisi olla mahdollista löytää sille tukea aineistosta. Kriteerivalidius on sisäisen validiuden laji, jossa verrataan mittarilla saatua arvoa johonkin arvoon, joka toimii validiuden kriteerinä.

Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu pääosin siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja käsitteinä niiden ala vastaa lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeita. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 133.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 135.)

Hirjärvi ja Hurme (2008, 188-189) kirjoittavat, että reliaabeliuden ja validiuden totuttujen muotojen hylkääminen ei tarkoita sitä, että tutkimusta voisi tehdä miten tahansa. Tutkimuksen on edelleen pyrittävä siihen, että se paljastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa niin hyvin kuin mahdollista. Tutkijan on oltava tietoinen siitä, että hän vaikuttaa saatavaan tietoon jo tietojen keruuvaiheessa ja että kyse on tutkijan tulkinnoista, hänen käsitteistöstään, johon tutkittavien käsityksiä yritetään sovittaa. Tämän vuoksi käsiteanalyysi nousee keskeiseksi ja validiuden muodoista rakennevalidius nousee keskei-

seksi luotettavuuteen vaikuttavaksi tekijäksi. Tutkijan on pystyttävä mentoimaan, miten hän on päätenyt luokittamaan ja kuvaamaan tutkittavien maailmaa juuri niin kuin hän on sen tehnyt. Hänen on pystyttävä perustelemaan menettelynsä uskottavasti, mutta toinen tutkija voi silti päätyä erilaiseen tulokseen ilman, että sitä on välttämättä pidettävä tutkimusmenetelmän heikkoutena tai edes tutkimuksen heikkoutena.

Analysoitaessa aineistoa kvalitatiivisesti lähimmäksi perinteistä reliaabeliuden käsitettä tullaan niillä alueilla, jotka koskevat aineiston laatua. Reliaabelius koskee tällöin pikemminkin tutkijan toimintaa kuin haastateltavien vastauksia, ts. sitä, kuinka luotettavaa tutkijan analyysi materiaalista on. Reliaabelius koskee sitä, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon, onko tiedot litteroitu oikein jne. Samoin on tärkeää, että tulokset niin pitkälle kuin mahdollista heijastavat tutkittavien ajatusmaailmaa. Samalla täytyy muistaa, että haastattelujen tulos on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 189.)

Saastamoisen (2003, 8) mukaan refleksiivisyys käsitteenä on yleistynyt laadullisessa tutkimuksessa. Se pyrkii tarkastelemaan toiminnan ja sen ohjautuvuuden sosiaalisia edellytyksiä ja perusteita. Refleksiivisesti toimiva tutkija tiedostaa toimintansa perusteet, sen yhteiskunnallisen sijoittuneisuuden, vallan läsnäolon tutkimuksessa ja huomioi sen siinä, kuinka hän vie tutkimusprosessiaan eteenpäin. Refleksiivisyyteen kuuluu näkemys, jossa tutkijan emootiot ja moraaliset kannanotot eivät ole jotakin häivyttävää, vaan jotakin tutkimuksen arvioijalle näkyväksi tehtävää. Pyrkimyksenä on kiinnittää huomiota tiedon luonteeseen ja syntyprosessiin. Saastamoinen (2003, 9) kirjoittaa, että henkilökohtainen refleksiivisyys merkitsee tutkijan tunnuksellisuutta eli omien motiivien, intressien, asenteiden ja tunteiden läpinäkyväksi tekemistä tutkimuksen raportoinnissa.

Tutkimuksen refleksiivisyys merkitsee, että tutkija tiedostaa oman paikkansa maailmassa ja sen, kuinka tämä vaikuttaa tuotettuun tulkintaan. Se merkitsee myös sen tiedostamista, kuinka tutkimusprosessi voi vaikuttaa tutkittuun todellisuuteen. Refleksiivisyys merkitsee myös tutkittavien, esimerkiksi haastateltavien, mukaan ottoa tuotetun tulkinnan arviointiin. (Saastamoinen 2003, 9.)

Saastamoisen (2003, 11) mukaan haastattelututkimuksessa refleksiivisyyden vaatimus on ilmennyt pohdintoina haastattelijan ja haastateltavan välisistä suhteista. Tämän vuoksi on kehitelty haastattelumetodeja, joissa korostuvat dialogisuus, refleksiivisyys ja tasa-arvoisuus osapuolten välillä. Haastattelutilanne on keskustelu. Haastattelutilanteessa on aina läsnä vallan elementit, koska niiden voi katsoa olevan läsnä aina ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Korostamalla refleksiivisyyttä tätä asetelmaa on yritetty purkaa pyrkimällä kirjoittamaan auki myös tutkijan inhimillisyyttä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 185) mukaan haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Eduksi on myös se, että mietitään ennalta, miten teemoja voidaan syventää, ja pohditaan vaihtoehtoisia lisäkysymysten muotoja. Toinen tapa parantaa etukäteen aineiston laatua on kiinnittää huomiota haastattelukoulutukseen, jos tutkimuksessa on useita haastattelijoina. Yhtä tärkeää kuin koulutus on haastatteluvaiheessa tapahtuva haastattelujen läpikäynti. Jos tutkija on samalla ainoa haastattelija, on hyvä kuunnella alkuvaiheen nauhoja, jotta näkisi, missä suhteessa haastattelut ovat muuttuneet. Haastatteluvaiheen aikana laatua voi parantaa huolehtimalla, että tekninen välineistö on kunnossa sekä pitämällä haastattelupäiväkirjaa. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 184-185.) Aineiston käsittelyvaiheessa haastattelun laatua parantaa se, että haastattelu litteroidaan niin nopeasti kuin mahdollista, varsinkin jos tutkija itse sekä haastattelee, että litteroi. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 185.)

Tuomen ja Sarajärven (2002, 135-138) mukaan tutkijan tulee antaa lukijoille riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty, jotta he voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida seuraavien tekijöiden kautta:

- tutkimuksen kohde ja tarkoitus: mitä olet tutkimassa ja miksi,
- omat sitoumukset tutkijana tässä tutkimuksessa: miksi tutkimus on sinusta tärkeä, mitä olet oletanut tutkimusta aloittaessasi, ovatko ajatuksetesi muuttuneet jne.,

- aineistonkeruu: miten aineistonkeruu on tapahtunut toisaalta telmänä ja toisaalta tekniikkana sekä aineiston keräämiseen liittyneet erityispiirteet,
- tutkimuksen tiedonantajat: millä perusteella tutkimuksen tiedonantajat valittiin, miten heihin otettiin yhteyttä, montako henkilöä tutkimuksessa kaikkiaan on jne.,
- tutkija–tiedonantaja-suhde: arvio siitä miten suhde toimi,
- tutkimuksen kesto: millaisella aikataululla tutkimus on tehty,
- aineiston analyysi: miten aineisto analysoitiin, miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin,
- tutkimuksen luotettavuus: arvioi, miksi tutkimuksesi on eettisesti korkeatasoinen, arvioi, miksi tutkimusraporttisi on luotettava ja
- tutkimuksen raportointi: miten olet aineiston koonnut ja analysoinut.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen. Opinnäytetyön tekeminen on kestänyt lähes kaksi vuotta. Olen tietoisesti pyrkinyt toimimaan haastattelutilanteissa opinnäytetyöntekijän objektiivisessä roolissa saadakseni rehellisiä vastauksia. Tämä sen vuoksi, että toimin itse Jyväskylän kaupungin kaupunkirakennepalvelujen yhdyskuntatekniikassa jätehuollon suunnittelijana. Haastatteluissa nousi esille arkaluontoisia kommentteja, joita en ole voinut suoraan siirtää tuloksiin. Niiden osalta olen päätenyt yleistämään tuloksia. Teoreettisen viitekehyksen vastaavuutta lukija voi arvioida haastateltavien kommenttien perusteella.

Tutkimusetiikka

Tutkimuksen tekeminen kietoutuu monella tavalla tutkimusetiikkaan eli hyvä tieteellisen käytännön noudattamiseen. Se kulkee mukana tutkimusprosessin ideointivaiheesta tutkimustuloksista tiedottamiseen. (Vilka 2005, 29.)

Vilkan (2005, 30) mukaan tutkimusetiikalla tarkoitetaan yleisesti sovittuja pelisääntöjä suhteessa kollegoihin, tutkimuskohteeseen, rahoittajiin, toimeksiantajiin ja suureen yleisöön. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan, että tutkijat noudattavat eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä. Käytännössä tämä merkitsee, että tutkija käyttää tutkimuksessaan sellaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä, jotka tiedeyhteisö on hyväksynyt. Tiedonhankinnassa hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että tutkija perustaa tiedonhankintansa oman alan tieteellisen kirjallisuuden tuntemukseen, muihin asianmukaisiin tietolähteisiin (esim. ammattikirjallisuus) riittäviin laboratoriokokeisiin, havaintoihin ja oman tutkimuksensa analysointiin. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että tutkijan on noudatettava rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä ja tutkimustulosten esittämisessä.

Tutkimusetiikka korostaa tutkimusaineiston ja tutkittavien suojaan liittyviä kysymyksiä (Kuula 2006, 25). Tutkimusaineistojen kohdalla on aina turvattava se, että tutkimusaineistot eivät joudu väärin käsiin (Vilka 2005, 35).

Tutkimusetiikan perusteisiin kuuluu, että tutkittaville, oli kyseessä sitten yksityishenkilö tai organisaatio, tulee heidän sitä halutessaan taata mahdollisuus säilyä anonyymeinä valmiissa tutkimuksessa. Anonymiteetin säilyttämisellä on selkeitä etuja tutkimuksen kannalta. Tutkittavien henkilöiden anonyymiys lisää tutkijan vapautta, koska hänen ei tarvitse pelätä aiheuttavansa heille haittaa. Se edistää myös tutkimuksen objektiivisuutta tekemällä arkojen ja ristiriitoja herättävien asioiden käsittelyn helpommaksi. Lupaus henkilöllisyyden salaamisesta rohkaisee ihmisiä puhumaan rehellisesti ja suoraan ja helpottaa näin tutkimuksen kannalta olennaisten tietojen keräämistä. (Mäkinen 2006, 114.)

Luottamuksellisuus tutkimusaineiston käsittelyssä on läheisesti yhteydessä yksityisyyden käsitteeseen. Tutkijan tulee selvittää tutkittavilleen yksityiskohteisesti, kuinka luottamuksellisuus käytännössä tutkimuksen eri vaiheissa taa-taan. Luottamuksellisuuden takaaminen on tutkijan moraalinen velvollisuus, ja siitä on määrätty myös laissa. (Mäkinen 2006, 115–116.)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Olen päätenyt tarkastelemaan tuloksia viiden eri teeman pohjalta. Teemat ovat: 1) kunnan tehtävät ja rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä, 2) viestintä ja yhteistyö, 3) jätehuoltopalvelujen toimintaympäristö, 4) jätehuoltopalvelujen kehittäminen ja 5) henkilöstöresurssit.

Ensimmäisen teeman yhteydessä käsitellään kunnan tehtävien ja roolin lisäksi jätehuoltopalvelujen mielikuvaa, jätteen keräämistä ja kuljetusta, jätteiden hyötykeräystä, palvelujen tasapuolisuutta sekä jätehuoltopalvelujen organisointia. Toinen teema, viestintä ja yhteistyö, käsittelee tiedotukseen ja jäteneuvontaan liittyviä asioita sekä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Kolmannen teeman aihealueissa käsitellään kuntien yhdistymistä, ympäristöasioiden ja ekologisuuden merkitystä jätehuoltopalvelujen järjestämisessä, lainsäädännössä tapahtuvia muutoksia, yleisiä jätehuoltoalan muutoksia sekä kaupunkilaisia jätehuoltopalvelujen asiakkaina. Neljännessä teemassa käsitellään jätehuollon kehittämistä ja kaupungin roolia ja vastuuta jätehuoltopalvelujen kehittäjänä. Tässä yhteydessä on otettu esille myös kehittämistyön kannalta tärkeitä osa-alueita, kuten yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja hyötyjätteiden keräämisen edistäminen. Viidennessä teemassa käsitellään henkilöstöresursseja.

6.1 Kunnan tehtävät ja rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä

Suurin osa haastateltavista on sitä mieltä, että kunnan jätehuoltotehtävät koostuvat jätelain mukaisista lakisääteisistä tehtävistä, jotka on esitetty tekstissä aikaisemmin. Haastateltavien mielestä kaupungin jätehuoltopalvelun henkilöstöllä onkin hyvä lainsäädännön tuntemus. Jätehuoltopalvelut on pystyttävä tuottamaan kustannustehokkaasti ja ympäristöystävällisesti.

Haastateltavien mielestä kaupungin tehtävä on hallita kokonaisuutta ja varmistaa, että toiminnassa on jatkuvuutta. Haastateltavien mielestä kaupungilla on keskeinen rooli jätehuollon kehittämistehtävien suhteen. Kaupungin kehittä-

mistehtävät liittyvät jätepolitiikan ja siihen liittyvien linjauksien laatimiseen, kierrätyksen ja hyötyjätteiden keräämisen edistämiseen, kaupunkilaisten informointiin, sekä valistukseen materiaalitehokkuuteen ja jätteen synnyn ehkäisyyn. Kaupungin on myös varmistettava palvelujen saatavuus tasapuolisesti kaikille asukkaille eri puolilla kuntaa.

Jätelain määrittelemät kunnan perustehtävät.

Hyvä jätehuollon ja lainsäädännön tuntemus ja kokonaisnäkemys.

Kunnan tehtävä on hoitaa kotitalouksien jätehuolto ja julkisen sektorin jätehuoltopalvelut kohtuullista korvausta vastaan.

Kunnalla pitää olla valtaa päättää miten palvelut tuotetaan. Kunnan tehtävä on huolehtia, että toiminnassa on jatkuvuutta.

Hyötyjätteiden ja ongelmajätteiden keräämisen edistäminen.

Kierrätyksen ja hyötykäytön edistäminen.

Materiaalitehokkuus ja jätteen synnyn ehkäisyyn liittyvät tehtävät.

Ekologisuus on tärkeää, jätehuoltopalvelu on arvopalvelua.

Haastateltavien mielestä jätteiden kuljetus-, käsittely- ja vastaanottopalvelut on hankittava jatkossakin kilpailuttamalla. Suurin osa haastateltavista on sitä mieltä, että jätteenkuljetuksen pitää olla kunnan järjestämää palvelua. Kunnan järjestämä jätteenkuljetus on ollut hyvä ja toimiva ratkaisu Jyväskylässä. Tämän lisäksi se koettiin asiakkaalle edulliseksi palveluksi. Haastateltavien mielestä kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen kuuluvia kiinteistöjä on myös helpompi valvoa. Tässä yhteydessä todettiin myös, että sopimusperusteinenkin jätteenkuljetus toimii.

Kunnan järjestämä jätteenkuljetus on ollut toimiva Jyväskylässä.

Jätteenkuljetus pitäisi olla kunnan järjestämää palvelua, koska se on edullista asiakkaille.

Hinnat putosivat huomattavasti kilpailutuksen kautta.

Kilpailutettu kuljetus koskee hallitusti kaikkia kiinteistöjä ja vonnan järjestäminen on helpompaa.

Ainahan kolikolla on kaksi puolta: sopimusperusteinenkin jätteenkuljetus toimii.

Haastateltavat ottivat kantaa erityisesti jätteenkuljetusten kilpailuttamiseen, koska se on jätteen käsittelyn ohella merkittävin kustannustekijä. Kaupungin on varmistettava, että ei kilpailuteta liian pieniä kuljetusurakoita, vaan urakka-alueiden on oltava elinkelpoisia. Toisaalta jotkut halusivat pienempiä urakka-alueita, jotta pienetkin urakoitsijat voisivat osallistua kilpailuun. Tällä toimenpiteellä edistettäisiin todellisen kilpailun syntymistä. Kun kuljetusjärjestelmästä päätetään, on syytä ottaa samalla talousasiat osaksi tarkastelua.

Talousasiat on otettava huomioon, kun päätetään kuljetusjärjestelmästä.

Elinkelpoiset urakat!

Pienempiä kokonaisuuksia, että syntyy todellista kilpailua.

Palvelujen kilpailutuksen myötä yhdyskuntajätteiden, lähinnä bio- ja kuivajätteiden, käsittelypalvelujen hankinta koettiin problemaattiseksi. Periaatteessa bio- ja kuivajätteiden käsittely olisi kilpailutettava, mutta potentiaalisia toimijoita ei tällä hetkellä ole Mustankorkea Oy:n lisäksi Jyväskylän seudulla. Lisäksi ollaan huolestuneita siitä, kuinka kauan yksityinen yritys (Vapo Oy) on kiinnostunut jätteenkäsittelypalveluihin liittyvästä liiketoiminnasta.

Hankitaan kaikki vastaanottopalvelut kilpailuttamalla.

Käsittelypalvelut on periaatteessa kilpailutettava.

Onkohan yhteistyö Mustankorkean kanssa hankintalain vastainen?

Kunnat voisivat irrottautua käsittely-yhtiöstä kokonaan ja kilpailuttaa käsittelyt kokonaan.

Kuinka kauan yksityinen toimija on kiinnostunut pyörittämään käsittely-yhtiötä?

Kaupungin rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä jätteenkäsittely-yhtiön rinnalla ei ole kaikille sidosryhmille täysin selvä.

Mikä on kaupungin rooli palvelujen järjestämisessä?

Lakisääteisistä tehtävistä otettiin eniten kantaa jätehuollon valvontaan. Jätehuollon valvonta on puutteellisesti järjestetty. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että kotitalouksien jätehuollon valvontaa pitäisi tehostaa ja siihen tulisi saada lisää resursseja. Samalla myös yritysten jätehuoltovalvontaa on lisättävä. Vastaajien mielestä kunnan tehtävä on huolehtia jätehuollon valvonnan yhteydessä myös pk-yritysten jäteneuvonnasta.

Säännönmukainen ja suunnitelmallinen valvonta on aika heikolla hapella!

Paikan päällä tapahtuvaa valvontaa pitäisi lisätä aika paljon, että se olisi tarkoituksenmukaista.

Tarvitaan tarkastustoimintaa ja valistusta pk-yrityksiin samalla kun valvotaan muitakin asioita. Pitää kehittää systeemi. Kun tarkastaja käy, niin katsotaan samalla useampia asioita.

Ohjauksella ja neuvonnalla voitaisiin saada hyviä tuloksia valvontasektorillakin pk-yrityksissä.

Onko yritysten jäteneuvontapalvelut kunnille hukkaan heitettyä rahaa?, kunta tulkitsee jätelakia löysästi valvontatehtävissä.

Valvonta on heikkous, jätekuormien valvonta, kiinteistöjen valvonta. Mutta taitaa olla aika mahdotonta valvoa. Kuljetuksia voisi valvoa auton mukana.

6.1.1 Jätehuoltopalvelut

Mielikuva

Suurimmalla osalla haastateltavista on positiivinen mielikuva kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta. Vastaajien mielestä jätehuoltopalvelu on toimiva ja se on järjestetty hyvin. Haastatelluilla on myös omakohtaisia hyviä kokemuksia palvelusta.

Pakko sanoa, että aika hyvät palvelut. Kohtuullisen hyvin tetty. Asiakkaana ei ole moittimista.

Ihan hyvä mielikuva. Halpa ja hyvä palvelu.

Jätteen kerääminen ja kuljetus

Erityistä kiitosta saavat jätteiden toimiva syntypaikkalajittelu kiinteistöillä, yleinen jätteiden lajitteluvollisuus ja näihin liittyen hyvin toimivat jätehuoltomääräykset sekä kunnan järjestämä jätteenkuljetus. Myös hyötyjätteiden keräyksen järjestäminen hyötykeräyspisteissä on hyvin hoidettu. Lisäksi haastateltavat ovat olleet tyytyväisiä keväisin järjestettävään ongelmajätteiden keräykseen ja joulukuusten ilmaiseen keräykseen.

Jyväskylä on ollut edelläkävijä biojätteen keräämisessä, se aloitettiin jo vuonna 1996.

Jyväskylässä on pitkälle viety hyötykäyttö ja pakollinen lajittelu aloitettiin ensimmäisenä kaupunkina suomessa.

Hyötykeräyksen kehittäminen ja hyötykeräyspisteet, kiertävät ongelmajätekeräykset ja joulukuusien ilmainen keräys.

Hyvin toimivat jätehuoltomääräykset, viiden jakeen syntypaikkalajittelu toimii hyvin.

Hyvä ja toimiva ratkaisu, kaupungissa ei kannata ajaa sopimuserusteisesti, tehokasta.

Toisaalta vastakkaisia kommentteja tuli jätteenkuljetuksen palvelun laadusta. Jotkut kokivat, että jäteastioiden tyhjennyksen jälkeen jälki on sotkuista ja kuljetuspalvelu ei ole tasalaatuista.

Kuntalaisena olen ollut tyytymätön, palvelu on huonoa ja jälki tyhjennysten jälkeen sotkuista.

Kuljetuspalvelu on eritasoista: johtuuko kuljetuksesta vai asiakkaasta?

Joidenkin vastaajien mielestä kaupungin järjestämässä jätehuoltopalvelussa on ristiriitaisuuksia palvelun käyttäjien ja kaupungin kanssa. Myös palvelun tuottajan (jätteenkuljetusurakoitsijat) toimintaan oltiin tyytymättömiä.

Hankaluuksia palvelun toteuttamisessa palveluntuottajan kanssa, palvelun tuottajan toiminnassa toivomisen varaa.

Ristiriitaisuuksia palvelun käyttäjien ja kaupungin kanssa.

Haja-asutusalueiden jätehuollon järjestämiseen ehdotettiin useamman kiinteistön yhteisten jäteastioiden käyttöönoton edistämistä, ns. kimppa-astioita. Suurin osa vastaajista toivoi myös kiinteistökohtaisen kompostoinnin edistämistä, jolloin aluekeräyspisteisiin ei tarvittaisi biojätteen keräystä. Biojätteen keräyksen aluekeräyspisteissä koettiin tulevan kalliiksi ja olevan sotkuista. Myös vapaa-ajan asuntojen jätehuoltopalvelut on järjestettävä.

Haja-asutusalueilla on olemassa valmiita kimppoja, joista kannattaa pitää kiinni.

Kompostointia tulee edistää, mutta ketään ei saa pakottaa.

Haja-asutusalueilla omatoiminen kompostointi voisi olla velvoitteena jätehuoltomääräyksissä.

Myös kesäasukkaille on järjestettävä jätehuoltopalvelut esim. aluekeräyspisteisiin.

Jätteiden hyötykeräys

Haastateltavien mielestä kaupunki on onnistunut hyvin jätteiden hyötykäytön edistämisessä. Eräät haastateltavat olivat sitä mieltä, että kaupunki on järjestänyt jätteiden hyötykäytön valtakunnan keskitasoa paremmin ja on jopa aikaansa edellä. Haastateltavien mielestä kokonaisuus toimii hyvin ja palvelut ovat parantuneet viime vuosien aikana. Hyötykeräyspisteiden määrä jakaa vastaajat kahteen leiriin. Jotkut ovat sitä mieltä, että niitä on riittävästi, toisten mielestä niitä taas on liian vähän.

Kaupunki on onnistunut valtakunnan keskiarvoa paremmin tyjätteiden keräämisessä, koko jyväskylän seudulla on onnistuttu hyvin.

Parantunut, alueellisia keräyspisteitä pitäisi olla enemmän.

Hyötykeräyksen kehittäminen ja hyötykeräyspisteet ovat vahvuus.

Jyväskylässä on hyvä keräyspisteverkosto.

Keräyspisteitä on oltava riittävästi, jottei matka pisteelle ole kohtuuttoman pitkä. Hyötyjätteiden kerääminen on järjestettävä joko asuinalueiden ja kylien keräyspisteissä tai säännöllisin väliajoin toteutettavilla kiertävillä keräyksillä. Lisäksi keräyspisteiden sijoitteluun on kiinnitettävä huomiota ja varmistettava, että ne ovat asukkaiden päivittäisten kulkureittien varrella. Keräyspisteiden siisteydestä on huolehdittava, koska roskaantuminen on jokapäiväinen ongelma.

Sopivasti keräyspisteitä ostospaikkojen läheisyyteen, sellainen paikka, johon voi kohtuudella viedä hyötyjätteet.

Keräyspisteisiin kertyy kaikenlaista tavaraa, mikä on kunnossapidon kannalta haaste.

En käsitä miksi ihmeessä ihmisten pitää sotkea ja roskata paikkoja!

Myös vapaa-ajan asukkaille on järjestettävä hyötykeräyspalvelut ja saarissa-kin sijaitsevien vapaa-ajan asuntojen jätehuollon järjestämisestä on huolehdittava siten, että kunta järjestää keräyspisteitä satamiin. Nykyisen Pidä Saaristo Siistinä ry:n järjestämän Roska Roope-keräyksen jatkuminen on varmistettava.

Mökkiläisille on järjestettävä keskitetyt keräyspisteet, saarimökkiläisten jätepisteet on järjestettävä satamaan ja Roska Roope keräyksen jatkuminen saarista on varmistettava.

Haastateltavat ovat myös sitä mieltä, että kaupunki on edistänyt hyötyjätteiden kierrätykseen liittyvän kolmannen sektorin toimintaedellytyksiä. Tästä ovat

esimerkkinä kierrätyskauppa EkoCenter ja EkoCenter Raksa sekä Jyväskylän Seudun Nuorisoyhteisö ry:n järjestämä rakennusjätteiden kierrätys.

Rakennusjätteiden kierrätystä on edistetty, EkoCenterin ja nuorisoyhteisöjen rakennusjätteiden kierrätys.

Haastateltavien keskuudessa on epätietoisuutta siitä, mitä lajitelluille hyötyjätteille tapahtuu ja mikä ylipäättään on kaupungin rooli jätteiden hyötykäytön edistämiseksi. Kaupunki reagoi markkinoihin hitaasti, mikä hidastaa myös jätteiden hyötykäytön järjestämistä. Haastateltavien mielestä jätteiden hyötykäytössä olisi vielä paljon kehitettävää.

Mitä lajitelluille hyötyjätteille tehdään ihan oikeasti?, toimiiko se loppuun asti oikein?, miksi jätteitä ei polteta?

Mikä on kaupungin rooli hyötykäytön edistämiseksi ja mikä on kunnan mahdollisuus edistää jätteiden hyötykäyttöä?

Kunnallinen päätöksenteko hidastaa palvelujen järjestämistä yleensä, koska konsepteihin on vaikea saada muutoksia.

Vielä olisi paljon kehitettävää, paras tilanne, että kaatopaikkoja ei tarvita ollenkaan!

Taulukossa 5 on esitetty haastateltavien mielestä tärkeimmät vaihtoehdot jätteen kaatopaikkasijoittamisen tilalle.

TAULUKKO 5. Vaihtoehtoja jätteen kaatopaikkasijoittamiselle

<ul style="list-style-type: none"> • Jätteiden hyötykäyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - Jätteiden hyötykäytön lisääminen. - Biojätteen kompostointi. - Hyötyjätteiden kerääminen. - Materiaalien hyötykäyttö niin pitkälle kuin mahdollista. - Neitseellisen raaka-aineen korvaaminen jäteraaka-aineilla. - Uusiokäyttö. - Tuotannon näkökulmasta ajateltuna: ei tehdä sellaista mikä ei kierrä tai mitä ei voida hyödyntää. <p style="text-align: right;">jatkuu</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Kierrätys 	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Kierrätyksen organisointi.</i> - <i>Kaikki mikä voidaan kierrättää, tulisi ohjata kiertoon.</i> - <i>Enemmän kierrätystä, mutta tuleeko se liian kalliiksi?</i> - <i>Kierrätyspalvelujen järjestäminen.</i> - <i>Kierrättäminen mahdollisuuksien mukaan.</i> - <i>Kierrätys tavarana kirpputorien kautta.</i> - <i>Prosessien sisäinen kierrätys.</i> - <i>Tuotteiden suunnittelu kierrätettäviksi ja hyödynnettäviksi.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Jätteen energiahyötykäyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Jätteen laajamittainen energiahyödyntäminen.</i> - <i>Jätteen polton selvittäminen.</i> - <i>Energiahyötykäyttö: muovi energiaksi.</i> - <i>Kaikki mikä voidaan polttaa, niin kierrätetään energiana. Näin päästään direktiivin tavoitteisiin.</i> - <i>Jätteen poltto! Olen ennakkoluuloton tämän suhteen.</i> - <i>Arinapoltto.</i> - <i>Kaatopaikalle loppusijoitettava jäte on hyödynnettävä energiana.</i> - <i>Jätteen poltto on toisaalta hyvä, mutta toisaalta huono ratkaisu.</i> - <i>Lämpöenergia.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Jätteen synnyn ehkäisy(JSE) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Jätteen synnyn ehkäisy on haaste, kaikessa on ennakoitava, miksei myös jäteasiassa.</i> - <i>Jätteen synnyn ehkäisy: kriittinen kuluttaminen on suotavaa. Mietitään mitä ostetaan ja kulutetaanko itseä varten vai tuetaanko kestävän kehityksen toimintaa.</i> - <i>Jätteen synnyn ehkäisy on hyvin pitkälle tuottajien ratkaistavissa oleva ongelma: moneen kertaan pakkaaminen.</i> - <i>Jätteen synny ehkäisy lähtee innovaatioista.</i> - <i>Tuotekehittelyn kautta tapahtuu kehitystä, kun materiaalit kehittyvät.</i> <p style="text-align: right;">jatkuu</p>

	jatkuu
	- <i>Jätteen synnyn ehkäisy toimii teollisuudessa. Teollisuus suunnittelee prosessit siten, että jätettä syntyy vähän ja jätteet kierrätetään prosessissa.</i>
• Ei kaatopaikkoja	- <i>Kaatopaikat pois kokonaan.</i> - <i>Kaatopaikka on viimeinen vaihtoehto.</i> - <i>Kaatopaikkojen määrää pitää vähentää.</i> - <i>Ei enää tavaraa kaatopaikoille.</i> - <i>Kuinka paljon menee penkkaan mikä ei sinne kuulu?</i>

Jätehuoltopalvelujen tasapuolisuus

Haastateltavien mielestä tasapuolisten ja samanlaisten jätehuoltopalvelujen järjestäminen taajama-alueille ja haja-asutusalueille on haasteellista. Toiset ovat sitä mieltä, että kaikilla asukkailla olisi oltava samanlaiset palvelut. Suuri osa haastateltavista on kuitenkin sitä mieltä, että tasapuolisuus palvelujen järjestämisessä on tärkeää, mutta täysin tasapuolisia jätehuoltopalveluja ei pystytä eikä ole tarpeenkaan järjestää. Tärkeää on, että asiakaspalveluun varataan riittävästi ihmisiä.

Ei haja-asutusalueilla voi olla yhtä kattavat palvelut kuin keskusta-alueella, mietitään palvelut keskivertoasukkaan mukaan.

Aikamoinen haaste järjestää uusille alueille tasapuoliset palvelut.

Siirtymäaika voi olla vaikea, kaikilla pitäisi olla samat palvelut kuin nyt kaupungissa.

Maalaiskunnan ja Korpilahden asukkaat toivovat, että palvelu on sama kuin Jyväskylässä.

Sivu- ja reuna-alueiden palvelujen saatavuus tulisi taata palvelupisteissä.

Tässä yhteydessä otettiin kantaa myös asukkaille aiheutuviin jätehuoltokustannuksiin. Se on yksi tasapuolisen palvelun mittari. Jotkut haastateltavista ovat sitä mieltä, että koko kaupungin alueella olisi oltava samanlainen jätetak-

sa. Toisaalta esille nousi myös muita vaihtoehtoja, esim. hyöty- ja jätehuollon kustannusten kattaminen ns. ekomaksulla tai syrjäisille teille määritelty poikkeamamaksu. Joidenkin haastateltavien mielestä kunnan pitäisi järjestää reuna-alueille jätteiden aluekeräyspisteitä, joissa kerättäisiin sekä bio- ja kuivajätteet sekä hyötyjätteet. Aluekeräyspisteiden kustannukset pitäisi katkaa ns. aluekeräyspistemaksulla. Maksun suuruuteen vaikuttaisi alentavasti mm. se, kompostoidaanko biojätteet omatoimisesti kiinteistöllä. Haastateltavat toivoivat kustannustehokkaita ja ympäristöystävällisiä palveluja sekä rationalisointia keräyspalveluihin.

Tasapuoliset palvelut, myös taksat!, sama taksarakenne pitäisi olla koko uuden kaupungin alueella.

Sama järjestelmä koko kunnassa. Tasapuolinen taksapolitiikka.

Ekomaksu on välttämättömyys, jolla katetaan ekopisteiden ylläpitoa.

Syrjäteille poikkeamamaksu eli palvelusta maksetaan.

Haja-asutusalueilla aluekeräyspiste on hyvin perusteltu, mutta niitä ei pidä tuoda isojen teiden varsille, koska siitä aiheutuu roskaantumista.

Ekologisuus on tärkeää.

Samat palvelut kustannustehokkaasti.

Reaalinen kustannuspohja, ei liian kattavaa palvelua hinnalla millä hyvänsä.

Haastateltavien mielestä olennainen asia tasapuolisten jätehuoltopalvelujen järjestämisessä on jätteiden hyötykeräyksen ja ongelmajätteiden keräyksen järjestäminen. Vastaajat ovat sitä mieltä, että sekä haja-asutusalueiden että taajama-alueiden asukkaiden pitää pystyä toimittamaan hyöty- ja ongelmajätteet helposti keräyspisteisiin. Hyötyjättepisteiden ja aluekeräyspisteiden riittävyys on varmistettava, ja palvelua on arvioita säännöllisesti. Kunnan on pidettävä myös huolta, että tuottajanvastuun alaisille hyötyjätteille järjestetään hyvät keräämispalvelut.

Samanlaiset palvelut kuin nytkin on, hyötyjätteiden ja jätteiden kattava keräys.

Kuntaliitosten myötä myös haja-asutusalueiden reuna-alueiden hyötykeräyspisteistä on huolehdittava.

Hyötyjättepisteisiin ja aluekeräyspisteisiin kiinnitettävä huomiota.

Kunnan on pidettävä huolta tuottajavastuun tasapuolisesta toteutumisesta.

6.1.2 Jätehuoltopalvelujen organisointi

Suuri osa haastateltavista on sitä mieltä, että nykyinen organisointitapa jätehuoltopalvelujen järjestämisessä on ollut toimiva ja hyvä. Toisaalta haastateltavilla ei ollut tietoa vaihtoehtoisista jätehuollon kunnallisista palveluntuotantotavoista. Nykyinen toimintamalli on esitetty kappaleessa 3.4 Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelut.

Olen kokenut, että tämä on hyvä ja toimiva systeemi.

Muista malleista ei ole tietoa, nykyinen malli on ollut toimiva.

Tässä yhteydessä otettiin kantaa myös toisenlaisiin tapoihin organisoida jätehuollon järjestämistä. Eräät haastateltavat kommentoivat, että jätteen käsittely- ja keräämispalvelujen organisointi nykyisellä tavalla on heikkous. Useat haastateltavat kommentoivat, että jätteiden materiaalivirrat olisivat kokonaisvaltaisesti paremmin hallussa, jos jätehuollon järjestäminen eli jätteenkuljetus ja -käsittely olisivat yhden toimijan hallinnassa. Myös jätehuollon kehittäminen olisi mielekkäämpää, jos jätteen käsittely ja muut palvelut olisivat yhden toimijan hallinnassa. Tällä olisi myös taloudellisia vaikutuksia. Lisäksi jotkut vastaajat ovat sitä mieltä, että kaupungin jätehuoltopalvelujen toiminta nojaa liiaksi jätteen käsittely-yhtiön toimintaan.

Materiaalivirrat ovat paremmin kokonaisvaltaisesti hallinnassa, jos kuljetus ja käsittely ovat saman yhtiön hallinnassa. Puutteena on nyt se, että käsittely ja muut toiminnot on erillään.

Materiaalivirtojen kokonaisvaltaisesta haltuunotosta voisi olla enemmän hyötyä.

Suuruuden ekonomia toimii jätehuollossa.

Heikkous on loppusijoituksen ja käsittelypalvelujen yhtiömuoto, materiaalivirrat eivät ole kokonaisuudessaan hallussa.

Ei yhtiömuotoa, mieluummin kuntayhtymä tai liikelaitos.

Toiminta nojaa Mustankorkeaan, jota ohjaa taloudellinen tuotto-ohjaus. Onkohan yhteistyö Mustankorkean kanssa hankintalain vastainen?

Tämä on poikkeava kuvio valtakunnallisesti, materiaalivirrat eivät ole kokonaan kaupungin hallinnassa.

Jotkut haastateltavista kommentoivat, että nykyinen malli on heidän mielestään pirstaleinen ja sen vuoksi pitäisi arvioida myös muita tapoja organisoida jätehuoltoa.

Onko nykyinen malli pirstaleinen?, pitäisi arvioida myös muita toimintamalleja.

Vaihtoehtoja on, mutta mikä olisi tällä alueella se sopivin, pitää miettiä.

6.2 Viestintä ja yhteistyö

Tiedotus ja jäteneuvonta

Kokemukset jätehuoltopalvelujen viestinnästä ovat ristiriitaisia. Haastateltavilla on positiivinen ja hyvä mielikuva jätehuoltopalvelujen viestinnästä. Eri viestintäkanavia käytetään monipuolisesti ja jätehuoltopalvelujen internetsivuilta löytyy tarvittava tieto ja ne ovat ajan tasalla, vaikka jätehuoltopalvelujen internet-sivut ovatkin haastateltavien mielestä huonosti löydettävissä. Eräät haastateltavat ovat myös sitä mieltä, että jätehuoltopalvelut on informoinut sidosryhmiään kaupungin muihin palveluihin verrattuna keskimääräistä enemmän ja siitä on ollut hyötyä myös yhteistyökumppaneille. Toisaalta haastateltavat kokevat, että sidosryhmiä informoidaan liian vähän ja tämän vuoksi he haluavatkin lisää tiedotusta, valistusta ja jäteneuvontaa. Lisäksi haastateltavat toteavat, että

sähköinen viestintä lisääntyy entisestään organisaatioissa ja siihen taan liikaa.

Tiedottaminen on aina toiminut hyvin.

Tiedotus toimii, erityiskiitos siitä.

Hyvä tiedotus, uudistuksista tiedotetaan ja neuvontaa lisätään.

Paljon tiedotetaan ja tietoa löytyy. En ole huomannut, että olisi suuria puutteita.

Tiedotuksesta ja jäteneuvonnasta on ollut hyötyä myös yhteistyökumppaneille.

Internetsivuilta löytyy tietoa ja jätelaskujen mukana menee riittävästi tietoa, se on hyvä kanava.

Jätehuollon internetsivut ovat huonosti löydettävissä.

Sitä on, mutta edelleen kaivataan lisää tiedotusta. Viestinnässä on erilaisia kompastuskiviä, ketju katkeaa jossain vaiheessa. Ihmisiä kiinnostaa mitä jätteille tapahtuu. Ihmiset uskoo, että jätteet menee samaan autoon. Luulojen ja väärän tiedon karsiminen on tärkeää.

Kulutuskäyttäytymiseen valistusta.

Yhteiskunta luottaa aina vaan enemmän ja liikaa sähköisiin viestintävälineisiin. Ei kaikkia palveluja voida hoitaa internetissä!

Jätteiden lajittelu koetaan hyvin henkilökohtaiseksi ja tunteita herättäväksi asiaksi. Tämän vuoksi on tärkeää, että tiedottaminen ja jäteneuvonta hoidetaan hyvin.

Tarvitaan kuntalaisten sitouttamista ja hyväksyttämistä systeemiin. Asiat, jotka koskevat koteja ja asumista on erittäin tärkeää hoitaa hyvin asukkaiden kanssa yhteistyössä, koska asukkaat kokevat ne voimakkaasti.

Tarvitaan face to face neuvontaa.

Tiedottamiseen, jäteneuvontaan ja valistamiseen sekä ennakoivaan neuvontatyöhön on panostettava ja niihin on saatava lisää resursseja. Eri viestintä-

kanavia on käytettävä tehokkaasti hyväksi tiedotuksen onnistumisen mistamiseksi. Haastateltavat toivovat tiedotusta eri kohderyhmien mukaan, seikkaperäisempiä jäteoppaita sekä lisää asennekasvatusta päiväkoteihin. Lähes kaikkien haastateltavien mielestä jäteneuvontaa ja tiedotusta on lisättävä ja sen onnistumista on arvioitava.

Ihmiset sanoo, että en tiedä! Tietoa on saatavilla, mutta sokeutuvatko ihmiset kaikelle informaatiolle?

Isännöitsijät eivät välitä tiedotteita asukkaille, tieto ei kulje.

Ei jakseta selittää asioita tarpeeksi, isännöitsijätkin ovat tavallisia ihmisiä!

Tarvitaan lisää asukkaita kannustavaa neuvontaa.

Jäteneuvontaa poikkisuuntaisesti yhteistyökumppanin kanssa.

Pitää arvioida miten neuvonta toimii.

Yhteistyö sidosryhmien kanssa

Haastateltavien mielestä yhteistyö kaupungin jätehuoltopalvelujen kanssa toimii hyvin. Yhteistyökumppani on tunnettu vuosia ja ihmisillä on sen vuoksi avoimet ja välittömät suhteet. Yhteistyö lisää luottamusta. Toisaalta tässä yhteydessä eräät haastateltavat kommentoivat, että yhteistyön sujuminen riippuu henkilöistä ja yhteistyö sujuu vaihtelevasti eri henkilöiden kanssa. Suuri osa haastateltavista toivoo lisää yhteistyötä, koska sitä on heidän mielestään kuitenkin liian vähän.

Mahdollisuudet onnistua aina vain paremmin, keskustelu on lisääntynyt.

Yhteistyöllä rakennetaan luottamusta.

Vähäistä, mutta hyvää yhteistyötä.

Aika vähän yhteistyötä, mutta yhteydet toimii.

Katu- ja puisto-osastolla yhteistyön sujuminen vähän vaihtelee eri henkilöiden kanssa.

Henkseleitä paukuttelemalla yhteistyö ei suju.

Jätehuoltopalveluja on kehitetty hyvässä hengessä sekä kuntien yhteistyönä että jätehuoltopalveluja tuottavien yrityksiensä ja yhteisöjen kanssa. Sidosryhmät haluavat kuitenkin lisää demokratiaa ja avoimuutta jo hankkeiden suunnittelu- vaiheessa. Myös kaupungin sisäistä yhteistyötä olisi lisättävä.

Yhteistyötä on jatkettava kuntien kanssa samaan tapaan.

Kaupungin jätehuolto kuuntelee urakoitsijaa ja tekee yhteistyötä.

Voidaan kokoontua tarvittaessa ja keskustella tulevista hankkeista. Tarvitaan yhteistoimintaa ja demokratiaa!

Ennakoivaa yhteistyötä jo suunnitteluvaiheessa.

Yhteistyö rakennusvalvonnan ja ympäristötoimen kanssa olisi hyvä.

Päättäjille ja poliitikoille pitäisi saada tietoiskuja ja keskusteluyhteys ajankohtaisista asioista.

6.3 Toimintaympäristö

Trendit

Jotkut haastateltavista totesivat, että: ”normaalit trendit” vaikuttavat myös jätehuoltopalvelujen järjestämiseen. Suomea koskettavia megatrendejä on käsitelty aiemmin kappaleessa 4.5.

Kuntien yhdistyminen

Kuntien, Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden, yhdistyminen on haaste jätehuoltopalvelujen järjestämiselle. Jätehuollon toiminta-alue laajenee huomattavasti. Haja-asutusalueilla tiestö on paikoin huono ja välimatkat ovat pitkät. Myös toimintakulttuuri on erilainen maaseudulla ja haja-asutusalueilla kuin kaupungissa, koska ihmisten tarpeet ovat erilaisia. Jopa virkamiehetkin toimivat haastateltavien mielestä erilailla maaseudulla ja

kaupungissa. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että uudessa Jyväskylässä tullaan kohtaamaan vastustusta ja ennakkoluuloja kunnan järjestämiä jätehuoltopalveluja kohtaan entisten Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden kuntien asukkaiden taholta.

Kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu on uuden kulttuurin edessä.

Maaseudun ja kaupunkiympäristön toimintakulttuurin erot, maalla syntyy erilaisia jätteitä kuin kaupungissa.

Maaseudulla on opittu toimimaan erilailla kuin kaupungissa, virkamiehetkin toimii erilailla maalla kuin kaupungissa.

Maaseudulla on erilaiset tarpeet kuin kaupungissa.

Haja-asutusalueilla voi olla villi meininki ja kiusaus on valtava kavaa jätteille kuoppia ja polttaa jätteitä juhannuskokossa.

Muutosvastarintaa: kaikki oli ennen paremmin. Kestää kolme vuotta kunnes tilanne asettuu.

Muutosvastarintaa: ihmiset väittää, että heillä ei synny jätettä.

Kylät ovat halunneet turvata koulun, haja-asutusalueilla on myyty tontteja ja tiestö on huono.

Haastateltavien mielestä kuntien yhdistymisen myötä kaupungistuminen uuden Jyväskylän alueella vahvistuu ja Keski-Suomi tiivistyy entisestään Jyväskylä kaupungin ympärille. Samanaikaisesti kuntatalous kiristyy ja säästötoimet heikentävät palveluja. Palvelut keskittyvät ja palveluiden saatavuus keskittyy. Pienemmillä resursseilla on kyettävä tuottamaan yhä enemmän palveluja.

Kuntasektorilla mennään taaksepäin ja palveluissa mennään taaksepäin.

Kuntasektorilla säästetään kaikessa.

Palvelut ja niiden saatavuus keskittyvät.

Pienemmillä resursseilla tuotetaan enemmän palveluja.

Keski-Suomi tiivistyy Jyväskylän ympärille.

Ympäristö ja ekologisuus

Haastateltavien mielestä jätteen määrä kasvaa niin kauan, kun bruttokansantuote kasvaa. Toisaalta tulevaisuudessa jää nähtäväksi miten nykyinen taloussuhdanne vaikuttaa jätteen kokonaismäärään.

Kuluttaminen ei vähene eikä kaupassa käynti vähene.

Jätteen määrä kasvaa koko ajan.

Ympäristöasiat ja ilmastokysymykset nousivat haastateltavien mielestä tärkeäksi tarkasteltavaksi kokonaisuudeksi jätehuoltopalvelujen järjestämisen yhteydessä. Jätehuoltopalvelu koetaankin ihmisten mielessä arvopalveluksi. Kunnan tehtävä on varmistaa, että jätteet ohjautuvat hyötykäyttöön ja asianmukaiseen loppusijoitukseen turvallisesti. Haastateltavien mielestä ihmiset ovat ympäristötietoisia ja suhtautuminen jäteasioihin on muuttunut voimakkaasti viime vuosien aikana. Suuri osa haastateltavista on huolissaan ympäristön siisteydestä ja siitä, miten ja millä keinoilla ympäristö pystytään pitämään siistinä ja terveellisenä. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että jätettä ei pitäisi enää sijoittaa kaatopaikan jätepenkkaan.

Pitää varmistaa, että ei synny mielettömiä jätevuoria, jotka ovat terveysriskejä.

Ilmastokysymykset korostuvat: jätekaasujen talteenotto ja sen kaltaiset kysymykset.

Meillä on liikaa rahaa että jätteiden kanssa voidaan pelata näin!

Ihmiset on tietoisempia, vihreä ajattelu!

Mitkä ovat ne asiat, jotka tekevät ympäristöstä huolehtimisen helppoksi?

Ympäristövaatimukset kiristyvät. Materiaalien kirjo ja kemiallisten yhdisteiden määrä lisääntyy ja niiden ympäristövaikutuksia ei tiedetä.

Vaikka nuoret suhtautuvat jätteiden lajitteluun ja kierrättämiseen avoimesti ja positiivisesti, jotkut haastateltavat ovat huolissaan nuorison kasvavasta linpitämättömyydestä ympäristöasioiden suhteen. Nuorilla on halua toimia, mutta osaaminen puuttuu. Myös kansalaisjärjestöjen aktiivisuus ympäristöasioiden suhteen nousi haastatteluissa esille, ja jotkut haastateltavat pohtivat minkälainen rooli järjestöillä on jätehuollon tulevaisuuden ratkaisuisa.

Nuoriso ja nuoret aikuiset ovat valveutuneempia ympäristöasioiden suhteen, toisaalta välinpitämättömyys lisääntyy.

Olen enemmän huolissani nuorison välinpitämättömyydestä.

Nuorilla on halua tehdä asioita, mutta heiltä puuttuu osaamista, ei osata asua, se on uusosaamattomuutta!

Mitähän luonnonsuojelijat saavat aikaiseksi?

Lainsäädäntö

Haastateltavat totesivat, että ympäristölainsäädäntö kiristyy, jätelainsäädäntö uudistuu ja tuottajan vastuu laajenee.

Lainsäädäntöön ei ole tulossa lievennyksiä tai helpotuksia.

Jätelain kokonaisuudistus tarvitaan. Lainsäädännön kautta tulee muutoksia ja jätesuunnitelmia tarkistetaan joka tasolla.

Tuottajavastuu lisääntyy, maksaako kuntalainen jäteastian tyhjentämisestä vai maksetaanko jätekustannukset uusien tuotteiden oston yhteydessä?

Millä saadaan tuottajayhteisöt toteuttamaan totuttua jätehuoltolinjaa?

Jätehuoltoala muuttuu

Jätteiden kierrätys lisääntyy. Haastateltavien mielestä jätteestä tulee raaka-ainetta ja jätteen hinta muuttuu positiiviseksi. Samanaikaisesti kierrätyksen ja jätteiden ympärille syntyy uutta yrittäjyyttä. Myös kolmas sektori hakee paikkaansa kierrätyspalvelujen järjestämisessä. Pakkaustekniikka kehittyy ja tava-

roiden kuljettaminen tapahtuu kiertävissä laatikoissa. Pakkausmateriaalit muuttuvat haitattommiksi ja muovin käyttö vähenee. Jätteen määrä vähenee sitä kautta.

Jätteen hinta muuttuu positiiviseksi ja jätettä aletaan hyödyntää raaka-aineena.

Tietoisuus aiheuttaa sen, että jätettä aletaan hyödyntämään raaka-aineena, jätteellä on positiivinen hinta.

Syntyy yrittäjyyttä kierrätyksen ja jätteiden ympärille.

Kierrätyksen ja jätteiden ympärille syntyy yrittäjyyttä innovaatioiden kautta.

Raaka-aineiden hinnat nousee ja jäteraaka-aineet otetaan käyttöön.

Kolmas sektori hakee paikkaansa kierrätystoiminnassa ja pitkäaikaistyöttömien työllistäminen on edelleen mielekäästä.

Pakkaustekniikka kehittyy ja jätteen määrä vähenee sitä kautta. Kuljettaminen tapahtuu kiertävissä laatikoissa ja pakkausmateriaalit muuttuvat haitattommiksi.

Haastateltavat toteavat, että jätehuollossa toimii suuruuden ekonomia. Kunta kilpailuttaa jätehuoltopalvelut jatkossakin ja se on vastuullinen palvelun järjestäjä, jolla on valtuudet toimia. Yritysten fuusioitumista tapahtuu, kun isot ympäristöhuoltoalan yritykset ostavat pienyrityksiä elinkelpoisilta alueilta. Samoin pieniä kuntien omistamia jätehuoltoyhtiöitä liitetään suurempiin kunnallisiin jätehuoltoyhtiöihin. Jätteenkuljetusten kilpailutuksen tuloksena pieniä jätteenkuljetusyrittäjiä poistuu markkinoilta. Samaan aikaan jätehuoltoalan sekä yksityiset että julkiset toimijat verkostoituvat keskenään ja hakevat kumppanuuksia. Tilanteet muuttuvat nopeasti, mutta kunnat reagoivat muutoksiin hitaasti..

Yksityiset toimijat on palvelun tuottajia ja kunnat ostaa palveluja.

Isot yritykset ostaa pois pieniä yrityksiä hyviltä elinkelpoisilta alueilta.

Pienet kunnalliset jätehuoltoyhtiöt sulautuvat isompiin yhtiöihin.

Pieniä jäteurakoitsijoita poistuu kilpailutuksen myötä.

Verkostoituminen ja alueellinen jätehuoltoyhteistyö.

Voisi olla hyvä, että olisi keskitettyä yhteistyötä, verkosto.

Kuntien reagointiherkyys muutoksiin on hidasta ja muutokset tulevat aina jälkijunassa.

Haastateltavien mielestä jätehuoltoala tulee kärsimään työvoimapulasta. Tähän vaikuttavat sekä ikääntyminen että jätehuoltoalan yleinen huono arvostus.

Ikääntymisen myötä on pula osaavista työntekijöistä.

Jätteenkuljettajista ja laitostyöntekijöistä on työvoimapula kasvukeskuksissa.

Palkka houkuttelee kuljettajia, mutta he eivät kehtaa sanoa, että ovat jäteauton kuljettajia.

Jätteen kerääminen ja käsittely

Haastatteluissa tuli esille, että ympäristövaatimusten kiristymisen vuoksi jätteen keräämiseen, kuljettamiseen ja käsittelyyn kehittyä uutta tekniikkaa. Mustankorkea Oy:llä on vuokrasopimus Jyväskylän kaupungin kanssa jätteenkäsittelyalueesta vuoteen 2017 saakka. Jyväskylän kaupunki edellyttää maakuntakaavaan uutta jätteenkäsittelyaluetta, koska nykyinen alue sijaitsee lähellä asutusta. Haastateltavien mielestä uuden jätteenkäsittelyalueen löytäminen ei ole ongelma. Jätteen energiahyötykäyttö tulee olemaan haastateltavien mielestä tärkeä uudistus yhdyskuntajätteen käsittelyssä. Myös biojätteen käsittelyssä tulee tapahtumaan muutoksia. On todennäköistä, että muut tekniikat syrjäyttävät kompostoinnin biojätteen käsittelymuotona. Uutta tekniikkaa tulee myös jätteenkuljetukseen. Sivulta lastattavia jäteautoja ja ilmakuljettimia otetaan käyttöön ja jätteet kerätään keskitetysti suurista säiliöistä imuautolla.

Jätteenkäsittely-yhtiöllä on oma aikansa loppusijoituksen suhteen, kaupunki edellyttää uutta aluetta.

Jätteen käsittelyalue sijaitsee lähellä asutusta, toisaalta Mustankorkealla voitaisiin jatkaa toimintaa jos hyviä tekniikoita löytyy.

Jätteen poltto lisääntyy.

Jätteen poltto tulee, tuleeko energijaa?

Kompostointilaitoksia ei uusita. Biojätteet myös polttoon muun poltettavan jätteen kanssa.

Biojätteen käsittelyssä on terveys- ja ympäristöhaittoja.

Vaikea kysymys on biojätteen käsittely: terveysriskit ja ympäristö sekä työntekijät. Mädätystekniikka olisi hyvä vaihtoehto biojätteen käsittelylle.

Alueita riittää jätteenkäsittelylaitokselle, mutta asukkaat ei halua sitä naapuriinsa: Not in my backyard, NIMBY.

Uutta kuljetuskalustoa tulee käyttöön - sivulastaajat.

Palataan vanhaan, jätejakeet laitetaan ilmakuljettimeen ja jätteet kerätään suurista säiliöistä imuautolla.

Pitäisi saada kuljettajille vähemmän kuormittavia ratkaisuja käyttöön.

Kaupunkilaiset jätehuoltopalvelujen asiakkaina

Väestön ikääntyminen vaikuttaa jätehuoltopalvelujen järjestämiseen. Ikäihmisille on järjestettävä helposti saavutettavaa palvelua, esim. asuinalueille järjestettäviä jätekeräyksiä ja suurten jätteiden noutopalvelua. Toisaalta jotkut haastateltavat ovat sitä mieltä, että väestön ikääntymisestä puhutaan liikaa. Tämän päivän Suomessa asuu ja elää liikkuva ja aktiivinen senioriväestöryhmä. Myös vähemmistöryhmien huomioiminen ja vierasmaalaisten sopeuttaminen tulee ottaa huomioon jätehuoltopalveluja järjestettäessä. Tiedotus ja jäte-neuvonta on toteutettava siten, että se tavoittaa myös em. ryhmät.

Asukkaat ikääntyy kerrostaloissa.

Kiertäviä keräyksiä ongelma- ja hyötyjätteille.

Haku- ja noutopalvelut, keräykset kerran kuussa.

70-kymppisetkin ovat toimintakykyisiä tänä päivänä. Järjestetään normaalit palvelut ikääntyvillekin.

Väestön ikääntymisestä puhutaan liikaa. Tänä päivänä on aktiivinen ja liikkuva senioriväestöryhmä.

Vierasmaalaisten sopeuttaminen.

Vähemmistöryhmät on huomioitava. Opiskelijat tarvitsevat keräyspalveluja.

Asukkaiden tietoisuus jäteasioiden suhteen kasvaa koko ajan ja asukkaat ovat yhä vaativampia, vaikka jäte ei olekaan ihmisille tärkeä asia. Asukkaille riittää, että jätehuolto toimii. Haastateltavien mielestä jätehuolto on jatkossakin kunnan järjestämä peruspalvelu.

Jäte ei ole ihmisille tärkeä asia. Riittää kunhan jätehuolto toimii.

Asukkaat osaavat vaatia. Rajat alkaa tulla vastaan ihmisten päissä ja jätehuollosta tulee koko ajan isompi kysymys.

Positiivista painetta asukkaiden taholta!

6.4 Jätehuoltopalvelujen kehittäminen

Haastateltavien mielestä kaupungilla on tärkeä rooli jätehuoltopalvelujen kehittämisessä, mutta kaupunki ei kehitä omaehtoisesti jätehuoltopalveluja, vaan se tapahtuu ulkopuolisten toimesta. Heikkoudeksi koettiin myös se, että kaupunki ei panosta joidenkin vastaajien mielestä tulevaisuuden ennakointiin. Kaupunki luottaa liikaa ulkopuolisiin toimijoihin.

Jätehuoltopalvelut ovat ajanhermolla, mutta kaupunki ei kehitä omalähtöisesti palvelua. Palvelua kehitetään ulkopuolisten signaalien, esim. yleisönosaston kautta tulevien signaalien kautta.

Tarvitaan avointa ja ennakkoluulotonta asennetta, avoimuutta uusille ideoille sekä aktiivisuutta ja ennakkoluulottomuutta ympäristöasioiden suhteen.

Ennakoivaa työtä ei pysty tekemään pienillä resursseilla.

Poliitikkojen pitäisi tehdä sellaisia päätöksiä, jotka menevät pitkälle tulevaisuuteen, jopa neljän viiden vaalin ohi, eli tulevaisuuden ennakointi on puute.

Kaupunki on ollut liian laiska. Polttoasiassa on luotettu liikaa energiayhtiöön.

Kaupungin jätehuollon toiminta nojaa Mustankorkeaan.

Kaupungin tehtävä on laatia Jyväskylän kaupungin jätepoliittinen ohjelma ja siihen liittyvät linjaukset. Lisäksi kaupungin tehtävänä on rakentaa riittävät jätehuollon palveluresurssit. Niihin kuuluvat rahat, henkilöstö ja sidosryhmien ja yhteistyökumppanien kokoaminen. Haastateltavat kritisoivat kaupungin järjestämää jätehuoltopalvelua byrokraattisuudesta ja kankeudesta sekä virkamiesmäisyydestä. Kuntien yhdistyminen on mahdollisuus parantaa ja kehittää toimintaa.

Mikä on kaupungin oma jätestrategia?

Mitkä ovat kaupungin jätehuollon linjaukset? Ne ovat epäselvät. Olemme kaivanneet niitä.

Toimintaverkoston rakentaminen ja riittävien palveluresurssien rakentaminen.

Verkoston luominen ja sidosryhmien kokoaminen.

Jätehuoltopalvelu on kankea ja virkamiesmäinen tietyllä tavalla. Se kasvattaa turhaa byrokratiaa.

Uusi Jyväskylä on mahdollisuus uudistaa ja terävöittää toimintaa.

Yhteistyö

Haastateltavat odottavat laajaa maakunnallista ja seudullista jätehuoltoyhteistyötä ja verkostoitumista jätehuollon järjestämisessä. Yksityisten ympäristöhuoltoalan yritysten kanssa on oltava kehittämissyhteistyötä, koska jätehuoltopalvelut eivät kehity muulla tavoin. Jätteiden energiahyötykäytön edistäminen nähtiin yhdeksi tärkeimmistä yhteistyöhankkeista. Myös viranomaisasioissa ja

päätöksenteon perusteiden linjauksissa olisi hyvä tehdä yhteistyöstä. Tammikolmannen sektorin yhteistyön edistämiseen kannattaa panostaa. Sitä kautta edistetään myös työllisyyttä.

Tarvitaan laajaa maakunnallista yhteistyötä.

Keski-Suomen jätehuollon haltuun ottaminen kokonaisvaltaisesti ja kustannustehokkaasti.

Jätehuollon kehitys ei mene eteenpäin ilman yksityisiä yrittäjiä ja yritystoimintaa.

Energiahyötykäyttöasioita pitäisi edistää koko maakunnan tasolla, koska riskit on suuret. Meillä on liikaa rahaa, että jätteen kanssa voidaan pelata näin!

Polttoasiaan pitäisi saada joku järkevä ratkaisu. Jyväskylä on pudonnut kelkasta!

Pitää selvittää mitä koko välisuomen mahdollisuudet ovat jätteen polton suhteen.

Kuntien olisi hyvä myös viranomaisasioissa tehdä yhteistyötä.

Kolmannen sektorin yhteistyötä voisi lisätä jätehuoltopalvelujen järjestämisessä.

Keräysten järjestämistä ja kierrätyspalveluja sosiaalisen työllistämisen puitteissa.

Jätehuoltopalvelu

Jätehuoltopalvelujen osalta haastateltavat ovat sitä mieltä, että hyöty- ja ongelmajätteiden keräämistä sekä kierrätystä tulee edistää. Hyötykeräyspisteiden varustelua on parannettava.

Kierrätystä ja hyötykäyttöä pitää edistää.

Jätehuolto on osa jokapäiväistä elämää, ihmisiä pitäisi kouluttaa asumiseen!

Hyötyjätepisteiden varustelutasoa pitää parantaa.

6.5 Henkilöstöresurssit

Suuri osa haastatelluista on sitä mieltä, että jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit ovat niukat ja ne on alimitoitettu. Jätehuoltotehtäviä hoidetaan oman toimen ohella.

Olen huolestunut resurssien riittävydestä, tehtäviä hoidetaan oman toimen ohella. Tieto ja osaaminen on harvojen henkilöiden hallussa. Kasvaakohan resurssit kuntauudistusten myötä?

Resurssit ovat yksi heikkous, ne on alimitoitettu.

Kaikki haastateltavat ovat sitä mieltä, että jätehuoltopalvelujen järjestäminen vaatii monipuolista osaamista. Jätehuoltoon ei ole olemassa valmista koulutusta, vaan se koostuu etupäässä teknisestä-, kaupallisesta- ja ympäristöosaamisesta. Palvelujen järjestämisessä on tärkeää motivoitunut ja asiakaspalveluhenkinen asenne.

Joka suuntaan on oltava osaamista.

Palveluasennetta tarvitaan lisää.

Asenne kohdallaan ja halu tehdä työt!

Yksi henkilö ei voi osata kaikkea. On tärkeää, että organisaatiossa tiedetään ihmisten osaaminen ja oikeat ihmiset ovat heille sopivassa tehtävässä. On myös osattava käyttää koko kaupunkiorganisaation henkilöstöresursseja hyväksi. Tässä yhteydessä nousi esille koulutuksen tärkeys. Organisaation tehtävä on kouluttaa henkilöstöä siten, että sillä on ajan tasainen tieto. Koulutusta on oltava koko ajan.

Ihmisten on oltava oikealla paikalla ja tehtävissä.

On käytettävä koko osaston osaamista hyväksi.

Tarvitaan ajantasaista koulutusta jätehuollosta ja nöstä.

Koulutusta koko ajan.

Kun haastateltavilta kysyttiin minkälaista osaamista kaupungin jätehuolto- palvelujen henkilöstöltä edellytetään keskusteluissa nousi esille useita täysin erilaisia osaamisalueita. Taulukossa 6 on esitetty haastateltavien mielestä kymmenen olennaista osaamisaluetta.

TAULUKKO 6. Jätehuolto- ja ympäristöpalvelujen osaamistarve

1. Jätehuolto-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Jätehuollon käytännön tuntemus miten keräilyt ja kuljetukset järjestetään.</i> - <i>Käsittelytekniikoiden tuntemus yleisellä tasolla.</i> - <i>Kierrätystekniikoiden tuntemus.</i> - <i>Jätevirtojen tunnistaminen, mitä aineita jätteissä on.</i> - <i>Hyötykäytön lisäämiseen tietämystä.</i> - <i>Käytännön toiminnan tunteminen kokemuksen kautta.</i>
2. Ympäristöosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ympäristöosaaminen.</i> - <i>Ympäristönsuojelu.</i>
3. Tekninen osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rakentamisen osaamista.</i> - <i>Keräämispalvelut ja logistiikka.</i>
4. Lainsäädännön tuntemus	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Jätelain tunteminen.</i> - <i>Hankintalaki.</i> - <i>Osaamista valitusten ja oikaisuvaatimusten valmisteluun.</i>
5. Hankinta- ja sopimusosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ymmärtää hankintamenettelyt ja sopimukset.</i> - <i>Kilpailuttaminen.</i>

jatkuu

	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Palvelujen ostamisen osaaminen: hölmöjä ehtoja tarjouspyynnöissä ja hinnantarkistuserusteissa.</i> - <i>Sopimusosaamista.</i> - <i>Hankintaosaamista.</i> - <i>Tilaaajan edun tunnistaminen.</i>
6. Palvelujen järjestämisen osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Koordinoinnin osaaminen.</i> - <i>Asiakaspalveluosaaminen.</i> - <i>Palvelujen järjestäminen kustannustehokkaasti.</i> - <i>Asiantuntijapalveluiden käyttäminen oikeassa tilanteessa.</i> - <i>Nopeutta reagoida erilaisiin tilanteisiin.</i> - <i>Erialaisten toimintamallien tuntemus.</i>
7. Tulevaisuuden ennakkoinnin osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tunnistaa toimintaympäristön tulevat muutokset ajoissa.</i> - <i>Innovatiivisuutta ja ennakkoluulottomuutta.</i> - <i>Pitää keskittyä uuden tiedon hankkimiseen.</i> - <i>Pitää etsiä innovatiivisesti uusia yhteistyömahdollisuuksia.</i> - <i>Ennakoivaa otetta ja ideointia.</i> - <i>Hereillä olo: mitkä ovat trendit ja suuntaukset!</i> - <i>Pitää kulkea maailmalla silmät auki ja katsoa mitä siellä tapahtuu.</i> - <i>Pitää tietää miten sidosryhmät toimivat.</i>
8. Viestintä- ja neuvontataidot	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Viestintäosaamista.</i> - <i>Neuvontataitoja.</i> - <i>Tiedotusosaamista.</i> - <i>Materiaalitehokkuuden neuvonnan osaamista.</i> - <i>Valmiutta kannustaa kansalaisia ja sidosryhmiä oman vastuun kantaan.</i> <p style="text-align: right;">jatkuu</p>

9. Verkostoitumisen osaaminen ja yhteistyötaidot	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yhteistyö muiden kaupunkien kanssa ja lähikuntien kanssa.</i> - <i>Halua keskustella asioista.</i> - <i>Verkostoituminen alan toimijoiden kanssa.</i> - <i>Vuorovaikutteisuutta yhteistyökumppaneiden kanssa.</i> - <i>Verkottumistaitoja.</i>
10. Kansainvälisyysosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Benchmarking ulkomaalaisten toimijoiden kanssa.</i> - <i>Hyvä kielitaito.</i> - <i>Vierailut ulkomaille.</i> - <i>Kansainvälistymisosaaminen.</i>

7 TULOSTEN YHTEENVETO

Haastateltavat ottivat monella tasolla laajasti kantaa jätehuoltopalveluiden järjestämiseen. Esille nousivat kaupungin rooli jätepolitiikan ja siihen liittyvien linjausten laatimisessa sekä jätehuollon kehittämistehtävät. Toisaalta palautetta annettiin hyvin konkreettisista jätehuollon toimivuuteen liittyvistä asioista kuten hyötykeräyspisteiden siisteydestä ja jäteastioiden tyhjennysten onnistumisesta. Haastateltavat kokivat, että ympäristöarvot kytkeytyvät kiinteästi jätehuoltopalveluun ja sen vuoksi ne on otettava erityisesti huomioon jätehuoltopalveluja järjestettäessä. Kuntien yhdistymisen mukanaan tuomiin haasteisiin otettiin laajasti kantaa ja sen toivottiin ”terävöittävän” Jyväskylän kaupungin toimintaa. Lisäksi esille nousi useita kaupunkiorganisaatiolle ominaisia piirteitä kuten organisaation jäykkyys ja byrokraattisuus, kaupunki reagoi hitaasti toimintaympäristön muutoksiin ja kunnallinen päätöksenteko on hidasta.

Opinnäytetyöni keskeisiksi tuloksiksi olen nostanut seuraavat seitsemän aihealuetta: 1) Jyväskylän kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu ja kunnan järjestämä jätteenkuljetus, 2) Jätehuollon organisointi Jyväskylässä, 3) Jätehuoltopalvelujen kehittäminen, 4) Yhteistyö ja vuoropuhelu sidosryhmien kanssa, 5) Jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit, 6) Ympäristöarvot ja ekologisuus jätehuoltopalveluissa ja 7) Jätteen energiahyötykäyttö.

7.1 Jyväskylän kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu ja kunnan järjestämä jätteenkuljetus

Jyväskylän kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu ja kunnan järjestämä jätteenkuljetus toimivat sidosryhmien mielestä hyvin. Kunnan järjestämä jätteenkuljetus on ollut toimiva ja kuntalaiselle edullinen ratkaisu Jyväskylässä. Mielikuva kaupungin jätehuoltopalvelusta on positiivinen ja myös haastateltavien omakohtaiset kokemukset palvelusta ovat pääasiassa hyviä. Erityistä kiitosta saavat yleinen jätteiden lajitteluvollisuus, hyvin toimiva jätteiden syntypaikalajittelu kiinteistöillä sekä kattava hyötykeräyspisteverkosto ja kotitalouksien ongelmajätteiden kerääminen. Kaupunki saa kiitosta myös siitä, että se on edistänyt kierrätystoimintaa yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Sidoryhmien mielestä kaupunki on onnistunut jätehuoltomääräysten laatimisessa, ja jätehuoltopalvelut ovat parantuneet viime vuosien aikana.

Myös jätehuoltopalvelujen viestinnästä on positiivinen mielikuva. Sidoryhmien mielestä tiedotus on hoidettu hyvin, vaikka sitä tarvitaankin aina enemmän kuin sitä pystytään tarjoamaan. Jätehuoltopalvelut on informoinut sidoryhmiään kaupungin muihin palveluihin verrattuna keskimääräistä enemmän ja siitä on ollut hyötyä myös yhteistyökumppaneille.

Hyötykeräyspisteiden saavutettavuus ja siisteys jakaa mielipiteet kahtia. Toisten mielestä niitä on riittävästi, toisten mielestä niitä on liian harvassa. Roskaantuminen on jatkuva ongelma. Sidoryhmät toivovat myös asuinalueille järjestettäviä ongelma- ja hyötyjätteiden sekä suurten jätteiden ja romujen keräyspalveluja.

Palveluntuottajien toimintaan oltiin osittain tyytymättömiä. Jätteenkuljetuksen palvelun laatu ei ole sidosryhmien mielestä tasalaatuista. Jäteastioiden tyhjennysten jälkeen jätteen keräyspisteet ovat sotkuisia. Myös kaupungin ja palvelun käyttäjien kesken on ristiriitaisuuksia.

7.2 Jätehuollon organisointi Jyväskylässä

Sidosryhmien edustajat ovat sitä mieltä, että nykyinen tilaaja-tuottaja-malli on ollut toimiva ja hyvä tapa järjestää jätehuoltopalveluja. Jätteiden kuljetus-, käsittely- ja vastaanottopalvelut on hankittava jatkossakin kilpailuttamalla. Palvelujen kilpailuttamisen myötä yhdyskuntajätteen, lähinnä bio- ja kuivajätteen, käsittelypalvelujen hankinta koettiin problemaattiseksi, koska tämäkin palvelu olisi kilpailutettava, mutta potentiaalisia toimijoita tällä hetkellä ei ole kuin yksi, Mustankorkea Oy. Lisäksi sidosryhmät olivat huolissaan siitä kuinka kauan yksityinen yritys on kiinnostunut tuottamaan jätteenkäsittelypalvelua Jyväskylän seudun kunnille. Suurimmalla osalla haastateltavista ei ollut tietoa tai kokemusta toisenlaisista kunnallisista palveluntuotantotavoista organisoida jätehuollon kokonaisuutta.

Jätteen käsittely- ja keräämispalvelujen järjestäminen nykyisellä tavalla koettiin heikkoudeksi, koska jätteen materiaalivirrat eivät ole kokonaisvaltaisesti kenenkään hallussa. Jos materiaalivirrat olisivat yhden toimijan hallussa, tällä olisi myös positiivisia taloudellisia vaikutuksia. Siitä hyötyisi kaupungin lisäksi myös kaupunkilaiset. Jätehuollossakin toimii suuruuden ekonomia. Kommentteja tuli myös siitä, että kaupungin jätehuoltopalvelujen toiminta nojaa liiaksi yksityisen jätteen käsittely-yhtiön, Mustankorkea Oy:n, toimintaan. Lisäksi sidosryhmät eivät ymmärrä mikä ylipäätään on kaupungin rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä jätteen käsittely-yhtiön rinnalla. Nykyinen malli koettiin pirstaleiseksi. Sidosryhmien mielestä olisi tarpeen selvittää ja arvioida myös toisenlaisia kunnallisia palveluntuotantotapoja organisoida jätehuoltoa. Joka tapauksessa kaupungin tehtävä on hallita jätehuollon kokonaisuutta ja varmistaa, että toiminnassa on jatkuvuutta.

Sidosryhmät ottivat kantaa myös jätehuollon valvontaan. Se on puutteellisesti järjestetty. Jätehuollon valvontaa pitäisi tehostaa kaikilla sektoreilla ja siihen tulisi saada lisää resursseja. Kaupunki tulkitsee löysästi jätelakia valvontatehtävissä. Sidosryhmien mielestä kunnan tehtävä on huolehtia valvonnan yhteydessä myös pk-yritysten jäteneuvonnasta.

7.3 Jätehuoltopalvelujen kehittäminen

Tässä yhteydessä tulee edelleen esille se, että kaupungin tehtävä on hallita kokonaisuutta, rakentaa riittävät palveluresurssit ja varmistaa toiminnan jatkuvuus. Sidosryhmien mielestä kaupungilla on keskeinen rooli jätehuollon kehittämistehtävien suhteen Jyväskylän seudulla ja koko maakunnassa. Kehittämistehtävät liittyvät jätepolitiikan ja siihen liittyvien linjausten laatimiseen, kierrätyksen ja hyötyjätteiden keräämisen edistämiseen, ongelmajätteiden keräämiseen, kaupunkilaisten informointiin sekä materiaalitehokkuuden ja jätteen synnyn ehkäisyn valistukseen. Kaupungin keskeinen tehtävä on ratkaista miten nykyisin kaatopaikan penkkaan sijoitettava jäte saadaan ohjattua energiahyötykäyttöön.

Jätehuoltoala muuttuu vauhdilla: kierrätys lisääntyy, tekniikat kehittyvät, syntyy uutta yrittäjyyttä, materiaalit muuttuvat haitattommiksi, muovin määrä vähenee ja jätteen määrä vähenee uusien innovaatioiden kautta. Jätehuoltopalvelujen heikkoudeksi koettiin se, että kaupunki ei panosta tulevaisuuden ennakointiin. Jätehuoltopalveluja ei kehitetä sidosryhmien mielestä riittävästi kaupungin toimesta, vaan se tapahtuu etupäässä ulkopuolisten toimijoiden aloitteesta.

Sidosryhmille on epäselvää mikä on Jyväskylän kaupungin jätehuoltostrategia. Jyväskylän kaupungille tulisi laatia jätepoliittinen ohjelma ja siihen liittyvät linjaukset. Kuntien yhdistyminen on mahdollisuus parantaa ja terävöittää toimintaa.

Jätehuoltoalan kehittämiseen liittyen sidosryhmät odottavat laajaa maakunnallista ja seudullista jätehuoltoyhteistyötä ja verkostoitumista jätehuoltopalvelu-

jen järjestämisessä. Jätteiden energiahyötykäytön edistäminen koettiin deksi tärkeimmistä kehittämis- ja yhteistyöhankkeista.

7.4 Yhteistyö ja vuoropuhelu sidosryhmien kanssa

Sidosryhmien mielestä yhteistyö Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelujen kanssa toimii pääosin hyvin. Toisaalta vastakkaisia kommentteja tuli siitä, että yhteistyön sujuminen riippuu henkilöistä ja yhteistyö sujuu vaihtelevasti eri henkilöiden kanssa. Kaikkiaan sidosryhmät toivovat enemmän yhteistyötä Jyväskylän kaupungin, ympäristökuntien sekä jätehuoltopalveluja tuottavien yritysten ja yhteisöjen kanssa. Jätehuoltopalveluja tarjoavat yritykset toivovat enemmän yhteistyötä uusien tekniikoiden käyttöönotossa.

Verkostoituminen koettiin tärkeäksi sekä palvelujen käyttäjien että jätehuoltoalan toimijoiden kesken. Yhteistyön lisäksi toivotaan enemmän demokratiaa ja avoimuutta jo hankkeiden suunnitteluvaiheessa. Sidosryhmien mielestä jätehuollon käytäntöjen yhtenäistämisen vuoksi myös viranomaisasioissa ja päätöksenteon perusteiden linjauksissa olisi syytä tehdä seudullista jätehuoltoyhteistyötä. Tiedon kulun varmistamiseksi kaupungin sisäistä yhteistyötä on lisättävä.

7.5 Jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit

Sidosryhmien mielestä kaupungin jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit on alimitoitettu ja jätehuoltopalveluja järjestetään muiden tehtävien ohella. Jätehuoltopalvelujen järjestäminen vaatii monipuolista osaamista. Siihen ei ole olemassa valmista koulutusta, vaan osaaminen koostuu teknisestä, kaupallisesta ja ympäristöasioiden osaamisesta. Koko kaupunkiorganisaation henkilöstöresursseja on osattava käyttää tehokkaasti hyväksi myös jätehuoltopalvelujen järjestämisessä.

Sidosryhmien mielestä on tärkeää, että henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti. On varmistettava, että organisaatiossa tiedetään ja tunnustetaan henkilöstön osaaminen, jotta oikeat ihmiset ovat heille sopivassa tehtävässä. Sidosryhmät listasivat seuraavat kymmenen osaamisaluetta, joita tarvitaan jätehuoltopalvelujen järjestämisessä: 1) jätehuollon osaaminen, 2) ympäristöosaaminen, 3) tekninen osaaminen, 4) lainsäädännön tuntemus, 5) hankinta- ja sopimusosaaminen, 6) palvelujen järjestämisen osaaminen, 7) tulevaisuuden ennakkoinnin osaaminen, 8) viestintä- ja neuvontataidot, 9) verkostoitumisen osaaminen ja yhteistyötaidot, 10) kansainvälisyysosaaminen.

7.6 Ympäristöarvot ja ekologisuus jätehuoltopalveluissa

Jätehuoltopalvelut on pystyttävä tuottamaan kustannustehokkaasti ja ympäristöasiat huomioon ottaen. Ympäristöasiat ja ilmastokysymykset nousivat tärkeäksi tarkasteltavaksi kokonaisuudeksi jätehuoltopalvelujen järjestämisen yhteydessä. Kunnan tehtävä on varmistaa, että lajitellut jätteet ohjautuvat hyötykäyttöön ja asianmukaiseen loppusijoitukseen turvallisesti. Ympäristölainsäädännön ja yleisten ympäristövaatimusten kiristymisen vuoksi jätteen keräämiseen, kuljettamiseen ja käsittelyyn kehittyi uutta tekniikkaa, joka kuormittaa ympäristöä vähemmän kuin nykyiset tekniikat. Sidosryhmien mielestä jätettä ei pitäisi enää sijoittaa kaatopaikan jätepenkkaan.

Sidosryhmien mielestä Suomea koskettavat megatrendit vaikuttavat myös jätehuoltopalvelujen järjestämiseen. Ekologisia megatrendejä ovat mm. ilmaston lämpeneminen, niukkuuden lisääntyminen, pula puhtaasta vedestä, ruoan ehtyminen ja ekotehokkuuden nouseminen strategiseksi kilpailutekijäksi. Ekologisuus palvelun järjestämisessä on tärkeää ja jätehuoltopalvelu onkin siinä mielessä arvopalvelua.

Ihmiset ovat ympäristötietoisia ja suhtautuminen jäteasioihin on muuttunut voimakkaasti viime vuosina. Nuorten keskuudessa on kuitenkin huomattavissa kahdensuuntaista käyttäytymistä. Yleensä nuoriso suhtautuu jätteiden lajitteluun ja kierrättämiseen positiivisesti ja avoimesti. Osa sidosryhmistä on kui-

tenkin huolissaan nuorison kasvavasta välinpitämättömyydestä asioiden suhteen. Myös kansalaisjärjestöjen aktiivisuus nousi esiin ja jotkut haastateltavat pohtivat minkälainen rooli kansalaisjärjestöillä tulee olemaan jätehuoltoalan tulevaisuuden ratkaisuissa.

Sidosryhmien mielestä jätteen määrä kasvaa niin kauan, kun bruttokansantuote kasvaa. Kuluttaminen ei vähene eikä kaupassa käynti vähene. Sidosryhmät kaipaavatkin lisää asennekasvatusta päiväkoteihin ja yleistä valistusta kulutuskäyttäytymiseen.

7.7 Jätteen energiahyötykäyttö

Jätteen energiahyötykäyttö tulee olemaan tärkeä uudistus yhdyskuntajätteen käsittelyssä. Sidosryhmät näkivät sen yhdeksi tärkeimmistä maakunnallisista kehittämishankkeista. Toisaalta jätteen energiahyötykäyttöasiassa tulisi selvittää koko välisuomen yhteistyömahdollisuudet. Sidosryhmien mielestä Jyväskylän kaupunki on ollut laiska ja luottanut asian ratkaisemiseksi liikaa ulkopuolisiin toimijoihin kuten jätteenkäsittely-yhtiöön ja energiayhtiöön. Jyväskylä on jäänyt sidosryhmien mielestä jälkeen jätteen energiahyödyntämiseen liittyvässä päätöksenteossa. Kunnallinen päätöksenteko hidastaa palvelujen järjestämistä, koska olemassa olevaan toimintaan on vaikea tehdä muutoksia. Lisäksi sidosryhmät pohtivat mikä ylipäättään on kaupungin rooli ja mahdollisuus jätteen hyötykäytön edistämässä

Sidosryhmät listasivat viisi tärkeintä vaihtoehtoa jätteen kattopaikkasijoittamisen tilalle. Niitä ovat: Jätteiden hyötykäyttö, kierrätys, jätteen energiahyötykäyttö, jätteen synnyn ehkäisy ja kaatopaikkojen tekeminen tarpeettomiksi. Kaatopaikan penkkaan loppusijoitetaan liikaa sellaista jätettä, joka ei sinne kuulu. Sidosryhmät kysyvätkin: Miksi jätettä ei polteta?

7.8 Jätehuoltopalvelujen PESTEK–analyysi

PESTEK–analyysia voidaan käyttää hyvin myös julkisen organisaation toimintaympäristön muutosten kartoitukseen, vaikka se onkin alun perin profiloitunut yritysten tarpeisiin. Olen koonnut taulukkoon 7 haastateltavien kommenttien perusteella sellaiset toimintaympäristön PESTEK-tekijät, jotka on syytä ottaa huomioon jätehuoltopalveluja järjestettäessä.

TAULUKKO 7. Jätehuoltopalvelujen PESTEK- tekijät

Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelujen PESTEK-tekijät	
1. Poliittinen kehitys	<ul style="list-style-type: none"> • Jätelainsäädäntö uudistuu • Hankintalainsäädäntö raamittaa tiukasti palvelujen ostamista • Tuottajan vastuu laajenee • Kuntien yhdistyminen • Kaupungistuminen • Kunnan säästötoimet heikentävät palveluja
2. Taloudellinen kehitys	<ul style="list-style-type: none"> • Kulutus kasvaa • Jätteellä on positiivinen hinta • Jätehuollossa toimii suuruuden ekonomia • Kunta hankkii palvelut kilpailuttamalla • Tehokkuus kasvaa • Jätteiden kierrätykseen syntyy yrittäjyyttä innovaatioiden kautta
3. Sosiaalinen kehitys	<ul style="list-style-type: none"> • Väestön ikääntyminen • Pula osaavista työntekijöistä • Aktiivinen senioriväestö • Vähemmistöryhmien huomioiminen • Ihmisten ympäristötietoisuus lisääntyy • Ihmisten välinpitämättömyys lisääntyy

jatkuu

4. Teknologinen kehitys	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jätteenkäsittelylaitokselle tarvitaan uusi alue • Jätteenkäsittelyyn tulee uutta tekniikkaa • Uutta tekniikkaa jätteiden keräämiseen ja kuljetamiseen • Jätteenkäsittelyn ympäristövaatimukset korostuvat • Jätteiden hyötykäyttö ja kierrätys lisääntyy • Pakkausmateriaalit muuttuvat kierrätettäviksi ja haitattommiksi • Jätteestä tulee raaka-ainetta • Materiaalien määrä lisääntyy • Luotetaan yhä enemmän sähköiseen viestintään ja asiointiin
5. Ekologinen kehitys	<ul style="list-style-type: none"> • Ekologisuus on tärkeää jätehuoltopalvelujen järjestämisessä • Jätehuoltopalvelu on arvopalvelua • Jätteen määrä kasvaa • Ei tunnisteta materiaalien ympäristö- ja terveysvaikutuksia • Ilmastokysymykset korostuvat
6. Kulttuurinen kehitys	<ul style="list-style-type: none"> • Erilainen toimintakulttuuri maaseudulla ja kaupungissa • Vierasmaalaisten sopeuttaminen • Jätehuolto kansainvälistyy

7.9 Jätehuoltopalvelujen SWOT-analyysi

Taulukoon 8 on koottu jätehuoltopalvelujen SWOT-analyysi haastattelujen tulosten pohjalta. SWOT-analyysi on yleisin kunnissa käytetty toimintaympäristön analyysi. Sen on tehnyt yli puolet kunnista. SWOT-analyysin tulokset muodostavat käyttökelpoisen lähtökohdan kunnan toiminnan strategiselle suunnittelulle. (Houni, Nupponen ja Pakarinen 2002, 13.)

TAULUKKO 8. Jätehuoltopalvelujen SWOT-analyysi

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • yleinen jätteiden lajitteluvollisuus • hyvin toimivat jätehuoltomääräykset • toimiva syntypaikkalajittelu kiinteistöillä • kunnan järjestämä jätteenkuljetus • hyötyjätteiden kerääminen hyötykeräyspisteissä • ongelmajätteiden kiertävä keräys ja vastaanottopaikat • joulukuusten ilmainen keräys • toimiva tiedotus • asukkaiden jäteneuvonta • hyvät internetsivut • sidosryhmien informointi • yhteistyötä sidosryhmien kanssa • jätehuoltopalvelun kehittäminen • asukkaille edullinen palvelu • jätehuoltopalvelut on järjestetty kustannustehokkaasti • jätehuoltopalvelu on toimiva ja edullinen • jätehuoltopalveluissa on hyvä lainsäädännön tuntemus • kaupungilla on resursseja • jätehuollon oma budjetti: jätehuollon järjestämiseen ei käytetä verovaroja, vaan rahat palvelun järjestämiseen kerätään jätetaksan mukaisina jätemaksuina • kaupunki on vastuullinen ja luotettava toimija 	<ul style="list-style-type: none"> • jätehuoltopalveluissa on niukat henkilöstöresurssit ja ne on alimitoitettu • jätehuoltopalveluja hoidetaan oman toimien ja muiden tehtävien ohella • kiinteistöjen jätehuollon valvonta on puutteellisesti järjestetty • jätehuollon asiakaspalvelu on huonosti saavutettavissa • hyötykeräyspisteitä on liian vähän • suurten jätteiden noutopalvelu on kallis • hyötykeräyspisteiden siisteydestä ei huolehdita riittävästi • tiedottamisessa on edelleen erilaisia kompastuskiviä • jäteneuvonnan resurssit ovat niukat • jätehuollon internetsivut löytyvät huonosti • sidosryhmiä informoidaan hankkeiden suunnitteluvaiheessa liian vähän • jätehuoltopalvelujen yhteistyö sidosryhmien kanssa sujuu vaihtelevasti ja on henkilöistä riippuvaa • kaupunki ei kehitä omaehtoisesti jätehuoltopalvelujaan • kaupunki ei panosta jätehuoltopalvelujen tulevaisuuden ennakointiin • jätehuoltopalvelujen toiminta nojaa jätteen käsittely-yhtiön toimintaan • kaupungilla ei ole omaa jätepoliittista ohjelmaa eikä siihen liittyviä linjauksia • kaupunki ei ole ratkaissut jätteen energiahyötykäyttöä

jatkuu

	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • kaupungin jätehuoltopalvelujen organisaatio on jäykkä ja byrokraattinen • kaupunki reagoi hitaasti toimintaympäristön muutoksiin • kunnallinen päätöksenteko on hidasta • jätehuollon organisointi nykyisellä tavalla – materiaalivirrat eivät ole kokonaisuudessaan hallussa
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • kuntien yhdistyminen on mahdollisuus uudistaa ja terävöittää toimintaa • toimintaympäristön tuntemus auttaa tulevaisuuden ennakkoinnissa ja sidosryhmien toiminnan tuntemuksessa • jätehuollossa toimii suuruuden ekonomia: palvelujen hankkiminen kilpailutamalla on kustannustehokasta ja edullista asiakkaalle • yhteistyö kaupungin eri hallintokuntien kanssa tehostaa resurssien käyttöä • kolmannen sektorin järjestämät kierrätyspalvelut parantavat asukkaiden kierrätysmahdollisuuksia ja edistävät pitkäaikaistyöttömien työllistämistä • luottamuksellinen ja avoin vuoropuhelu sidosryhmien kanssa lisää sidosryhmi- en toivomaa yhteistoimintaa ja demokratiaa • jätehuollon kehittämissyhteistyö maakunnallisella tasolla tuo synergiaetuja jätehuollon järjestämiseen • verkostoituminen ja kumppanuuksien hakeminen jätehuoltoalan yksityisen ja julkisen sektorin toimijoiden kanssa tuo synergiaetuja 	<p>UHKAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • kaupunki ei tiedosta sellaisia toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia, jotka pitäisi ottaa huomioon jätehuoltopalvelun järjestämisessä • palvelutarpeen määrittäminen epäonnistuu • kaupungin rooli jätehuoltopalvelujen järjestäjänä on sidosryhmille epäselvä • kuntatalous kiristyy ja säästötoimet heikentävät välillisesti mm. henkilöstöresurssien riittämättömyytenä myös jätehuoltopalveluja • jätehuoltokustannusten hallitsematon nousu • jätehuollon talouden suunnittelu ja jätetaksan määrittäminen epäonnistuu • jätteenkuljetusten kilpailutusten epäonnistuminen ja hankintapäätösten valituskäytännöistä johtuva viivästyminen • kilpailun kaventuminen yrityskauppojen ja pienten yritysten markkinoilta poistumisen kautta • yhdelle jätteenkuljetusurakoitsijalle muodostuu määräävä asema • palveluntuottajan palvelu on huonoa <p style="text-align: right;">jatkuu</p>

<ul style="list-style-type: none"> • kunnan järjestämä jätteenkuljetus helpottaa kiinteistöjen jätehuollon valvontaa • pk-yritysten ennakoivan jäteneuvonnan järjestäminen valvonnan yhteyteen vähentää valvontatarvetta • jätteiden kierrätys lisääntyy ja jätteen energiahyödyntäminen otetaan käyttöön, jolloin loppusijoitettavan jätteen määrä vähenee • jätteiden keräämiseen ja kuljetukseen tulee uutta tekniikkaa, jolloin kuljetusten määrä ja sitä kautta myös haitallisten päästöjen määrä vähenee • jätteiden kierrätykseen syntyy innovaatioiden kautta uutta yrittäjyyttä • jätteestä tulee raaka-ainetta ja sen hinta muuttuu positiiviseksi • pakkausmateriaalit muuttuvat haitattomammiksi • ihmisten ympäristötietoisuus lisääntyy ja jätehuoltopalvelu koetaan arvopalveluksi • asukkaat ovat vaativia ja tietoisia: syntyy positiivista painetta asukkaiden taholta • nuoret suhtautuvat jätehuoltoon ja kierrättämiseen positiivisesti • kansalaisjärjestöt ovat aktiivisia ympäristöasioiden suhteen • panostaminen jätteen synnyn ehkäisyyn ja materiaalitehokkuuden neuvontaan vähentää pitkällä aikavälillä käsiteltävän jätteen määrää • asukkaat ovat kiinnostuneita sähköisestä viestinnästä ja internetpalveluista 	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedotuksen epäonnistuminen • kaupunki luottaa liikaa sähköiseen viestintään: internet ei tavoita kaikkia asukkaita • sidosryhmien keskuudessa on epätietoisuutta ohjautuvatko lajitellut jätteet hyötykäyttöön • ihmiset uskovat, että lajitellut jätteet sekoittuvat jäteautossa • ympäristöriskien määrä kasvaa puutteellisen valvonnan vuoksi • roskaantuminen aiheuttaa ongelmia ja imagohaittoja hyötykeräyspisteissä • tuottajan vastuun alaisten jätteiden keräämispalvelut huonontuvat • jätteen käsittelyn organisointi ja yksityisen yrityksen intressi tuottaa jätteen käsittelypalvelua • jätteen käsittelyalue sijaitsee lähellä asutusta • biojätteen käsittelyn terveys- ja ympäristöriskit • jätteen loppusijoittaminen kaatopaikalle on terveys- ja ympäristöriski • ympäristöarvojen huomiotta jättäminen jätehuoltopalvelujen suunnittelussa • luottamuksen väheneminen tai menettäminen sidosryhmien keskuudessa • muutosvastarintaa kuntien yhdistymisen seurauksena • jätehuoltoalan huono arvostus • työvoimapula <p style="text-align: right;">jatkuu</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • ympäristölainsäädännön kiristyminen edesauttaa jätelain tavoitteiden saavuttamisessa • jätelain uudistuminen vähentää lain tulkinnasta johtuvia jätehuollon eri toimijoiden välisiä erimielisyyksiä • kansainvälistyminen ja benchmarking ulkomaisten toimijoiden kanssa tuo uutta näkemystä 	<p style="text-align: right;">jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuorison syrjäytymiskehitys ja välinpitämättömyys kasvaa • jätteen määrä kasvaa samalla kun bruttokansantuote kasvaa • jäte ei ole ihmisille tärkeä asia
--	---

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää sidosryhmien mielipiteitä ja näkemyksiä Jyväskylän kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta sekä kartoittaa kunnallisen jätehuoltopalvelun toimintaympäristöä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Toisena tavoitteena oli toimintaympäristön kartoittamisen kautta auttaa Jyväskylän kaupungin kaupunkirakennepalvelujen yhdyskuntatekniikkaa kehittämään ja parantamaan jätehuoltopalveluja Jyväskylän kaupungissa.

Opinnäytetyöni on erittäin ajankohtainen. Sen vuoksi se ei ole välttämättä pysynyt käytännön työelämän tapahtumien mukana. Opinnäytetyön tekeminen alkoi suunnittelulla tammikuussa 2008, jolloin jätehuoltopalveluja järjestettiin vielä ns. ”vanhassa Jyväskylässä”. Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta ja Korpilahti yhdistyivät 1.1.2009. Kuntien yhdistyttyä syntyi 130 000 asukkaan Jyväskylä, joka on pinta-alaltaan yli kymmenen kertaa suurempi kuin entinen Jyväskylän kaupunki. Kuntien yhdistymisen myötä muutoksia on tapahtunut sekä ulkoisessa että sisäisessä toimintaympäristössä. Pitkät välimatkat haja-asutusalueineen ja maaseutukulttuureineen tuovat täysin uudenlaisia haasteita jätehuoltopalvelujen järjestämiseen. Myös organisaatio on muuttunut. Kaupungin yhdyskuntatoimen katu- ja puisto-osastosta on tullut kaupunkirakennepalvelujen yhdyskuntatekniikka.

Opinnäytetyöni on laaja ja perusteellinen. Menetelmänä teemahaastattelu litterointeineen oli mielenkiintoinen, mutta teetti kovasti työtä. Enemmän kuin olin koskaan ajatellut. Mielestäni sidosryhmälähtöinen lähestymistapa jätehuoltopalvelujen kartoittamiseksi osoittautui hedelmälliseksi, vaikka se jättääkin auki monta tärkeää kysymystä: ketä voidaan oikeutetusti pitää Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelun sidosryhmänä, kuinka ryhmien intressejä voidaan arvottaa ja miten sidosryhmät laitetaan tärkeysjärjestykseen? Tähän opinnäytetyöhön valittujen paikallisten sidosryhmien ja niiden edustajien valinta onnistui mielestäni kuitenkin hyvin, vaikka niitä olikin paljon. Sidosryhmiä oli kahdeksan ja haastateltavia henkilöitä kaikkiaan 19. Vaikka henkilöstö on tärkeä sidosryhmä, sen edustajaa ei ollut mukana haastatteluissa. Kaupunkilaisten mielipiteitä ei myöskään kysytty tässä opinnäytetyössä, koska niitä on kysytty erikseen keväällä 2008. Opinnäytetyön tekeminen käyttämällä valtakunnallista otosta sidosryhmistä olisi ollut mielestäni liian laaja ja työläs hanke toteutettavaksi teemahaastattelumenetelmällä. Jätehuoltopalvelujen toimintaympäristön teoriaa lähestyin yritystoiminnan näkökulmasta, koska kunnallisen jätehuoltopalvelun järjestämistä voidaan mielestäni verrata liiketoimintaan sillä erotuksella, että jätehuoltopalvelut eivät saa tuottaa kunnalle voittoa.

SWOT-analyysin tekeminen osoittautui mielenkiintoiseksi. Se on edelleen yksi toimintaympäristön kartoittamisen perusanalyysi ja strategisen suunnittelun työkalu. Olen tarkastellut jätehuoltopalvelua palveluyksikkönä ja selvittänyt sen vahvuudet ja heikkoudet. Toisaalta olen tarkastellut jätehuoltopalvelua osana toimintaympäristöään ja pyrkinyt saamaan käsityksen jätehuoltopalvelujen mahdollisuuksista ja uhkista. SWOT-analyysin tulokset muodostavat mielestäni hyvän lähtökohdan jätehuoltopalvelujen kehittämiseksi ja suunnittelulle.

PESTE-analyysi on alun perin profiloitunut yritysten toimintaympäristön kartoituksen työkaluksi, mutta se sopii mielestäni hyvin myös kuntien strategiatyön pohjaksi. Espoon kaupunki on ottanut sen strategiatyön ja taloussuunnittelunsa työkaluksi ja tarkastellut toimintaympäristössään tapahtuvia muutoksia PESTEK-tekijöiden kautta. (Espoon kaupunki 2009.) Tämä osoittaa, että se toimii myös julkisen sektorin toimintaympäristön muutosten tarkastelussa.

PESTEK-tekijöiden määrä, voimakkuus ja nopeus vaihtelevat koko ajan, joten myös kunnallisen peruspalvelun toimintaympäristön hallinta on yhä tärkeämpää näiden osalta.

Nostin opinnäytetyöni keskeisiksi tuloksiksi seuraavat seitsemän aihealuetta: 1) Jyväskylän kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu ja kunnan järjestämä jätteenkuljetus, 2) Jätehuollon organisointi Jyväskylässä, 3) Jätehuoltopalvelujen kehittäminen, 4) Yhteistyö ja vuoropuhelu sidosryhmien kanssa, 5) Jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit, 6) Ympäristöarvot ja ekologisuus jätehuoltopalveluissa ja 7) Jätteen energiahyötykäyttö. Haastateltavat ottivat laajasti kantaa myös kuntien yhdistymiseen liittyviin asioihin, kuten haja-asutusalueiden jätehuollon järjestämiseen. Mielestäni edellä mainitut aihealueet kattavat myös maaseudun jätehuoltoon liittyvät asiat.

Lakisääteisenä peruspalveluna jätehuolto toimii hyvin, ja mielikuva kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta on hyvä. Se on myös ollut edullinen palvelu. Vuonna 2009 omakotitalon jätehuoltokustannukset ovat olleet 158 euroa vuodessa. Aikaisemmat tutkimukset osoittavat myös, että Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelu on kaupunkilaisten mielestä hoidettu hyvin. Efekon (2008, 23-24) tutkimuksen mukaan 85 % kaupunkilaisista on sitä mieltä, että järjestetty jätteenkuljetus toimii hyvin. Jätehuollon toimivuudesta yleensä Jyväskylän kaupunki sai arvosanan hyvä (ka.3,69). Kaupunkilaiset ovat jätehuoltopalvelujen tärkein sidosryhmä. Hyvän palvelun ylläpitämiseksi kannattaa kuunnella asukkaiden antamaa palautetta ja toiveita. Asiakaskyselyjen tulokset on syytä arvioida tarkoin ja harkiten ja panostaa sen perusteella edelleen palvelutarpeen määrittelyyn. On myös syytä arvioida, mikä on jätehuoltopalvelun taso, eli riittääkö lakisääteinen peruspalvelu vai tarvitsevatko asukkaat jotakin lisää, esim. tuottajanvastuun alaisten jätteiden kattavampaa keräämistä yhteistyössä tuottajayhteisöjen kanssa. Myös jätehuollon viestinnästä on positiivinen mielikuva, ja jätehuoltopalvelu ovat saaneet kiitosta erityisesti asukkaiden tiedottamisesta. Toisaalta taas tiedottamista ja jäteneuvontaa tarvitaan myös jatkuvasti enemmän. Asukkaiden informointiin kannattaa siis lisätä resursseja positiivisen mielikuvan ja jätetietouden lisäämisen varmistamiseksi.

Vaikka kaupungin järjestämä jätehuoltopalvelu saa pääosin kiitosta, on siinä myös joitakin heikkouksia. Hyötykeräyspisteiden saavutettavuus ei riitä, ja niitä ei huolleta riittävän usein. Lisäksi suurista jätteistä eroon pääseminen on asukkaille edelleen hankalaa. Myös Efekon (2008, 25) tutkimuksen mukaan 42 % kaupunkilaisista on sitä mieltä, että suuret jätteet on hankala toimittaa oikeaan vastaanottopaikkaan. Kaupungilla on suurten jätteiden maksullinen noutopalvelu, mutta sitä ei tunneta tai se on liian kallis. Tätä palvelua pitäisi markkinoida enemmän.

Hyötyjätteiden kerääminen hyötykeräyspisteissä näyttää nousevan yhdeksi konkreettiseksi ja merkittäväksi osa-alueeksi, kun määritellään jätehuoltopalvelun laatua ja tasapuolisuutta. Hyötykeräysverkoston laajuuteen, siisteyteen ja keräyspisteiden saavutettavuuteen sekä keräysvälineiden valintaan on syytä kiinnittää huomiota hyötyjätteiden keräämisen suunnittelussa. Hyötykeräyspisteet kannattaa sijoittaa asukkaiden päivittäisten kulkureittien varrelle, kauppojen ja automarkettien kanssa kannattaa tehdä yhteistyötä. Asukkaat kokevat jätehuoltopalvelun juuri sellaisena kuin hyötykeräyspisteet heille näyttäytyvät. Hyötykeräyspisteet ovatkin kaupungin jätehuoltopalvelun käyntikortteja.

Onnistuneen viestinnän kannalta on tärkeää tietää, keitä jätehuoltopalvelujen sidosryhmät ovat ja tunnistaa niiden odotukset. Sidosryhmät odottavat demokratiaa ja vastuullisuutta: miten kaupungin jätehuoltopalvelu toimii suhteessa ympäristöön, henkilöstöön, paikallisyhteisöihin, politiikkaan ja ilmastonmuutokseen. Yhteistyötä ja vuoropuhelua sidosryhmien kanssa onkin syytä lisätä kaikilla organisaatiotasolla. Verkostoituminen sekä maakunnallisesti että seudullisesti kuntien ja jätehuoltopalveluja tuottavien yritysten ja yhteisöjen välillä on tärkeää.

Verkostomaisesti toimivassa taloudessa johdon suurimmiksi haasteiksi nousevat organisaation kyky solmia kestäviä yhteistyösuhteita, vastata nopeasti sidosryhmien odotuksiin palveluiden kehityksessä ja ymmärtää yhteiskuntaa eli erilaisten sidosryhmien ajattelutapoja (Kuvaja ja Malmelin 2008, 11-15). Yhteiskunnallinen ymmärrys auttaa organisaation johtoa tunnistamaan ja analysoimaan niitä yhteiskunnan alueita ja muutoksia, joihin organisaatiolla on mahdollisuus vaikuttaa ja jotka voivat auttaa sitä menestymään. Tulevaisuu-

den tutkimus, ympäristön luotaus sekä sidosryhmien tunnistaminen ja niiden osallistaminen vuoropuheluun on yhä tärkeämpää (Kuvaja ja Malmelin 2008,60). Vuoropuhelun tarkoituksena on lisätä luottamusta ja toiminnan läpinäkyvyyttä. Kuvajan ja Malmelinin (2008,12) mukaan paikallisyhteisöjen vahvistaminen yhteistyöhankkeilla, hyvän hallintotavan omaksuminen ja sidosryhmälähtöinen viestintä parantavat organisaation toimintaedellytyksiä pitkällä tähtäimellä. Toimiva vuoropuhelu lähtee ihmisistä!

Myös ympäristöarvot, ilmastokysymykset ja ekologisuus nousivat tärkeäksi huomioonotettavaksi kokonaisuudeksi jätehuoltopalvelujen järjestämisen yhteydessä. Jätehuoltopalvelu koetaankin siinä mielessä arvopalveluksi. Ihmiset ovat ympäristötietoisia ja suhtautuminen jäteasioihin on muuttunut voimakkaasti viime vuosina. Kansalaisjärjestöt tulevat nousemaan tulevaisuudessa erittäin tärkeäksi ja vaikutusvaltaiseksi sidosryhmäksi ympäristöarvoihin liittyvissä kysymyksissä. Jätehuoltopalvelujen ympäristövaikutuksia on arvioitava laajemmin ja ympäristöarvojen, ilmastokysymysten sekä ekologisuuden on oltava yhä useammin päätöksenteon perusteena. Ympäristövaikutusten arvioinnin lisäksi myös palvelujen vaikutusten arviointia (PVA) kannattaa laajentaa koskemaan myös yhdyskuntateknisiä peruspalveluja. Jätehuoltopalvelut on pystyttävä tuottamaan samalla sekä kustannustehokkaasti että ympäristöasiat huomioon ottaen siten että palvelut ovat mahdollisimman helposti asukkaiden saavutettavissa.

Ilmastovaikutusten kannalta on ehdottoman tärkeää, että jätettä ei enää sijoitettaisi kaatopaikan penkkaan. Jätehuollon ratkaisuja tänä päivänä ovat kierrättäminen ja energiahyötykäyttö. Jyväskylän kaupungin on ratkaistava, miten ja missä jätteet tullaan hyödyntämään energiana. Jätteen energiahyötykäyttö tulee olemaan merkittävin uudistus sitten yleisen jätteiden lajitteluvaihtoimen voimaan astumisen (v.1996) jälkeen Jyväskylän kaupungissa. Se on myös yksi tärkeimmistä maakunnallisista yhteistyö- ja kehittämishankkeista. Jyväskylän kaupunki on luottanut asian ratkaisemiseksi liikaa ulkopuolisiin toimijoihin. Tämän vuoksi Jyväskylä onkin jäänyt valtakunnallisesti jälkeen jätteen energiahyödyntämiseen liittyvässä päätöksenteossa.

Suomessa on tällä hetkellä kolme varsinaista jätteenpolttoon tarkoitettua toimivaa jätteenpolttolaitosta: Riihimäellä, Kotkassa ja Turussa. Lisäksi parempilaatuisia jätteistä valmistettuja kierrätyspolttoaineita poltetaan rinnakkaispolttoaineena joissakin voimalaitoksissa. Päätökset uusien laitosten rakentamisesta on tehty Oulussa, Vaasassa ja Vantaalla. Lahteen on tulossa kaasutustekniikalla toimiva laitos. Suunnitteilla olevia laitoksia on toista kymmentä. Jyväskylässäkin jätteen energiahyötykäytön mahdollisuuksia on selvitetty, mutta päätöstä ei ole saatu vielä aikaiseksi. Jätteen energiahyötykäytön selvittämistä on jatkettava ja tässä yhteydessä olisi selvitettävä jätteen polton ohella myös muut hyödyntämismahdollisuudet, kuten liikennepolttolaitoksen valmistus. Jyväskylän kaupungin on syytä ottaa aktiivinen rooli jätteen energiahyötykäytön selvittämisessä sen lisäksi, että kaupunki on mukana jätteenkäsittely-yhtiön päätöksenteossa hallitustyöskentelyn kautta. Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelujen keskeinen tavoite tulisi olla ilmastonmuutosta kiihdyttävän biohajoavan jätteen ohjaaminen pois kaatopaikan penkasta energiahyötykäyttöön. Viime kädessä Jyväskylän kaupunki on joka tapauksessa vastuussa siitä, miten tämä tavoite toteutuu ja miten kaupunkilaisten jätteet hyödynnetään ja kierrätetään

Sidosryhmät ilmaisivatkin huolensa siitä, että kaupunki ei kehitä jätehuoltopalveluja omaehtoisesti, vaan palvelujen kehittäminen tapahtuu etupäässä ulkopuolisten toimijoiden aloitteesta. Kaupungin toiminta nojaa suurelta osin jätteenkäsittely-yhtiö Mustankorkea Oy:n tai jätteenkuljetusurakoitsijoiden toimintaan. Sidosryhmät kysyvätkin: mikä on Jyväskylän kaupungin jätestratégia? Jyväskylän kaupungilla tulisi olla keskeinen rooli jätehuollon kehittäjänä niin Jyväskylän seudulla maakunnassa kuin koko valtakunnan tasollakin. Sidosryhmät odottavat Jyväskylän kaupungilta laajaa maakunnallista yhteistyötä jätehuoltoalan kehittämiseen liittyvissä asioissa.

Kuntaliiton (2010) mukaan kunnalla on jättopoliittikan kehittämistehtävä. Siitä tulisi huolehtia laatimalla oma jättopoliittinen ohjelma (jätestratégia) yhdessä teknisen hallinnon ja ympäristönsuojeluviranomaisten kanssa. Jätestratégia olisi paikallaan käsitellä ja hyväksyä kaupunginvaltuustossa, vaikka siitä ei

jätelaissa olekaan säädöksiä. Tämän suosituksen mukaisesti Jyväskylän kaupungin tulisi käynnistää oman jätepoliittisen ohjelman laadinta.

Mitä tulee jätehuollon organisointiin, niin jätehuollon palvelutehtävien organisointi tilaaja-tuottaja-toimintatavalla on osoittautunut tämänhetkiseen tietämykseen perustuen pääosin toimivaksi. Jätteenkuljetusten kilpailuttaminen on koettu hyväksi ratkaisuksi Jyväskylässä. Tilaaja-tuottaja-toimintatavan tavoitteena on ollut palvelun tehostaminen. Lisäksi tällä tavalla on voitu hankkia kaupungille puuttuvaa osaamista ja sopimustuotannon myötä on vältetty omien kiinteiden kustannusten syntyminen. On myös ajateltu, että sen avulla pystytään lisäämään kilpailua ja kehittämään markkinoita. Toisaalta palvelujen hankkiminen kilpailuttamalla merkitsee aina myös uusia voittomarginaaleja, koska yritykset ovat olemassa tuottaakseen omistajilleen voittoa. Palvelujen hankkiminen kilpailuttamalla voi siis johtaa myös korkeampiin kustannuksiin. Riskinä on myös se, että palveluntuottajien vähäisyyden vuoksi ei synnykään todellista kilpailua. Näin on käynyt joinakin vuosina jätteenkuljetusten kilpailutuksessa. Toinen riski on se, että tilaamiseen ja tilaajan toimintaan liittyvät palvelun järjestämisen kustannukset voivat myös nousta kohtuuttoman suuriksi. Tämän vuoksi tilaaja-tuottaja-toimintatavan tehokkuutta ja toimivuutta tulisi arvioida. Tässä yhteydessä kannattaisi myös selvittää, mitä jätehuoltopalvelu maksaisi kaupunkilaisille, jos kaupunki tuottaisi jätehuoltopalvelut kokonaan kaupungin omana toimintana. Miksi kunnat eivät pystyisi tuottamaan tätä lakisääteistä peruspalvelua yhtä tehokkaasti kuin yksityiset yritykset?

Münchenin kaupunki Saksassa on järjestänyt jätehuoltopalvelut kunnallisen liikelaitoksen toimintana (AWM-Abfallwirtschaftsbetrieb München, 2010). Liikelaitoksen omistuksessa on 350 jäteautoa, joilla hoidetaan jätteen kerääminen kiinteistöiltä käsiteltäväksi. Hyötyjätteet lajitellaan erikseen, biojätteet kompostoidaan ja jäljelle jäävä jäte hyödynnetään energiana. Nelihenkisen perheen jätehuoltokustannukset ovat 142 euroa vuodessa. Herää kysymys: Miten tässä on onnistuttu, ja minkä vuoksi suomessa ei ole omaksuttu tällaista kokonaisvaltaista tapaa järjestää kotitalouksien jätehuoltopalvelua?

Tilaaja-tuottaja-toimintatavan on koettu selkeyttävän johtamista, kun molemmat osapuolet ovat olleet kunnan omia toimijoita. Tilaajan ja tuottajan roolija-

koon liittyy kuitenkin ongelmia, jotka koskevat eniten asiakasrajapintaa. Asukkaat eivät välttämättä tiedä keneen pitää ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. Nämä asiakasrajapinnan ongelmat kärjistyvät entisestään, kun palvelun tuottaja on yksityinen yritys, esim. jätteenkäsittely-yhtiö, jätteenkuljetusyritys tai jäteneuvontapalveluja tuottava taho. Tilaaja-tuottaja-toimintatavassa toiminnan kokonaisvastuun liukeneminen on koettu ongelmaksi. Kun palveluprosesseja pilkotaan pienempiin osiin ja palveluketjuun tulee uusia solmukohtia, katkoksia ja häiriöitä, vaarana on ”organisoidun vastuuttomuuden” syntyminen. Palveluprosesseissa on mukana yhä enemmän erilaisia palveluntuottajia, joista jokainen toimii oman sopimuksensa pohjalta. Palveluntuottajien keskinäisestä yhteistyöstä ei välttämättä kenelläkään ole kokonaisvastuuta (Kuopila 2007, 63). Tämä kaikki vaatii kaupungin yhdyskuntatekniikalta uudenlaista verkostojen johtamisen osaamista ja jätehuollon kokonaisuuden haltuun ottamista.

Kaupungin tehtävä on hallita ja koordinoida jätehuollon kokonaisuutta ja varmistaa, että toiminnassa on jatkuvuutta, mutta sidosryhmät eivät ymmärrä mikä ylipäättään on kaupungin rooli jätehuoltopalvelujen järjestämisessä, esim. jätteenkäsittely-yhtiön rinnalla. Nykyinen malli koetaankin pirstaleiseksi. Tämän vuoksi olisi tarpeen selvittää ja arvioida myös toisenlaisia kunnallisia palveluntuotantotapoja jätehuoltopalvelujen järjestämiseksi. Tällaisia ovat mm. sopimukseen perustuvat isäntäkuntamallin mukainen useamman kunnan yhteistyö ja muu sopimusyhteistyö tai kuntien yhteisesti omistamat osakeyhtiöt, kuntayhtymät tai liikelaitoskuntayhtymät.

Jotta Jyväskylän kaupunki voisi kehittää oma-aloitteisesti jätehuoltopalvelujaan, ennakoida toimintaympäristön tulevia muutoksia ja ottaa haltuun jätehuollon palvelukokonaisuuden jätteen keräämisestä sen käsittelyyn, ensimmäinen edellytys olisi, että kaupungin jätehuoltopalvelujen henkilöstöresursseja lisättäisiin. Jätehuoltopalvelujen henkilöstöresurssit on alimitoitettu ja henkilöt ovat järjestäneet jätehuollon palveluja muiden tehtäviensä ohella. Jyväskylän kaupungin tulisi myös harkita jätehuoltopalvelujen eriyttämistä omaksi palveluyksiköksi, jossa otettaisiin vastuu jätehuoltopalvelujen kehittämisestä, maakunnallisen yhteistyön koordinoinnista sekä valtakunnalliseen jätehuolto-

yhteistyöhön osallistumisesta. Tätä seikkaa puoltaa myös jätehuoltopalvelujen rahoitusrakenne. Jätehuoltopalveluihin ei käytetä verovaroja, vaan ne katetaan jätetaksan mukaisilla jätemaksutuloilla.

Kuntien yhdistyminen ei lisännyt jätehuoltopalvelujen henkilömäärää. Tällä hetkellä jätehuoltopalveluja järjestetään samalla henkilömäärällä ylläpidon palveluyksikössä kuin ennen kuntien yhdistymistä entisessä Jyväskylän kaupungissa. Vaikka kaupungin säästötoimien ei pitäisi suoraan vaikuttaa jätehuoltopalvelujen henkilöstöresursseihin, niillä on kuitenkin välillisiä organisatorisia vaikutuksia jätehuoltopalvelujen henkilöstöresursseihin ja jätehuollon valvonnan resursseihin. Tarkoituksenmukaisen jätehuollon valvonnan järjestämiseksi myös siihen pitäisi saada lisää henkilöitä

Oma roolini opinnäytetyöntekijänä ja haastattelijana mietitytti jonkin verran, koska toimin kaupunkirakennepalvelujen yhdyskuntatekniikassa jätehuollon suunnittelijana (1.1.2009. alkaen). Tätä ennen toimin yhdyskuntatoimen katu- ja puisto-osastolla myös jätehuoltotehtävissä. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta tärkein tehtäväni oli ”ulkoistaa” itseni jätehuoltopalvelun järjestäjän roolista opinnäytetyön tekijän rooliin. Painotin tätä seikkaa aina ennen haastattelujen aloittamista. Mielestäni onnistuin siinä aika hyvin, koska haastattelutilanteissa syntyi avointa ja luottamuksellista keskustelua. En voi sanoa onnistuneeni erittäin hyvin, koska olen varma, että keskustelut olisivat olleet toiseltaisia, jos en olisi ollut kaupungin jätehuollon palveluksessa. Tietämykseni kunnallisen jätehuoltopalvelun toimintaympäristöstä sekä sen sidosryhmistä ja niiden ajatuksista ja odotuksista syveni tämän opinnäytetyön tekemisen ansiosta suuresti. Toivon, että Jyväskylän kaupungin kaupunkirakennepalvelujen yhdyskuntatekniikassa hyödynnetään tämän opinnäytetyön tuloksia ja aletaan kehittää jätehuoltopalveluja kokonaisuutena. Koska jätehuoltopalvelu on yksi yhdyskuntateknisistä peruspalveluista, tämän opinnäytetyön tuloksia voi soveltaa tietyiltä osiltaan myös muihin yhdyskuntatekniikan järjestämiin palveluihin.

Mitä tulee jatkotutkimukseen, niin esittämäni kehityskohteet ja kyseenlaistamiset toimivat mahdollisten uusien jatkotutkimushankkeiden ehdotuksina. Niiden lisäksi kannattaisi tutkia myös seuraavia jätehuollon järjestämiseen liittyviä

aiheita. Kun kunnan järjestämä jätteenkuljetus on saatu toimimaan kuntien yhdistymisen jälkeen myös entisten Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden kuntien alueilla, olisi hyvä kysyä näiden alueiden asukailta mielipiteitä jätehuollon toimivuudesta. Kiinnostavaksi aiheeksi nousee myös tilaaja-tuottaja-toimintatavan johtaminen ja se miten kunnissa johdetaan monimutkaisia eri toimijoiden välisiä verkostoja. Suomessa on edelleen ristiriitoja siitä mitkä ovat julkisen sektorin ja yksityisen palveluntuottajan roolit jätehuollon järjestämisessä. Tämän ongelma-alueen selvittämisessä olisi vielä paljon tutkittavaa. Esille nousee myös ympäristöasenteisiin liittyviä kysymyksiä, kuten esim. miten nuoret suhtautuvat ympäristöasioihin ja mikä on kansalaisjärjestöjen esim. luonnonsuojelijoiden rooli kuntien sidosryhmänä.

LÄHTEET

At a glance. 2010. AWM - Abfallwirtschaftsbetrieb München. Viitattu 25.1.2010. <http://www.awm-muenchen.de/english/english-information/at-a-glance.html>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998, Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eränkö, L. & Paajanen, S. 2007. Jätelain osittaisuudistus voimaan 1.6.2007. Kuntaliiton yleiskirje 16/80/2007.Helsinki: Kuntaliitto.

Hietanen, O., Lauttamäki, V., Vehmas, J., Heikkilä, J.& Lehman-Chadha, M. 2006. Jätealan megatrendit ja haasteet Euroopassa. TUTU-julkaisuja 5/2006. Tulevaisuuden tutkimuskeskus. Turun kauppakorkeakoulu.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. p., osin uud. p. Helsinki: Tammi.

Houni, M., Nupponen, M. & Pakarinen, K. 2002. Kuntien strategiatyön avaimet. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 19.3.2009. <http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p060621084801O.pdf>

Hyyryläinen, T. 2008. Globaalit megatrendit ja yhteismenestyminen Etelä-Savossa. Viitattu 19.3.2009. http://www.esavo.fi/media/Hyyrylainen_Megatrendit_ja_yhteismenestyminen_040308.pdf

Hölttä, T. & Savonen, M.1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Helsinki: Edita .

Juholin, E. 2004. Cosmopolis. Yhteiskuntavastuusta yrityskansalaisuuteen. Helsinki: Inforviestintä.

Jyväskylän jätekuljetusten urakka-alueet. 2009. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 21.7.2009. <http://www3.jkl.fi/paatokset/karltk/2009/16061630.0/frmtxt230.htm>

Jätehuollon järjestämisen prosessi. 2008. Toimintajärjestelmä. Jyväskylän kaupunki / Yhdyskuntatoimi / Katu- ja puisto-osasto.

Jätelaki. 1993. Finlex. Viitattu 21.2.2009. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931072?search\[type\]=pika&search\[pika\]=j%C3%A4telaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931072?search[type]=pika&search[pika]=j%C3%A4telaki)

- Kaila, J., Paavilainen, J., Kojo, R., Penttilä, M. & Karhu, H. 2006. Jätehuollon järjestäminen kunnan näkökulmasta, Omistajaohjauksessa huomioon otettavia asioita. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kamensky, M. 2008. Strateginen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Kamensky, M. 2000. Strateginen johtaminen. Helsinki: Kauppakaari.
- Keski-Suomen alueellinen jätesuunnitelma vuoteen 2016, luonnos. Keski-Suomen ympäristökeskus. Viitattu 21.7.2009.
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=97465&lan=fi>
- Kujala, J. 2001. Liiketoiminnan moraalialue etsimässä. Suomalaisten teollisuusjohtajien sidosryhmänäkemykset ja moraalinen päätöksenteko. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.
- Kuntaliiton jätestrategiset kannanotot. Kuntaliitto. Viitattu 3.1.2010.
http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;356;61427;24681;39359
- Kuopila, A. 2007. Tilaa tuottaja toimintatapa- ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuvaja, S. & Malmelin, K. 2008. Vastuullinen yritysviestintä – kilpailuetua vuoropuhelusta. Helsinki: Edita.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.
- Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Suomen Laatu-keskus Koulutuspalvelut Oy. Helsinki: Laatu-keskus.
- Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348. Finlex. Viitattu 18.3.2009.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>
- Lehtipuu, P. & Monni, S. 2007. Synergia. Vastuullisen yritystoiminnan menestysmalli. Helsinki: Talentum.
- Lehtonen, J. 2002. Julkisuuden riskit. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Liimatainen, S. & Liponen, H. 2008. Jätehuoltokysely jyväskylän kaupunkilaisille: Nykytilan kartoitus ja tulevaisuuden odotukset. Opinnäytetyö. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala.
- Luoma-aho, V. 2005. Faith-holders as Social Capital of Finnish Public Organizations. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Mannermaa, M. 1999. Tulevaisuuden hallinta–skenaariot telyssä. Porvoo: WSOY.

Mannermaa, M. 2000. (toim.) Tulevaisuuden haltuunotto. Pk-yrityksen ennakkoinnin käsikirja. ESR-julkaisut-sarja. Helsinki: Edita.

Meristö, T. 1991. Skenaariotyöskentely yrityksen johtamisessa. Helsinki: VAPK-kustannus.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp.

Miettinen, H. 2008. Yhdyskuntatekniset palvelut 2008, Tutkimuksia 305 2008. FCG Efeko.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Määräykset ja taksa. 2009. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 21.2.2009.
<http://www.jyvaskyla.fi/jate/maaraykset>

Möttönen, S. 2007. Jyväskylän malli: liikelaitostaminen jatkuu. Teoksessa Kuopila, A. (toim.) Tilaaja-tuottaja toimintatapa- ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Niemelä, M. 2006. Pitkäikäisten perheyriyten arvoprofiili. Jyväskylä studies in business and economics 48. Jyväskylä: Jyväskylä University.

Näsi, J. 1995. A Scandinavian approach to stakeholder thinking. An analysis of its teoretical and practical uses 1964-1980. Teoksessa Näsi, J. (toim.) Understanding stakeholder thinking. Jyväskylä: LSR-julkaisut.

Näsi, J. 1995. What is stakeholder thinking? A snapshot of social theory of the firm. Teoksessa Näsi, J. (toim.) Understanding stakeholder thinking. Jyväskylä: LSR-julkaisut.

Pietilä, V.1973. Sisällön erittely. Helsinki: Gaudeamus.

Saastamoinen, M. 2003. Tunnustaminen, refleksiivisyys ja representaatiot haastattelututkimuksessa. Viitattu 7.3.2009.
<http://www.uku.fi/~msaastam/tunnustaminen.pdf>

Stähle, P., Wilenius, M. 2006. Luova tietopääoma – tulevaisuuden kestävä kilpailuetu. Helsinki: Edita.

Suomen yhdyskuntajätehuolto. 2009. Jätelaitosyhdistys ry. Viitattu 1.2.2009.
<http://www.jly.fi/jateh0.php?treeviewid=tree2&nodeid=0>

Tulevaisuuden tutkimuksen käsitteitä. 2008. Futurix. Viitattu 17.3.2008.
http://www.futunet.org/fi/materiaalit/tutkimus/04_kasitteet/kasitteita_a-r

Tulevaisuussanastoa. 2008. Kuntaliitto. Viitattu 17.3.2008.
http://www.kommunerna.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;22176;23752

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Tuottajavastuu. 2009. GarbageX. Viitattu 21.2.2009.
http://www.garbagex.net/01_jatehuollon_ohjaus/01_03_lainsaadanto.html

Tuottajavastuu jätehuollossa. 2009. Valtion ympäristöhallinto. Viitattu 21.2.2009. [Http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=312395&lan=FI](http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=312395&lan=FI)

Uimonen, M-L., 2006. Suomalaisten yritysten vapaaehtoinen sosiaalinen vastuu. Työpoliittinen tutkimus 322. Helsinki: Työministeriö.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vuoden 2009 talous ja strategia. 2009. Espoon kaupunki. Viitattu 22.2.2009.
<http://www.espoo.fi/hankkeet/?Path=1098;1198;85334;85336>

Ympäristöministeriö. 2008. Kohti kierrätysyhteiskuntaa, Valtakunnallinen jätesuunnitelma vuoteen 2016. Suomen ympäristö 32. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1. Jyväskylän kaupungin jätteenkuljetuksen urakka-alueet



Alue 1

Rakennus	Rakennusten lkm	Asuntojen lkm	Asukkaat lkm
alle 6 asuntoa	550	852	3448
väh. 6 asuntoa	468	12615	16398
Muut kiinteistöt	864	335	431
Yhteensä	1982	13802	20277

Alue 2

Rakennus	Rakennusten lkm	Asuntojen lkm	Asukkaat lkm
alle 6 asuntoa	3554	4197	11417
väh. 6 asuntoa	532	7893	12706
Muut kiinteistöt	1847	112	288
Yhteensä	6133	12202	24411

Alue 3

Rakennus	Rakennusten lkm	Asuntojen lkm	Asukkaat lkm
alle 6 asuntoa	2172	2573	6991
väh. 6 asuntoa	405	9087	12877
Muut kiinteistöt	1371	156	413
Yhteensä	3948	11816	20281

Alue 4

Rakennus	Rakennusten lkm	Asuntojen lkm	Asukkaat lkm
alle 6 asuntoa	1435	1751	5017
väh. 6 asuntoa	462	8583	13584
Muut kiinteistöt	1274	162	217
Yhteensä	3171	10596	19218



Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset

OPINNÄYTETYÖ TERTTU NYBERG

Terttu Nyberg, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ylempi AMK-tutkinto: palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Lisää tietoa tutkinnosta: <http://www.jamk.fi/koulutus/tutkinnot/ylemmat>

Opinnäytetyön aihe: Sidosryhmien odotuksia Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalveluja kohtaan

KYSYMYKSET

VASTAAJAN TIEDOT

Pvm.

Vastaaja

organisaatio

JÄTEHUOLTOPALVELUT

1. Minkälainen mielikuva teillä on kaupungin järjestämästä jätehuoltopalvelusta?
2. Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelun vahvuudet?
3. Jyväskylän kaupungin jätehuoltopalvelun heikkoudet?
4. Kuinka kaupunki on onnistunut jätteen hyötykäytön edistämässä?
5. Minkälaisia jätehuoltopalveluja asukkaille pitäisi järjestää, että jätehuoltopalvelut toteutuisivat tasapuolisesti kaikille eri puolilla kuntaa?

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

1. Mitkä ovat mielestäsi kunnan tehtävät jätehuoltopalvelujen järjestämisessä?
2. Minkälaisella yhteistyömuodolla nämä kunnan tehtävät tulisi tuottaa Jyväskylässä?
3. Mitä mieltä olette kunnan järjestämästä jätteenkuljetuksesta? Onko se ollut toimiva ratkaisu?
4. Mainitse mielestäsi tärkeimmät vaihtoehdot jätteen kaatopaikkasijoittamisen tilalle?
5. Minkälaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota jätehuoltopalveluja järjestettäessä, kun Jyväskylä, Jyväskylän mlk ja Korpilahti yhdistyvät?
6. Minkälaisia yleisiä toimintaympäristön muutoksia on tulossa tulevaisuudessa?

YHTEISTYÖ JA VIESTINTÄ

1. Minkälainen mielikuva teillä on kaupungin jätehuoltopalvelujen viestinnästä?
2. Miten yhteistyö toimii kaupungin jätehuollon henkilöstön kanssa?
3. Minkälaista yhteistyötä/kehittämistä odostat kaupungin jätehuoltopalveluilta?
4. Minkälaista osaamista kaupungin jätehuollon henkilökunnalta edellytetään, että jätehuoltopalvelut vastaavat tulevaisuuden tarpeita?