

Ympäristöasioiden hoidon nykytilan kartoitus-
case:

Palace Kämp konserni



Matikainen, Nea

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Ympäristöasioiden hoidon nykytilan kartoitus- case:
Palace Kämp konserni

Nea Matikainen 0501211
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto,
hotelli- ja kongressipalvelujen johtaminen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Matikainen Nea

Ympäristöasioiden hoidon nykytilan kartoitus Case Palace Kämp konserni

Vuosi 2010 Sivumäärä 78

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Palace Kämp konsernin hotelli- ravintola- ja toimistoyksiköiden ympäristöasioiden hoidon nykytila, jotta ympäristöasioiden kehittäminen konsernissa voitaisiin saada alulle. Tarkoituksena oli löytää keskeisimmät ympäristönäkökohdat joita lähteä helpoiten kehittämään. Tarkoituksena oli myös selvittää jo joissakin yksiköissä mahdollisesti olemassa olevia hyviä käytäntöjä, joita voitaisiin laajentaa muihin yksiköihin. Tavoitteena ympäristöasioiden hoidon parantamiselle oli saada lähinnä kustannussäästöjä, ei niinkään markkinoinnillista arvoa tai sertifikaattitason johtamisjärjestelmää.

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen tapaustutkimus, jossa tulosten tarkastelussa on käytetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista lähestymistapaa. Nykytilan selvitys tehtiin suljetulla Web kyselylomakkeella. Kyselylomake tehtiin konsernin käytössä olleella Digium -työkalulla ja linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse yksiköiden ennalta nimetyille ympäristövastaaville. Opinnäytetyössä käytettiin ensin SWOT -analyysia lähtötilanteen kuvaamiseksi ennen kyselyn lähettämistä. Työn teoreettisessa osuudessa käsitellään niin ekotehokkuutta, ympäristöjohtamista kuin käytännön toiminnan vaikutuksia ympäristöasioihin. Näkökulmana on kokonaisvaltainen ympäristölaatuajattelu ja ympäristöasioiden sisällyttäminen yrityksen kokonaislaatuun.

Hotelleissa ja ravintoloissa merkittävimmät ympäristövaikutukset syntyvät veden- ja energian kulutuksesta, hankinnoista, sekä jätteiden käsittelystä. Henkilöstön käyttäytymisellä on merkittävä rooli ympäristövastuullisen liiketoiminnan ylläpitämisessä. Yrityksen fyysiset tilat sekä johdon luoma strategia, kannustus ja johdonmukainen ympäristölaadun tavoittelu luo puitteet, jotka mahdollistavat ympäristöystävällisen toiminnan. Henkilöstöltä ympäristöasioiden laadukkaan hoitamisen toteutus vaatii tietoa, taitoa, asennetta ja motivaatiota. Toimistotiloissa merkittävimmät ympäristövaikutukset syntyvät energiankulutuksesta ja hankinnoista. Myös toimistossa henkilöstön jokapäiväisillä toiminnoilla on ratkaiseva merkitys työympäristön ekotehokkuuden edistämisessä.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että jotkin asiat hoidettiin jo hyvin ja esimerkiksi useat ravintolat olivat pärjänneet maalaisjärjen käytöllä pitkälle. Kehitettäviksi ympäristönäkökohdiksi yksiköissä ilmeni hyvin erilaisia ja eri toiminnoista johtuvia asioita. Pahin ongelma ympäristöasioiden hoidon kannalta oli ensisijaisesti yksiköiden jätehuolto, johtuen niin yksiköiden sisäisistä että ulkoisista syistä. Myös kokonaisvaltaista ympäristölaatuajattelua jo hankinnoista lähtien tulisi konsernissa kehittää. Lisäksi vastauksista kumpusi selkeä tarve johdon näkemykselle ja strategiselle linjaukselle ympäristöasioista. Kiire sekä ajoittain henkilöstön välinpitämättömyys olivat syinä erinäisille "lipsumisille" mm jätteiden lajittelussa. Keskeisimmiksi kehitysehdotuksiksi nousivat ympäristöstrategian luominen konsernille, jätehuollon kehittäminen sekä toimintatapojen muutokset ja jatkossa pienehköt investoinnit.

Asiasanat nykytilan kartoitus, ympäristö, kokonaisvaltainen ympäristölaatuajattelu, Palace Kämp konserni

Matikainen Nea

A survey of the present state of environmental issues Case Palace Kämp Corporation

Year 2010

Pages 78

The purpose of the thesis was to survey the present state of the environmental issues in Palace Kämp Corporation, so that the discovered key points can be developed and the corporation made greener. There was also a need to find the diverse ways of managing the environmental issues in every unit and unify the ways between the units. The purpose of the survey was to find out the key points in environmental issues in order to develop them in the corporation. The objective of the corporation was not to get any certificates or marketing benefit, nor specifically improve its image. The received benefits wanted were only financial.

The research was a quantitative case study and the results were analysed by using both quantitative and qualitative approaches. A SWOT analysis was made on the starting situation before the questionnaire was sent. The questionnaire was a structured closed web-based questionnaire which was sent to persons named beforehand in charge of the environmental issues in each unit. The questionnaire was made by using the questionnaire tool Digium. The theoretical section of the thesis focuses on eco-efficiency, environmental management and the impact of practical everyday work on environmental issues. The theoretical section takes into consideration the comprehensive environmental quality of thinking and the inclusion of the environmental issues to the overall quality of the corporation.

In hotels and restaurants the most significant effects in the environment is caused by water and energy consumption, purchases, and waste. The physical premises of the corporation as well as the strategy, encouragement and consistent pursuit for quality in environmental issues established by the management enable environmentally friendly operations. It demands know-how, attitude and motivation from the personnel to carry through the quality in environmental issues in their everyday work. Within office premises impact on the environment is caused by energy consumption and purchases. Staff behaviour plays a significant role in maintaining an environmentally responsible business in hotels- and restaurant working environment as well as in office premises.

The results obtained-show that some issues were already well taken care of in the units and that several restaurants for example had managed far with common sense. The environmental aspects to be developed in the units turned out to be diverse and caused by different operations. The worst problems with environmental issues were primarily caused by the disposal of waste, caused by internal and external factors. Main problems also included the occasionally shown nonchalant attitude amongst the employees and also the lack of the environment strategy. The common haste in everyday work was causing for example the neglect of sorting waste. The development proposals include the environmental strategy creation and development of waste management. Also some small investments can be done in the future and focus the attention already to the purchasing process to carry out the overall environmental quality of thinking.

Key words a survey of the present state, environment, comprehensive environmental quality of thinking, Palace Kämp Corporation

Sisällys

1	Johdanto.....	<u>6</u>
	1.1 Työn tausta.....	<u>7</u>
	1.2 Tarkoitus ja tavoitteet.....	<u>8</u>
	1.3 Rajaus.....	<u>9</u>
	1.4 Toteutus.....	<u>9</u>
2	Palace Kämp konserni.....	<u>11</u>
3	Kokonaisvaltainen ympäristölaatuajattelu.....	<u>12</u>
	3.1 Ympäristöjohtaminen.....	<u>13</u>
	3.2 Ekotehokkuus.....	<u>14</u>
	3.3 Ympäristönhallinta yrityksissä.....	<u>15</u>
	3.4 Ympäristöjohtaminen osana kokonaisvaltaista laadunhallintaa.....	<u>15</u>
	3.5 Ympäristönäkökohtien tunnistaminen ympäristökatselmuksen avulla.....	<u>16</u>
	3.6 Palace Kämp konsernin ympäristöasioiden hoitamisen SWOT -analyysi.....	<u>17</u>
4	Hotelli- ja ravintola-alan ympäristövaikutukset.....	<u>20</u>
	4.1 Lakien ja määräysten vähimmäisveloitteet.....	<u>21</u>
	4.2 Jätteen synnyn ehkäisy yrityksissä.....	<u>23</u>
	4.3 Hotelli ja ravintola-alan jätteet.....	<u>24</u>
	4.4 Energiatehokkuus.....	<u>26</u>
	4.5 Veden kulutus.....	<u>27</u>
	4.6 Ekologisuus ja energiaterhokkuus toimistotiloissa.....	<u>28</u>
	4.7 Toimistokoneet.....	<u>28</u>
	4.8 Luonnonmukaisesti ja kestävästi tuotetut ruoka-aineet ja tekstiilit.....	<u>30</u>
	4.9 Puhtaanapito.....	<u>32</u>
5	Strukturoitu kysely nykytilan kartoittamisen välineenä.....	<u>32</u>
	5.1 Tutkimusmenetelmä.....	<u>34</u>
	5.2 Tutkimusongelma kyselyn laadinnan lähtökohtana.....	<u>35</u>
	5.3 Kyselyn toteuttaminen.....	<u>37</u>
	5.4 Kyselyn sisältö.....	<u>38</u>
	5.5 Saadut vastaukset.....	<u>39</u>
	5.6 Luotettavuuden arviointia.....	<u>41</u>
6	Kyselyn tulokset.....	<u>42</u>
	6.1 Ravintoloiden ympäristöasioiden tila.....	<u>48</u>
	6.2 Hotellien ympäristöasioiden tila.....	<u>55</u>
	6.3 Toimistojen ympäristöasioiden tila.....	<u>60</u>
7	Yhteenveto.....	<u>64</u>
	7.1 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset.....	<u>67</u>
	7.2 Toimeksiantajan arviointi.....	<u>69</u>

7.3 Oma pohdinta	<u>70</u>
Taulukot ja kuvat	<u>76</u>
Liite 1: Oma ehdotus ennakkotiedotteeksi yksikköihin lähetettävästä kyselystä	<u>77</u>
Liite 2. Toteutunut ennakkotiedote kyselystä yksiköille.....	<u>78</u>

1 Johdanto

Eeropekka Rislakki kirjoittaa Viisi tähteä verkkolehden pääkirjoituksessa, että "Lentomatkestajalla on niin huono omatunto lentämisestään, että matkakohteessa hän majoittuu mieluummin ympäristöystävälliseen hotelliin ja syö ravintoloissa, joiden listalla on luomua ja lähiruokaa" (Rislakki 2008a). Hän jatkaa aiheesta vielä viitaten Eurooppalaisiin selvityksiin, että HoReCa- alan energian kulutusta voidaan laskea uudentyyppisten työtapojen avulla ilman minkäänlaisia investointeja jopa 40 prosenttia. Esimerkkinä hän mainitsee hotellin huoneiden lämmityksen käyttöasteen mukaan. (Rislakki 2008a.)

Joutsenmerkittyjen hotellien ja ravintoloiden lukumäärä kasvaa. Korkean tason ravintolan maine tai asiakkaiden laatuvaatimukset eivät ole este vihertymiselle. Viisi tähteä verkkojulkaisun pääartikkelin 26.2.2008 mukaan esimerkiksi Ravintola Savoy on ensimmäisenä Helsingin huippuravintolana saanut Joutsenmerkin vuoden 2008 alussa. Artikkelissa Savoy'n keittiöpäällikkö Kai Kallio toteaa "Toivottavasti tämä kannustaa muitakin huomaamaan, että myös fine dine voi olla ympäristöystävällistä" (Rislakki 2008b). Palace Kämp on myös korkean tason hotelli- ja ravintola-alan konserni, joka voisi myös liittyä ympäristöasioiden edelläkävijöihin ennen kuin se on liian myöhäistä. Pian elämme jo tilanteessa, jossa ympäristöasioiden liittämistä laatustandardeihin pidetään jo itsestään selvyytenä ja vähemmistöihin kuuluvat ne yritykset, jotka eivät toiminnassaan toteuta minkäänlaista ympäristöohjelmaa.

Idea ja aihe opinnäytetyölleni kehittyi työharjoitteluni aikana Palace Kämp konsernin alaisessa kongressitoimisto Congreszon Oy:ssä. Olin itse kiinnittänyt huomiota joihinkin ympäristönäkökohtien huomioinnin puuteisiin omassa toimipisteessäni, kun samaan aikaan sain kuulla, että konsernissa olisi juuri aloitettu ympäristöasioiden nostaminen pöydälle ja niiden järjestelmällinen kehittäminen. Näin siinä itselleni hyvän sauman olla mukana auttamassa konsernia kohti vihreää suuntaa ja näin myös saada olla mukana aidossa työelämän kehitysprojektissa. Aihepiirin koin mielenkiintoiseksi ja toimeksiantajayrityksen erittäin mieluisaksi kohdeyritykseksi.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on löytää Palace Kämp konsernin keskeiset ympäristönäkökohdat joita lähteä kehittämään, jotta Palace Kämp konsernista saadaan ympäristömyönteisemmin toimiva tai tässä opinnäytetyössä paljon käytetyllä sanalla kuivattuna "vihreämpi" hotelli- ja ravintola-alan konserni. Saatujen tulosten pohjalta voidaan lähteä kehittämään konsernia yksiköittäin ja kokonaisuutena vihreämpään suuntaan ja yhtenäistää toimintatapoja.

Seuraavaksi avaan työn taustaa ja tarkoitusta, eli mistä kaikki on lähtöisin, mihin työ pohjautuu ja miten olen sen rajannut.

1.1 Työn tausta

Työni on osa isompaa työelämän aitoa projektia; Palace Kämp konsernin sisäinen ympäristöasioiden kehittämishanke. Hanke sai syksyllä 2008 kutsumanimen "Vihreä linja" ja tätä Vihreää linjaa työstämään on perustettu syksyllä 2008 eri yksiköistä hieman eri työtehtävissä työskentelevistä henkilöistä viiden henkilön vihreä linja -työryhmä. Työryhmä toimii johtoryhmän alaisuudessa lopullisten päätösten suhteen. Pääasiallisena lähtökohtana on ollut tarve kehittää ja yhdenmukaistaa konsernissa valloillaan olevia monenkirjavia käytäntöjä ympäristöasioiden hoitamisessa.

Taustalla on vaikuttanut konsernin viime vuosien aikana tapahtunut hyvin nopea kasvu ja joillakin alueilla ei konsernissa ole pysytty kasvun mukana. Asia on kuitenkin tiedostettu ja siihen on reagoitu kehittämällä toimintaa monissa kohdissa. Nyt ovat vuorossa ympäristöasiat. On tiedostettu ympäristönäkökulman puuttuminen monista toiminnoista ja kirjavat käytännöt ympäristöasioiden hoitamisessa konsernin sisällä. Ympäristöasioista ei ole myöskään raportoitu sisäisesti eikä ulkoisesti, ja myös strategiselta tasolta ympäristönäkökulma puuttuu kokonaan. Toiminta tarvitsee siis kehittyäkseen yhteisen strategian, päämäärät ja tavoitteet, yhteiset linjaukset ja ohjeistuksen käytännön tasolla. Koska näiden asioiden kehittäminen lähtee siis täysin nollatasolta, on aluksi tehtävä nykytilanteen kartoitus, mistä lähteä systemaattisesti kehittämään näitä asioita.

Roolini Vihreä linja hankkeessa on ollut edellä mainitun pohjatyön tekeminen kokonaishankkeen käynnistämiseksi. Olin itse PalaceKämp konserniin kuuluvassa kongressitoimistossa Congreszon Oy:ssä Syksystä 2008 kesään 2009 saakka ensin harjoittelijana jonka jälkeen vielä jatkoin työntekijänä, ja sitä kautta sain kuulla tästä hankkeesta ja kiinnostuin aiheesta. Ympäristöasiat koen tärkeäksi ja erittäin ajankohtaisena aiheena olin todella motivoitunut olemaan mukana kehittämässä hotelli- ja ravintola-alan konsernia ympäristöasioissa ajan tasalle. Otin asian puheeksi esimieheni kanssa ja pian olinkin kehittämissä tarkempaa aihetta ja sisältöä opinnäytetyölleni yhdessä Vihreä linja tiimin kanssa. Johdolta tuli päätös tehdä konsernin ympäristöasioiden hoidosta nykytilanteen kartoitus strukturoidun kyselylomakkeen avulla, joten ehdotin itse tämän osuuden delegointia omaksi opinnäytetyökseni. Se hyväksyttiin.

1.2 Tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut laatia Palace Kämp konsernin hotelli-, ravintola-, ja toimistoyksiköiden nykytilannetta ympäristöasioiden hoidon kannalta kartoittava kyselylomake. Tarkoituksena on taas ollut ympäristöasioiden hoidon kehittäminen ja yhtenäistäminen. Tulosten tarkoituksena on ollut toimia ympäristöasioiden hoitamisen ja yhtenäistämisen kehittämisen pohjana toimeksiantajayrityksessä Palace Kämp konsernissa. Tarkoituksena olisi siis saada myös eri yksiköiden välisiä monenkirjavia käytäntöjä yhteneväisemmiksi konsernin sisällä. Analysoinnistani kumpuaa konkreettisia kehitysehdotuksia, joista yritys valitsee mahdollisuuksiensa mukaan toteuttamiskelpoisimmat ehdotukset käyttöönsä.

Tehdyn alkukartoituksen ja siitä johdettujen uusien toimintamallien asettamisen, ja todennäköisen konsernin oman ympäristöohjelman luonnin jälkeen on vuorossa tehtyjen uudistusten jalkauttaminen yksiköihin. Tavoitteena on saada koko henkilökunta valveutuneemmaksi ympäristöasioista ja huomioimaan nämä seikat jokapäiväisessä toiminnassaan. Toimenpiteillä on tarkoitus ensisijaisesti hakea kustannussäästöjä, ei niinkään esimerkiksi sertifikaatteja tai suurta markkinoinnillista arvoa. Kyselyn uskottiin tuovan esille mahdollisesti myös joissakin yksiköissä joitakin hyviä jo olemassa olevia käytäntöjä, joita voitaisiin laajentaa muihin yksiköihin.

Tavoitteenani oli luoda sellainen kyselylomake, mikä tuottaisi tarpeellista tietoa toimeksiantajayrityksen käyttöön, jotta se voi muuttaa toimintaa yksiköissä ja konsernitasolla konkreettisesti ympäristöasioiden hoidon kannalta myönteisempään suuntaan. Työni tuotos ja siitä tehdyt johtopäätökset toimivat pohjatyönä kokonaisuuden kannalta ympäristöasioiden kehittämisessä. Kyselyn vastauksista saa kokonaiskuvan nykytilanteesta, josta lähteä kehittämään vihreämpää huomista. Vastuksista oli tarkoitus selvittää yksityiskohtaisia, selkeitä asioita, joihin voidaan suoraan tarttua sekä saada kuva konsernissa vallitsevasta yleisestä vallitseva tilanteesta ympäristöasioiden hoidon tasosta.

Tavoitteenani oli myös luoda sellainen kyselylomake, jota voidaan jatkossa mahdollisesti käyttää hyväksi vielä kehityksen seurannassa. Kyselylomakkeen oli tarkoitus samalla myös saada ympäristövastaavia valveutuneimmiksi yksikön ympäristöasioista ja herättää heitä ajattelemaan yksikön toimintaa heti ympäristöasioiden kannalta.

1.3 Rajaus

Työni mukaillee Vihreä Linjan tämänhetkistä kehittämisen aluetta, siis vain hotelleja ja ravintoloita. Ravintoloista mukana ovat vain selkeät ruokaravintolat, ei Dorff Club at Kämp drinkkibaari Hotel Kämpin yläkerrassa, tai Hotel Glo:n aulabaari Glo-bar. Vihreälinja tiimi halusi ottaa kehitykseen mukaan myös toimistoyksiköt; hallinto,- markkinointi,- ja myyntipalveluosastoista koostuvan toimiston Aleksanterinkadulla Helsingissä sekä Ruoholahdessa sijaitsevan Berling Capitalin toimiston.

Johtoryhmä laati ensisijaisiksi kehittämiskohteiksi ja painopisteiksi tässä vaiheessa jätteet ja energiankulutuksen. Energiankulutukselle johto tulee asettamaan vielä tavoitearvot joita lähdetään jatkossa seuraamaan tarkemmin. Työni näkökulma on rajattu koskemaan lähinnä käytännön arkipäivän työn ja jokapäiväisen toiminnan ympäristönäkökohtia suorittajatason henkilöstöön keskittyen. En siis lähde pohtimaan yritykselle sopivaa ympäristöstrategiaa tai käsittele aihetta laajemmin johdon näkökulmasta enempää kuin asian kokonaisuuden käsittämisen kannalta on tarpeellista. Itse en työssäni ota osaa enää käytännön jalkauttamisen vaiheeseen, vaan opinnäytetyöni rajautuu kehittämis ehdotuksiin.

Ympäristövastuullisuus yrityksissä käsittää melko laajan skaalan asioita alleen, mutta tämä työ ja esimerkiksi kyselylomake on rajattu käsittelemään ainoastaan aiheen ydinasioita ja keskittyy konsernin johdon asettamiin aihealueisiin jäte- ja energia-asioihin. Aihe on lisäksi rajattu käsittelemään ainoastaan yrityksessä fyysisesti tapahtuvaa toimintaa, ulkopuolelle on tarkoituksella jätetty esimerkiksi henkilökunnan elämäntavat työpaikan ulkopuolella ja vaikkapa työmatkustustavat.

1.4 Toteutus

Alkuvaiheessa Vihreälinja teki päätöksen nimetä jokaiseen yksikköön yhden ympäristövastaavan, jonka tehtäväksi koituisi kyselyyn vastaaminen. Tämän ajateltiin varmistavan vastausten saatavuus kaikista yksiköistä. Vihreä linja - työryhmän päätöksen mukaan jokaisen yksikön vetäjälle lähti sähköposti aiheesta ja käsky nimetä henkilöstön joukosta yksi ympäristövastaava. Nimetyille ympäristövastaaville lähetettiin sähköpostilla sitten linkki sähköiseen kyselylomakkeeseen.

Aluksi arvioin lähtötilannetta lisäksi SWOT -analyysin avulla. Sen lisäksi että SWOT -analyysiä suositellaan ympäristökatselmuksen aluksi tehtäväksi, on SWOT -analyysi käsitykseni mukaan toimiva yhteenveto tähän yhteyteen yrityksen vahvuuksista, heikkouksista, uhista ja

mahdollisuuksista ympäristöasioissa. Siitä nähdään kiteytetysti yleinen valloillaan oleva lähtötilanne ja olosuhteet, joiden pohjalle kartoitus rakentuu ja tarkentuu.

Kyselylomake toteutettiin sähköisesti konsernissa käytössä jo olleen Digium kyselytyökalun avulla. Lomakkeen luontiin sekä koko työn hahmottamiseen ja rajaamiseen olen hakenut tueksi hakenut hieman teoriaa kirjallisuudesta, mutta Internet on ollut pääasiallinen tiedonlähde ajankohtaisuutensa vuoksi. Ideoita ja suuntaa-antavaa pohjaa työlle on saatu vastaavista hankkeista ja opinnäytetöistä muissa yrityksissä tai laitoksissa. Olen seurannut uutisia ja ajankohtaisia asioita yhteiskunnassa tapahtuvista mahdollisista vaikuttavista tekijöistä yritysten ympäristöasioihin.

Käytin yhtenä tärkeänä työkaluna ja lähteenä myös Joutsenmerkin kriteerejä hotelleissa ja ravintoloissa. Käsitteeni mukaan Joutsenmerkin kriteerit ovat luotettava, vertailukelpoinen materiaali hotellien ja ravintoloiden ympäristöasioiden tason mittaamiseksi. Vaikka ei Joutsenmerkkiä itsessään tässä kohtaa tavoitella, sen antamiin tavoitearvoihin voidaan verrata omaa toimintaa niin nyt kuin vielä myöhemmin, jos konsernissa halutaan luoda oma ympäristöohjelma. Joutsenmerkkiä haettaessa täytyy myös kartoittaa toimintaansa, joten jos joku ravintoloista tai hotelleista haluaa tulevaisuudessa lähteä tavoittelemaan Joutsenmerkkiä, on huomattavasti helpompi lähteä liikkeelle. Joutsenmerkin kriteeristölomakkeesta valitsin soveltaen kyselyyn joitakin yksityiskohtaisia kysymyksiä, mitä ei muutoin olisi tullut ajatelleeksi. Joutsenmerkin asettamista raja-arvoista ja määrittelyistä oli mielekästä ja luontevaa luoda omalle kyselylomakkeelle tiettyjä määritelmiä ja raja-arvoja.

Luvussa kaksi esittelen toimeksiantajayrityksen Palace Kämp konsernin, jonka jälkeen luvussa kolme avaavan kokonaisvaltaisen ympäristölaatuajattelun käsitettä ja ajattelumallia moninaisine käsitteineen. Luvussa kolme käsittelen yritysten ympäristöasioiden hallintaa johtamisen näkökulmasta ja kerron kuinka opinnäytetyöni toimii alustavan ympäristökatselmuksen tapaan. Samassa analysoin Palace Kämp Groupin ympäristöasioiden hoitamista SWOT-analyysin avulla, niillä tiedoilla, joita minulla oli käytössäni ennen kyselystä saatuja tuloksia. Luku neljä käsittelee aiheen teoreettisen viitekehyksen ydintä; hotelli- ja ravintola-alan konkreettista ympäristönäkökohtien käsittelyä käytännönläheisesti. Luvussa viisi kerron työssäni käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja kyselylomakkeen sekä toteutuksen kulusta. Luku kuusi käsittelee kyselyn tuloksia ja seitsemän kertoo tutkimuksen yhteenvedon ja johtopäätökset. Luvun seitsemän lopussa on vielä toimeksiantajan arviointi ja oma pohdinta koko opinnäytetyöprosessistani.

2 Palace Kämp konserni

Palace Kämp konserni on moniulotteinen palveluyritysryhmä, johon kuuluu viisi hotellia ja 15 ravintolaa. Tämä palveluyritysryhmäkokonaisuus puolestaan on osa Berling Capital Oy:n alaisuuteen kuuluvia liiketoimintayhtiöitä. (Palace Kämp 2010.) Berling Capital oy:n rooli on kehittää, valvoa ja auttaa tytäryhtiöitä ja vastata rahoituksesta sekä sijoitustoiminnasta, mutta liiketoimintojen operatiivinen hoitaminen tapahtuu yksiköissä (Berling Capital Oy 2005). Palace Kämp konserniin kuuluvista yksiköistä Hotel Kämp puolestaan on Franchising sopimuksen puitteissa lisäksi osa Starwood Hotels & Resorts luksushotellien ketjua. (Palace Kämp 2010.)

Konsernin pyrkimyksenä on oman kuvauksensa mukaan mm. tuoda "modernia luksusta" arkeen. Palace Kämp konsernin arvot liittyvät toisten arvostamiseen, menestymisen haluun, jatkuvaan kehittymiseen ja onnistumiseen. Palace Kämp ilmaisee haluavansa olla "osa kehittyvän Helsingin alueen sykkivää sydäntä ja toimia suunnannäyttäjänä ainutlaatuisten elämysten ja palvelukokemusten tuottajana." (Palace Kämp 2010.) Palace Kämp konsernin toimintaympäristössä nopeasti toimintaan laajasti vaikuttavia tekijöitä ovat taloudelliset ja sosiaaliset tekijät, matkailun laaja ja muuttuva toimintakenttä, sekä kuluttajakäyttäytymisen ja kysynnän muutokset, mikä kätkee sisälleen mm. yksilöiden ja yhteiskunnan arvot ja asenteet.

Konsernin lähes kaikki yksiköt sijaitsevat keskeisillä paikoilla Helsingin keskustassa, kantakaupungin alueella, lisäksi yksi hotelli ja sen yhteydessä toimiva ravintola ovat sijoittuneet puolestaan Espoon Leppävaaran aluekeskittymän sydämeen. Konsernin hotellit ja ravintolat ovat kansainvälistäkin mainetta saaneita laatua ja yksilöllisyyttä korostavia jokainen omaa persoonallista suuntaustaan noudattavia yksiköitä omine päälliköineen.

Kyselyyn osallistuneista hotelliyksiköistä yksi, Palace hotel, lopetti toimintansa vuokrasopimuksen päätyttyä 1. marraskuuta 2009. Hotellista saatuja tuloksia voidaan toki hyödyntää kokonaistuloksia tarkastellessa, vaikka yksikölle itselleen niistä ei ehtinyt olemaan hyötyä. Yksi kyselyyn osallistunut ravintola, Gourmet Pizza Carlito´s, puolestaan vasta aloitti toimintansa keväällä samalla paikalla toimineen konserniin kuuluneen ravintola La Cocinan tilalla. Koska kyselyn tulokset pohjautuvat osittain vuoden 2008 tietoihin, Gourmet Pizza Carlitoksen kohdalla täytyy ottaa siis huomioon, ettei näitä tietoja ollut saatavilla, eivätkä siis vastaukset ole täysin vertailukelpoisia muihin. Myöhemmin kyselyn jälkeen kyselyyn vastaamatta jättänyt Espoon Hotel Sellon yhteydessä toimiva Paul´s bar & bistro on nykyiseltä nimeltään ja konseptiltaan Helsingin Carlito´s ravintolaa mukailleen Espoon restaurant Carlito´s. (Palacekämp 2010.)

3 Kokonaisvaltainen ympäristölaatuajattelu

Henkilöstöä ja johtoa kiinnostaa ympäristöasioiden vaikutus työllisyyteen, palkkaukseen sekä ympäristöorganisoimisen vaikutukset heidän työtehtäviinsä ja koulutukseensa. Lisäksi ympäristöasioiden organisointi vaikuttaa henkilöstön terveys ja työturvallisuus asioihin. (Ketola 2005, 32.) Opinnäytetyöni idea kietoutuu ympäristöasioiden ruohonjuuritason, eli jokapäiväisen työelämän käytännön tointen laadukkaan ja kokonaisvaltaisen ympäristöajattelun ympärille. Ympäristöasioita tarkasteltaessa tulisi asiat aina ottaa huomioon laaja-alaisesti, eikä keskittyä vain yhteen ominaisuuteen, tai yhden ominaisuuden yksipuoliseen havainnointiin.

Palveluyritysten liiketoiminnassa ympäristöasioilta ei voida sulkea silmiä millään organisaation tasolla strategisesta johtamisesta ulkoistettujen palvelujen käytännön tekoihin. Laadukkaaseen ympäristöasioiden hoitoon liittyy monia eri tason käsitteitä ja termejä, joista tärkeimpiä ja tässä työssä olennaisimmiksi käsitteiksi nousevat ekotehokkuus ja elinkaariajattelu. Tässä luvussa avatuilla käsitteillä selvitetään kokonaisvaltaisen laadukkaan ympäristöajattelu - käsitteen ydintä, mitä tämä koko työ pyrkii loppujen lopuksi toimeksiantajayrityksessä edistämään.

Ekologinen ulottuvuus on osa vastuullisen liiketoiminnan (corporate responsibility) kokonaisuutta, muita osia ovat taloudellinen ja sosiaalinen vastuu. Tämä kokonaisuus on yksi etappi matkalla kohti kestävästä liiketoimintaa, corporate sustainabilitya. Ketola (2005, 14) esittää kirjassaan että yritysten ajatusmaailman on muututtava jotta päästään kohti kestävästä liiketoimintaa. Ketolan mukaan suurin osa ihmis- ja luomakunnasta voi tällä hetkellä pahoin, mikä ei varmaankaan ole ollut kaiken liiketoiminnan ja yhteiskunnan tarkoituksena. "Yritykset tekevät sen mitä yhteiskunta sallii", eli yritysten omatunto on globaalinen yhteiskunnan omantunnon peilikuva ja ihmisten omatunto määrää yhteiskunnan arvot sillä yhteiskunnat muotoutuu yksilöistä. Ei yksilö yritys eikä yhteiskunta voi välttyä vastuulta. Yrityksissä ei ainoastaan ylin johto vaan koko henkilöstöllä on vastuu liiketoiminnan eettisyydestä. (Ketola 2005, 14.)

Ketola näkee luonnon yrityksen yhtenä tärkeänä sidosryhmänä (Ketola 2005, 27), hänen mukaansa luonto on myös kaikkien yritysten tärkein liiketoimintaympäristö (Ketola 2005, 26). Sillä kaikki yritykset tarvitsevat vettä, energiaa ja raaka-aineita, jotka ovat lähtöisin luonnosta, yritystoimintaa ei olisi ilman luonnonvaroja, ja monet palveluyrityksetkin suoranaisten luonnonvarojen hyväksi käyttävien teollisuusyritysten ohella hyväksikäyttävät luonnon antimia, ja kaikki yritykset toimivat maapallon ekologisessa liiketoimintaympäristössä. (Ketola 2005, 26) Ketolan mukaan luonto viestittää

pahoinvoinnillaan yritysten luonnon huomioonottamattomuutta liiketoiminnassaan. (Ketola 2005, 26.)

Luonnonsuojelu alkaa Ketolan mukaan niin sanotusti omista nurkista eli yritysten tulisi pyrkiä eliminoimaan kaikki toiminnastaan ympäristölle aiheutuvat epäsuotuisat vaikutukset, ja tässä riittääkin hänen mukaansa monella yrityksellä tekemistä. Vaikka ympäristövaikutusten vähentäminen on aluksi helppoa, se vaikeutuu mitä pitemmälle suojelutoimissa edetään. (Ketola 2005, 32.)

3.1 Ympäristöjohtaminen

Ympäristöministeriön mukaan (2008) ympäristöjohtaminen tarkoittaa yrityksen kokonaisvaltaista toiminnan hallintaa ja ympäristönsuojelullisten tavoitteiden huomioon ottamista kaikessa yrityksen päätöksenteossa ja toiminnassa (Ympäristöhallinto 2008). Ympäristöjärjestelmä on taas laadukas johtamisjärjestelmä ympäristöasioille. Ympäristöjärjestelmän avulla voi yritys hallita ympäristöriskejään ja vähentää niitä. (Lecklin 2006, 280, 283.) Ympäristöjohtamisen välineinä toimivat ympäristöjärjestelmät, auditoinnit - standardit, -indikaattorit ja -laskenta (Lecklin 2006, 280; Ympäristöhallinto 2008). Tunnetuimpia ympäristöjohtamisen välineistä ovat ISO 14001 -standardiin ja EMAS-asetukseen perustuvat järjestelmät (Ympäristöhallinto 2008).

Ympäristöjärjestelmässä organisaatio asettaa ympäristötavoitteet, toteuttaa toimenpideohjelman tavoitteiden saavuttamiseksi, sekä seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista ja jatkuvasti parantaa toimintansa ympäristötehokkuutta asettamalla uusia tavoitteita (Ympäristöhallinto 2008.) Ympäristöjärjestelmän tuottamaa tietoa ja tuloksia voidaan käyttää sidosryhmille ja myös viranomaisille laadittavissa ympäristöraporteissa sekä viestinnässä ja muussa markkinoinnissa. Ympäristöraportissa organisaatio kertoo sidosryhmille toimintansa ympäristövaikutuksista. (Lecklin 2006, 280.) Ympäristöraportointi voidaan nähdä usein luonnollisena osana ympäristöjohtamista. Se voi olla väline uskottavuuden ja yrityskuvan rakentamisessa. (Ketola 2005, 32 - 33.) Raportointi tukee johtamisjärjestelmää, mutta edellyttää ympäristöasioiden mittaamista ja seuraamista, sekä tietojen helppoa saatavuutta (Sjöblom & Niskala 1999).

Ympäristöjohtamiseen liitetään usein termi elinkaarijohtaminen. Elinkaarijohtaminen on Lecklinin mukaan laaja, tuotekeskeinen konsepti. (Lecklin 2006, 280.)

Elinkaarisuunnittelustrategiassa otetaan kantaa tuotteen ja sen logistiikan ympäristövaikutuksiin. Ympäristötaloudellisesti suurimmat vahvuudet ovat koko tuotteen elinkaaren logistiseen arvoketjuun vaikuttavimmalla strategialla. (Lecklin 2006, 284.)

Elinkaariajattelussa tuotteiden ja palveluiden koko elinkaaren aikana syntyviä ympäristövaikutuksia arvioidaan ja mitataan kehdosta hautaan -periaatteella, eli raaka-aineen hankinnasta valmistukseen, käyttöön ja jätehuoltoon saakka. Tällaiseen tarkasteluun perustuvat mm. viralliset ympäristömerkit. (Kuluttajavirasto, 2009a.)

3.2 Ekotehokkuus

Ympäristöasioista puhuttaessa ei voi välttyä termiltä ekotehokkuus. Opinnäytetyössäni tulee termit ekotehokkuus ja energiatehokkuus ajoittain vastaan. Ekotehokkuudesta täsmennetty energiatehokkuus on kutakuinkin samalla idealla toimiva käsite kuin ekotehokkuus, mutta täsmennetty koskemaan vain energiankulutukseen liittyvään ekotehokkuusajatteluun. Tässä luvussa avaan tarkemmin ekotehokkuuden määritelmää.

Ekotehokkuuden käsite on moniselitteinen (Honkasalo 2004, 26). Kari Rissa (2001) kiteyttää kirjassaan ekotehokkuus - enemmän vähemmästä, ekotehokkuuden tarkoittavan enemmän materiaaleja ja palveluja vähemmästä määrästä materiaaleja ja energiaa. Kirjassa korostetaan ympäristönsuojelun painopisteen siirtymistä yhä enemmän päästöistä tuotantoprosesseihin eli raaka-aineiden, materiaalien ja energian käytön tehostamiseen. (Rissa 2001.) Usein ekotehokkuus määritellään sisältämään myös taloudellisen tehokkuuden tai sosiaalisen ulottuvuuden.

Honkasalo puolestaan (2004) kritisoi monia määritelmiä siitä että niiden mukaan materiaalien ja energian käyttö olisi suoraan verrannollinen ympäristöhaittoihin. Luonnonvaroja voidaan yksikköä kohti hänen mukaan vähentää myös siten että ympäristöhaitat lisääntyvät. Hänen mukaan määritelmissä joissa otetaan taloudelliset tekijät mukaan, sisältävät vielä enemmän ongelmia ja määritelmä hämärtyy entisestään kun otetaan mukaan jätteiden ja päästöjen vähentäminen. Honkasalo korostaa vielä että tehokkuus tarkoittaa aina jonkin toiminnan tai tekemisen tehokkuutta, millä perusteella ekotehokkuuden käsite pitää sisällään myös työn käsitteen. (Honkasalo, 27 - 29.)

Honkasalo esittää parhaimpana ekotehokkuuden määritelmänä olevan palvelusuorite/haitalliset ympäristövaikutukset. Hän vertaa sen olevan samankaltainen Dalynin 1996 määrittelemän ekologisen taloudellisen tehokkuuden, tuotettujen palveluiden ja uhrattujen palveluiden suhteeksi. Jossa ensimmäisessä kohdassa palveluilla tarkoitetaan ihmisen luomaa pääomaa ja viimeisessä luonnon pääomaa. (Honkasalo 2004, 28 - 29.) Seuraavassa luvussa selvitän tarkemmin mitä ympäristöhallinta yrityksissä kokonaisvaltaisesti huomioon otettuna tarkoittaa.

3.3 Ympäristöhallinta yrityksissä

”Ympäristöstä on tullut yrityksen tärkeä sidosryhmä” painottaa Lecklin (2006, 280) Hänen mukaan ympäristöjohtamisessa ympäristöasiat integroidaan yrityksessä sen muuhun päätöksen tekoon ja niille asetetaan muiden tavoitteiden rinnalla omat tavoitteensa. (Lecklin 2006, 280.) Ympäristöjohtaminen onkin kokonaisvaltainen lähestymistapa ja ympäristöjohtamisprosessin tulee täydentää yrityksen muuta suunnitteluprosessia. Tämän prosessin kehittäminen alkaa nykytilan arvioinnilla, jonka on tarkoitus kartoittaa yrityksen tuotteineen aiheuttaman ympäristökuormituksen. (Lecklin 2006, 281 - 282.)

Ympäristöjohtamisen keskeiseksi elementiksi Lecklin nostaa yrityksen ympäristöstrategian, eli mitä asioita halutaan painottaa. Yritys voi kysyä itseltään, haluaako se esimerkiksi olla edelläkävijä ympäristöasioissa vai vain täyttää minimivaatimukset ja pyrkiä ainoastaan kustannussäästöihin. (Lecklin 2006, 282.) Palace Kämp ei ole aikaisemmin ilmaissut strategisella tasolla ympäristöasioiden huomioimista. Kuitenkin konsernissa on otettu jo selkeä askel ympäristöstrategian määrittämiseksi, sillä halutut painotukset ja on ilmaistu; tavoitteena saada kustannussäästöjä ja keskitytään aluksi jäte- ja energia-asioiden hallintaan.

Markkinalähtöinen ympäristöjohtaminen voidaan rinnastaa asiakaslähtöiseen laatujohtamiseen jossa ympäristö on asiakkaan roolissa. Näin ollen tavoitteet ja toimenpiteet suunnitellaan ympäristön ehdoilla. (Lecklin 2006, 280.) Kustannussäästöä syntyy jo siitä että henkilöstö on motivoitunut ympäristöosaamisen toteuttamiseen (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 1999, 273.) Palace Kämp konsernin laatuavoitteisiin tulisi mielestäni ehdottomasti liittää ympäristölaadun näkemys. Seuraavaksi tarkastelen enemmän sitä, kuinka laatu- ja ympäristöjohtaminen kulkevat käsi kädessä.

3.4 Ympäristöjohtaminen osana kokonaisvaltaista laadunhallintaa

Linnanen ym. (1994, 36) huomauttavat teoksessaan kuinka tulevaisuudessa on tarpeetonta puhua laatu- ja ympäristöjohtamisesta kahtena erillisenä ilmiönä (Linnanen ym. 1994, 36). Teos on painettu vuonna 1994, minkä johdosta voi tehdä päätelmän, että kirjassa puhuttu ”tulevaisuus” tarkoittaa jo tänä vuonna 2009 elettävää nykyhetkeä. Teoksessa ennustetaan kehityksen kulkevan kohti monipuolisten arvojen, toimintaketjujen ja prosessien huomioon ottavaa yritysjohtamista, ja kehoitetaan pyrkimään pois erillisistä ”ismeistä” (Linnanen ym. 1994, 36).

Niin Linnanen ym. (1994, 36) kuin Lecklinkin (2006, 17 - 21) puhuvat teoksissaan laadun hallinnan kokonaisvaltaisen näkökulman puolesta. (Linnanen ym. 1994, 36; Lecklin 2006, 17 -

21.) Lecklinin mukaan, laatukäsitteeseen liittyy useita ominaisuuksia ja tunnusmerkkejä riippuen tarkastelunäkökulmasta. Nämä ominaisuudet eivät sulje toisiaan pois, vaan päinvastoin täydentävät toisiaan (Lecklin 2006, 20).

Liikkeenjohdollisesti ympäristöjohtaminen ja laatujohtaminen voidaan monin tavoin rinnastaa toisiinsa. Linnanen ym. (1994, 31) sanovat laadun ja ympäristön olevan molempien positiivisesti latautuneita käsitteitä; kukaan ei esimerkiksi halua tahallaan pilata ympäristöä. Ja jos jokin asia on ympäristölle ystävällinen, tällöin pelkkä vauraus häviää ympäristön laadulle. Kun yhdenmukainen laatu luo asiakastyytyväisyyttä, nostaa päästöjen vähentäminen ympäristön tyytyväisyyttä. Ja kuten aktiivisessa laatustrategiassa muuttuu laatu ongelmasta ratkaisuksi, myös aktiivisen ympäristöstrategian tuloksena ympäristö ongelma muuttuu ratkaisuksi. (Linnanen ym. 1994, 31 - 32.)

Lecklin esittelee Paul Lilrankin (1990) kuusi laadun tarkastelun näkökulmaa, jotka ovat valmistus-, tuote-, arvo-, kilpailu-, asiakas- ja ympäristölaatu (Lecklin 2006, 20). Siinä siis ympäristö on näkökulmana selkeästi osa yrityksen laadun kokonaisuutta. Yksittäisten näkökulmien painoarvon jokainen yrityskulttuuri määrittelee itselleen. Useimmiten nämä kaikki näkökulmat ovat edustettuina käytännön toiminnassa. Näistä ympäristölaadun merkityksen Lecklin sanoo olevan kasvamassa. Yleiseen laatuun ympäristölaadun hän mainitsee vaikuttavan mm. tuotteen suunnittelussa, ja silloin kun laatua mitataan ympäristön tai yhteiskunnan kannalta. (Lecklin 2006, 20.)

Yrityksen ympäristöhallinta vaatii pohjaksi laajamittaisen tietämyksen ympäristöasioiden tilasta, johon tarvitaan alkukartoitus eli ympäristökatselmus. Seuraavassa kappaleessa selvitan enemmän ympäristönäkökohtien tunnistamista nykytilan kartoituksen avulla, mikä on tämän opinnäytetyönkin ajatuksena. Kerron samassa minkä tyyppisenä ympäristökatselmuksena tämä opinnäytetyö toimii.

3.5 Ympäristönäkökohtien tunnistaminen ympäristökatselmuksen avulla

Ympäristökatselmus tai alustava ympäristökatselmus, eli nykytilan kartoitus yrityksen ympäristöasioista, on hyvä tapa aloittaa esimerkiksi ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Ympäristökatselmuksessa käydään läpi yrityksen kaikki ympäristönäkökohdat, jotka toimivat mahdollisesti rakennettavan ympäristöjärjestelmän perustana. (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2001, 32.) Ympäristönäkökohdilla tarkoitetaan kaikkia niitä yrityksen toimintoja, mistä voi aiheutua muutoksia ympäristöön, positiivisia tai negatiivisia. Vasta kun nämä näkökohdat on tunnistettu ja nykytilanne selvitetty, voidaan ympäristöasioita lähteä kehittämään järjestelmällisesti. (Pesonen ym. 2005, 20.)

Ympäristönäkökohtien perusteellinen tunnistaminen vaatii jo tarkkoja laskelmia ja hyvin yksityiskohtaista tietoa materiaali- ja energiavirtojen määristä. Opinnäytetyössäni ei kyetä eikä siten pyritä kuitenkaan näin tarkkaan ja mittavaan kartoitukseen. Opinnäytetyöni toimii kuitenkin suppeampana nykytilan kartoittavana tutkimuksena, joten se toimii lähinnä alustavan ympäristökatselmuksen tapaan, ja sitä tullaankin tapausyrityksessä laajentamaan ja tarkentamaan lähitulevaisuuden aikana vielä mm. eri yksiköiden vetäjien haastatteluilla.

Ympäristökatselmuksessa selvitetään yrityksen materiaalivirrat, energian- ja veden käyttö, puhtaanapito ja jätehuolto. Tarkoituksena on myös saada selville merkittävimmät toiminnasta johtuvat ympäristöriskit. Tietysti on mielekästä selvittää ympäristönäkökulmasta yrityksen vahvat ja heikot puolet sekä mahdollisuudet ja uhkatekijät SWOT -analyysin avulla. Katselmuksen perusteella tehdään kehittämissuunnitelma, jolle laaditaan aikataulu tärkeysjärjestyksessä. Auditointeja voidaan suorittaa erilaajuisina, esim. perehtyä ainoastaan energia asioihin. Ensimmäisellä kerralla on syytä tehdä kattava auditointi, jotta yrityksen työntekijöille muodostuisi käsitys yrityksen tilasta. Toiminnan kehittäminen vaatii hyvää materiaali- ja päästökirjanpitoa. (Asunta ym. 1999, 295.)

Linnasen ym. (1997) mukaan, nykytilaa voidaan analysoida eri tavoilla. Analysointia voidaan suorittaa joko kvalitatiivisesti, erilaisten matriisien avulla, tai kvantitatiivisesti, vaikkapa elinkaarianalyysin avulla. Tiedon lähteenä voi käyttää omia sisäisiä selvityksiä, viranomaisia, asiakaskyselyjä tai mahdollisia kilpailijavertailuja. Toiminnan ympäristöystävällisyyttä voi arvioida esimerkiksi ekotaseen avulla. Ekotaseella tarkoitetaan sisään - ja ulostulevien materiaali- ja energiavirtojen tarkastelua. Niitä voidaan laatia tuote, yksikkö tai yritystasolla. (Linnanen ym. 1997, 71 - 72.) Opinnäytetyössäni ei voida käsitellä ja analysoida näitä asioita edellä kuvatulla tavalla yhtä laajasti. Mutta konsernissa voidaan haluttaessa tehostaa asioiden kehittämistä ja syventää nykytilanteen selventämistä kartoituksen tulosten jälkeen perusteellisemmin omilla sisäisillä laskelmilla. Seuraavassa kappaleessa avataan Palace Kämp Groupin ympäristöasioiden hoitamisen lähtötilannetta SWOT -analyysin avulla.

3.6 Palace Kämp konsernin ympäristöasioiden hoitamisen SWOT -analyysi

Kun yrityksessä kehitetään ympäristöosaamista, on tärkeää ensimmäisenä tunnistaa ulkoiset kehityssuunnat. Tässä hyvänä työkaluna on esimerkiksi skenaarioiden kehittäminen ja tarkastelu. Seuraavaksi tulisi arvioida nykyinen osaaminen yrityksessä ja määritellä keskeiset kysymykset esimerkiksi tilanneanalyysin avulla. Siinä määritellään ne sisäiset ja ulkoiset tekijät, jotka vaikuttavat yrityksen kilpailuasemaan. SWOT -analyysi on esimerkiksi hyvä keino arvioida yrityksen nykytilaa. Analyysin pohjalta

pystytään ”määrittelemään ne keskeiset kysymykset, joihin resursseja kannattaa suunnata.” (Linnanen ym. 1997, 162 - 164.)

Ympäristötavoitteiden saavuttamista on kyettävä seuraamaan, tämä edellyttää niiden mittaamista. Ympäristöosaamisen myötä yrityksessä tarvitaan uudenlaista tiedonkeruuta, analysointia ja muokkaamista johtamisen tueksi. (Linnanen ym. 1997, 166.) Probhyn & Welfordin (2004, 28 - 30) mukaan, jotta ympäristövastuullisuudesta saadaan osa yrityksen kilpailuetua ja yritykselle muodostettua ympäristöstrategia, on tärkeää ensin analysoida yrityksen ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä sekä sen kaikkien toimintojen ympäristövaikutuksia. (Probhy & Welford 2004, 28 - 30.)

Probhy & Welford (2004, 28 - 30) suosittelevat tähän työkaluksi SWOT -analyysiä, jossa tarkastellaan yrityksen sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia, sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. (Probhy & Welford 2004, 28 - 30.) Pohjolan (2003, 99) mukaan ympäristövastuullisuuden SWOT -analyysin tarkoituksena on määritellä ne yrityksen liiketoiminnan ympäristötekijät, joiden varaan yrityksen menestys perustuu sekä ne tekijät, joiden haitalliset vaikutukset pitää minimoida. Hänen mukaansa SWOT -analyysi on hyödyllinen työväline arvioitaessa yrityksen toiminnan keskeisiä ympäristönäkökohtia sekä kartoitettaessa yrityksen ympäristöriskejä ja -vastuita. (Pohjola 2003, 99.)

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on kuvattu Palace Kämp konsernin ympäristöasioiden SWOT -analyysi, hetkellä jolloin kyselyä ei vielä oltu tehty ja ympäristöasioiden kehittämishanke oli aluillaan. Sisältö on koottu Vihreälinjan kokouksissa käsitellyistä aisoista ja omista pohdintoistani. Yhteenveto - luvussa olen verrannut tekemääni SWOT -analyysia ja saatujen tuloksien yhteneväisyyttä.

Taulukko: 1 Palace Kämp konsernin ympäristöasioiden hoitamisen SWOT -analyysi

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • Osassa yksiköitä tiedettävästi jo toteutetaan esimerkillistä ympäristöasioiden hoitamista ja näistä voidaan levittää hyviä toimintamalleja muihin vähemmän ympäristövastuullisesti toimiviin yksiköihin • Konsernin halu olla suunnannäyttäjä ja kehityksen airut antaa hyvän lähtökohdan kehittää myös ympäristöasioiden hoitamista 	<ul style="list-style-type: none"> • Ympäristövastuullisuus toteutuu vain osittain ja vain osassa yksiköitä • Tällä hetkellä tehdään vain asioita, jotka ovat helposti saavutettavissa • Henkilökunnan tietotaito ympäristöasioista ja sitoutuminen saattaa olla osittain puutteellista • Monien ympäristöasioille olennaisten osatekijöiden oleminen riippuvainen kiinteistöstä tai muista ulkopuolisista tahoista

<p>suunnannäyttäjän tasolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laatu näkökohtia korostava brändi • Niin johto kuin työntekijätkin suureksi osaksi nuoria ja ammattilaisia, hyvin koulutettuja joille ympäristövastuullisuusasioiden ei uskoisi olevan hankala omaksua • Konsernissa motivaationa ympäristöasioiden kehittämiseksi ensisijaisesti kustannussäästöt; se on hyvä motiivi jo sellaisenaan, sillä usein pitkän tähtäimen laatuajattelussa kustannustehokkuus tarkoittaa myös ympäristöystävällisyyden toteutumista 	<ul style="list-style-type: none"> • Paljon ulkoistettuja toimintoja, kaikkea henkilökuntaa on vaikea tavoittaa ympäristöasioiden kehittämisessä ja toimintojen yhtenäistäminen jopa yksikön sisällä voi olla hankalaa, jos esimerkiksi siivous on ulkoistettu ja he toimivat omien toimintamalliensa mukaan. • Joidenkin yksiköiden asiakkaiden vaatimukset voivat olla ekologisen toimintatavan vastaisia • Ympäristöstrategian ja johdon näkökannan ympäristöasioihin puuttuminen
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toiminnan tehostuminen ja laadun paraneminen entisestään ympäristöosaamisen ja mahdollisen kartoituksen tulosten pohjalta rakennetun ympäristöjärjestelmän myötä • Asiastaan kiinnostuneet ja innostuneet ympäristövastaavat • Maineen ja luotettavuuden kasvu • Ympäristövastuullisesti toimimisen muodostaminen kilpailukeinoksi • Ympäristövastuullisuus puhuttaa ja voidaan nähdä yleisenä trendinä ja on asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kasvava vaatimus; yhä useampi valitsee Palace Kämp Groupin vaihtoehtokseen • Henkilökunnan viihtyvyys työssään lisääntyy ja osan motivaatio saattaa kasvaa kun konsernissa toteutetaan omien arvojen mukaista toimintaa • Onnistuneen ja toimivan kehityksen tuloksena työn mielekkyys voi osalla kasvaa ja konsernin maine vastuullisena työnantajana lisäänee entisestään Palace Kämp Groupin vetovoimaa ja kiinnostavuutta työnantajana 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ympäristöasiat jäävät muutosten myllerryksen jalkoihin • Huonon taloudellisen tilanteen takia ympäristöasioiden kehittämishanke tai sen tärkeät osat jäävät toteuttamatta tai laitetaan "jäihin" • Ympäristövastuullisuuden jääminen irralliseksi sanahelinäksi strategian luomisen jälkeen • Vastuun jääminen vain osan henkilökunnasta harteille • Seurannan ja dokumentoinnin unohtuminen arjen kiireiden takia • Kiinnostuneiden henkilöiden motivaation lasku ja lannistuminen jos konkreettisia, esimerkiksi kyselylomakkeesta ilitulleita asioita ei toteuteta ja tai esimerkiksi kyselylomakkeen tulosten jakaminen henkilöstölle ja asianosaisille sivuutetaan • Joissakin yksiköissä monikulttuurinen ja -kielinen henkilöstö ei ymmärrä ja osaa sisäistää uusia toimintamalleja tai aina ympäristönkannalta parasta • Yksiköt kaikki omia erillisiä ja persoonallisia yksiköitään joissa ympäristöasiat hoidetaan eri tavoilla ja käytössä on niin monia eri yhteistyöyrityksiä ja ulkoistettujen palvelujen tarjoajia että yhtenäistäminen voi olla vaikeaa • Hotel Kämpin kuuluminen osittain Starwood- ketjuun ja sen asettamien normien alle, voi vaikeuttaa yhtenäisiä linjoja muun konsernin kanssa

Tärkeimmäksi vahvuustekijäksi nousee Palace Kämp konsernin vahvasti laatuun panostava ja laatuunäkökohtia markkinoiva brändi. Tähän laatuun voidaan yhdistää siis luonnollisesti ympäristölaatu. Myös konsernin halu olla "suunnannäyttävä" ja "edelläkävijä", tukee ympäristöasioiden integroimista johtamiseen ja laatuavoitteisiin. Heikkouksina taas voidaan nähdä useita pieniä asioita, kuten ulkoistettujen toimintojen tuomat heikkoudet. Henkilöstön sitoutuneisuus ja motivaatiokysymykset, sekä eri kulttuuritaustat ja kielitaito hankaloittavat joidenkin asioiden ymmärtämistä. Monen eri ulkoistetun yrityksen eri tavalla toteuttamat asiat ja niiden yhteensovittaminen vaikeuttanee yhtenäisen linjan toteuttamista. Konsernin joidenkin tyyppillisten asiakkaiden vaatimukset saattavat olla ristiriidassa ympäristövastuullisuuden kanssa. Pääasiallinen heikkous löytyy kuitenkin punaisen langan, eli strategisen kannan puuttuminen ympäristöasioista, mikä pohjaa kuitenkin kaiken toiminnan. Ilman johdon antamia suuntaviivoja ei voi luonnollisesti mitään asiaa määrätietoisesti toteuttaakaan.

Huono taloudellinen tilanne ja siitä johtuvat lieveilmiöt, kuten kiire, ja henkilöstön mitoitus aiheuttanevat pahimmat uhat ympäristöasioiden kehittämiseksi lähitulevaisuudessa. Mikäli yleinen talouden taantuma johtaa yritykset säästöliekille, ei ainakaan suurempia ympäristömyönteisiä investointeja voitane toteuttaa. Vaikka valtaosa ympäristömyönteisestä toiminnasta vain tukee kustannussäästötoimia, eikä tarvitse välttämättä suuria investointeja. Toteutus voi mennä kuitenkin pieleen, jos säästetään esimerkiksi henkilöstön mitoituksessa ja perehdytykselle ei anneta aikaa, tai uudistusten läpivientiin ei panosteta tarpeeksi. Ympäristöasioiden kehittäminen vaatii myös koko henkilöstön yhteistä panostusta, joten uudistusten läpivienti ei saisi jäädä vain muutamien harteille. Mahdollisuuksia tässä kuitenkin voi löytää paljon. Koko konsernin maine ja luotettavuus voi parantua. Kustannussäästöjä unohtamatta, myös henkilöstön viihtyvyys ja motivaatio voivat lisääntyä, samoin kuin konsernin maine työnantajana.

Seuraavassa luvussa käsitellään pääsääntöisesti alaa koskevia lakeja ja määräyksiä, sekä hotelli- ja ravintola-alan, sekä toimistotyöympäristön ympäristövaikutuksia, ja miten näitä ympäristövaikutuksia voidaan vähentää.

4 Hotelli- ja ravintola-alan ympäristövaikutukset

Hotelli- ja ravintolapalveluiden tuottamisessa on eri vaiheissa monia ympäristövaikutuksia. Kuitenkin kaikissa vaiheissa voidaan toimia materiaalia säästäen ja välttää jätteiden syntymistä. Ennen kaikkea on muistettava aina jätteesynnyn perusidea, eli pyritään ehkäisemään jätteen synty. Jos se ei onnistu, niin sitten pyritään jätteen kierrätykseen ennen laitosmaista polttoa ja polttamaan taas ennen sijoittamista kaatopaikalle. Hyötykäyttöön

soveltumaton jäte käsitellään niin että käsittelytapa on ympäristövaikutuksiltaan paras sekä järkevä niin tekniset ja taloudelliset näkökulmat huomioiden. (Lehto 2006a.)

Hotelleissa käytetään sekä kokonaisia rakennuksia että monia erilaisia tuotteita ja ulkopuolelta ostettuja palveluja. Ravintola myös itse valmistaa tuotteita, kuten ruokia, palvelujen tarjoamisen ohella. Ruokien valmistusta varten taas ravintola ostaa mm. raaka-aineita ja puolivalmisteita, koneita, laitteita ja välineitä, astioita ja sisustustarvikkeita. Kaikkien hotelleissa ja ravintoloissa käytettävien sekä valmistettavien tuotteiden elinkaaren tarkastelu alkaa raaka-aineiden hankinnasta ja tuotteiden valmistuksesta. Kuljetukset liittyvät raaka-aineiden ja materiaalien hankintaan. Lopulta tuote otetaan käyttöön josta osa saattaa joutua jätteeksi. Myös tuotteiden pakkaukset synnyttävät jätettä. (Lehto 2006a.)

4.1 Lakien ja määräysten vähimmäisvelvoitteet

Ympäristönsuojelulain mukaan toiminnanharjoittajan on oltava riittävästi selvillä toimintansa ympäristövaikutuksista. Myös ympäristöriskeistä ja haitallisten vaikutusten vähentämismahdollisuuksista sekä parhaan käytettävissä olevan tekniikan käytöstä päästöjen vähentämiseksi on toiminnanharjoittajan oltava tietoinen. (Ympäristöhallinto 2009.)

Suomen jätelaki pyrkii kestävään kehitykseen. Sen tavoitteena on jätemäärän vähentäminen ja jätteiden hyödyntäminen ja kierrättäminen. Lajittelu toimii syntypistelajitteluna eli siellä, missä jätettä tuotetaan, se saman tien lajitellaan oikein. Sille osalle jätteestä, jolla ei enää ole mitään käyttöä, järjestetään turvallinen loppusijoituspaikka. Jätelaki lähtee siitä, että jätehuolto ja tuotteiden koko elinkaari otetaan huomioon ja tuotetta suunniteltaessa ja valmistettaessa. Kaikessa toiminnassa tulee ehkäistä jätteiden syntyä ja käyttää mahdollisimman säästävää tekniikkaa. (Asunta ym. 1999, 297.)

Jätelaki edellyttää kansalaisten aktiivista osallistumista ja jätelain hengen toteuttamista. Siitä syystä syntypistelajittelun osaaminen on majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksissä välttämätön osaamisen alue, jota ilman yritys toimii huonosti. Selkeä ohjeistus, kunnolliset lajitteluasiat ja koulutus edistävät syntypistelajittelun sujumista. Useimmat majoitusyritykset ottavat myös asiakkaan ja tavarantoimittajat mukaan lajitteluun. Näin kaikki yrityksen kanssa tekemisissä olevat tahot puhaltavat yhteen hiileen. Valveutunut asiakas havaitsee helposti lajitteluosaamisen tason. (Asunta ym. 1999, 297.)

Peräisin vuodelta 1985 oleva laki pääkaupunkiseudun yhteisvaltuuskunnasta, asettaa YTV:n haltuun pääkaupunkiseudun kunnallisen jätehuollon. YTV:n hallitus antaa pääkaupunkiseudun yleiset jätehuoltomääräykset jätelain 17§ perusteella. Määräykset koskevat kaikkia alueen

asuinkiinteistöjä yrityksiä ja yhteisöjä, vaikka yritysikiinteistöjen tuleekin vastata jätehuollostaan itse. (Lehto 2007, 7.) Pääkaupunkiseudun yleiset jätehuoltomääräykset velvoittavat siten kaikkia Palace Kämp Groupin toimipaikkoja, sillä ne sijaitsevat kaikki pääkaupunkiseudun alueella. Yleiset jätehuoltomääräykset toimivat tarkennuksina jätelain määräämiä yleisiä jätehuollon järjestämiä periaatteita (Lehto 2007, 4).

Erikseen kerättävistä jätelajeista YTV:llä on selkeät määräykset. Määräykset velvoittavat kaikki järjestettyyn jätteenkuljetukseen kuuluvien kiinteistöjen hankkimaan vähintään sekajätteen keräysastian. Tuottajavastuun alaisille jätteille ei anneta jätehuoltomääräyksiä, poikkeus tästä on vain osittaisen tuottajavastuun alainen pakkausjäte. (Lehto 2007, 5.) Kiinteistöjen huoneluku - ja kertyvät jätemäärät vaikuttavat mm. biojätteen ja keräyskartongin erilliskeräystarpeeseen. Keräyskartonkia on kielletty laittamasta energijaakeräykseen jos kiinteistöllä on energijaakeen erilliskeräys tai velvollisuus tähän. Kiinteistökohtaisesta metallin ja lasin taikka energijaakeen keräyksestä ei ole erillisiä määräyksiä. Ongelmajätteet on aina lajiteltava muusta jätteestä erillään. Keräyskelpoista paperia ei saa päätyä merkittäviä määriä sekajätteeseen. Keräyspaperin keräykseen on kiinteistönhaltijan järjestettävä tarvittavat astiat. (Lehto 2007, 4 - 26.)

Kylmäkoneissa käytetään erilaisia kylmäaineita. Joutsen merkin mukaan (2009) vaarallisimmat kylmäaineet ovat CFC -aineita eli freoneja, koska ne hajottavat maapallon otsonikerrosta. Vaarallisimmat freonit on korvattu vähemmän vaarallisilla HCFC -aineilla, jotka vahingoittavat vähemmän otsonikerrosta, tai HFC -aineella, joka ei vahingoita otsonikerrosta, mutta lisää kasvihuoneilmiötä. Vähiten ympäristön kannalta haitallisia aineita ovat luonnolliset kylmäaineet, joita ovat esimerkiksi metaani, propaani, hiilidioksidi (CO₂) sekä ammoniakki (NH₃). (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2009, 25.)

Kylmäaineista laki kieltää CFC -aineiden käytön laitoksissa ja huoltoon. Vuoden 2010 alusta alkaen uusien HCFC -aineiden käyttö laitoksissa ja huollossa on kielletty. Kaikki CFC-, HCFC- ja HFC -kylmäaineet ovat ongelmajätteitä, joita ei saa päästää ilma-kehään. CFC aineet on aina otettava laitoksesta ja laitteista talteen ja ne on vietävä asian-mukaisesti hävitettäväksi. HCFC- ja HFC -aineet otetaan laitoksesta talteen ja viedään, käytöstä poistettaessa, puhdistettavaksi uudelleenkäyttöä varten tai hävitettäväksi. Yli 3 kg CFC- ja HCFC -kylmäainetta sisältävät laitokset on liiton mukaan tarkastettava vuosittain vuotojen varalta ja tarkastuksista on pidettävä huoltopäivä kirjaa. Vuonna 2007 on astunut voimaan asetus minkä mukaan kylmä ja jäähdytyslaitteiden omistajan on huolehdittava pätevoityneen henkilön toimesta suoritettavien tarkastusten toteutuminen. (Aalto 2008, 3 - 4.)

Elintarvikkeita käsittelevän yrityksen on Euroopan unionin elintarvikelainsäädännön ja kansallisen elintarvikelain velvoittamina laadittava kirjallinen, viranomaisen hyväksymä omavalvontasuunnitelma, jossa tunnistetaan omaan yritystoimintaan liittyvät elintarviketurvallisuutta vaarantavat tekijät ja huolehditaan vaaratekijöiden hallinnasta. Eviran elintarviketurvallisuusmääräykset pakottavat elintarvikkeita käsittelevän yrityksen tarkastelemaan elintarvikkeita koko niiden elinkaaren ajan. Se siis kattaa kaikki ne olosuhteet ja vaiheet, joita tuote kohtaa ennen päätymistään kuluttajalle, niin sanotusti ”pellolta pöytään” -kaaressa. Kukin yritys voi tutustua raaka-ainetoimittajiensa, kuljetusliikkeidensä jne. omavalvontaan ja näin saada tietoa toiminnan vastuullisuudesta ja huolellisuudesta. (Evira 2006; Elintarvikelaki 2009.)

Ravintolan näkökulmasta lainsäädäntö koskee ensisijaisesti raaka-aineiden säilytystiloja, keittiötä tuotantotilana ja siellä työskenteleviä henkilöitä. Yrityksessä omavalvontasuunnitelman ansiosta tietoisuus oman toiminnan laadusta kasvaa ja toiminta on entistä suunnitelmallisempaa. Hävikki vähenee, toiminnan tuloksellisuus lisääntyy ja asiakkaiden ja viranomaisten luottamus ja tyytyväisyys lisääntyy. Omavalvontasuunnitelmaan tulee lisäksi aina sisällyttää selvitys jätehuollon järjestämisestä. (Evira 2006.)

4.2 Jätteen synnyn ehkäisy yrityksissä

Jäte voidaan katsoa olevan yrityksen näkökulmasta tuote- ja raaka-ainehävikkiä, pakkauksia, kalusteita, laitteita, välineitä, koska se kaikki on joskus rahalla sisään ostettua. Ja koska jätteestä maksetaan sekä ostettaessa että poistettaessa, säästetään niin kustannuksia kuin ympäristöä, kun vähennetään jätettä. Yleensä sama ajattelutapa mikä vaikuttaa pitkällä tähtäimellä kustannussäästöihin vaikuttaa myös ympäristölle suotuisasti. Laadukkaiden, pitkäikäisten ja korjattavien kestotuotteiden suosiminen tuotteissa ja hankinnoissa tukee sekä ekologista että taloudellista tavoitetta. (Lehto 2006b.)

Jotta jotakin voidaan hallita, se täytyy ensin tuntea. Siksi aluksi tulee selvittää materiaalivirrat ja jätemäärät, jotta jätemäärien vähentäminen voi alkaa. Jätemäärien vähentämistä voi edistää kehittämällä toiminta- ja työtapoja, sekä teknisin ratkaisuin ja kiinnittämällä huomiota hankintoihin. Jätteen määrän vähentäminen hyödyttää yritystä hankintojen, kuljetusten, varastoinnin, materiaalien siirtojen ja jätehuollon kautta syntyvinä kustannussäästöinä. Tehostuneet työtavat tuovat kilpailuetua, samalla kun imago kohenee ympäristöasioiden hyvästä hoidosta. Konkreettisten laite - ja muiden hankintojen sijaan on mahdollista käyttää erilaisia palveluja, kuten kopiopalvelu kopiokoneen hankinnan sijaan tai vuokratekstiilipalvelut omien tekstiilihankintojen sijaan. Samalla myös laitteiden huollon ja

poistettavien tuotteiden hävittämisen huolehtiminen ja vastuu siirtyvät yritykseltä palveluntuottajalle. (Lehto 2006b.)

Yrityksen jätteiden määrää voi vähentävät hankintamäärien optimoinnilla ja ympäristömerkittyjen ja kestotuotteiden suosimisella. Pohjoismaisen ympäristömerkin ja EU:n ympäristömerkin saaminen edellyttää, että pakkausmateriaalin määrään on kiinnitetty huomiota. Näiden merkkien suosiminen siis auttaa jätteiden määrän vähentämistä koko tuotteen koko elinkaaren ajalta. Ympäristöä ajatellen muovi ja muut fossiilisten raaka-aineet kannattaa aina korvata muilla materiaaleilla. Tällaisia parempia vaihtoehtoja edustaa esimerkiksi nykyiset biohajoavat tuotteet, joiden hajoaminen kaatopaikalla tapahtuu muovia huomattavasti nopeammin. Näin kaatopaikan ympäristökuormitus vähenee, kun suurempi osa kaatopaikalla syntyvästä kaasusta saadaan talteen. (Lehto 2006b.)

Jätteen synnyn ehkäisystä huolimatta syntynyt jäte tulisi ensisijaisesti pyrkiä kierrättämään, ja tämän jälkeen laitosmaisesti polttamaan ennen viimeistä vaihtoehtoa, eli kaatopaikalle sijoitusta. Lajittelun tulisi tapahtua jo syntypaikalla, ja aina kun mahdollista, tulisi jäte pyrkiä saattamaan vielä hyötykäyttöön. Mikäli hyötykäyttö ei ole mahdollista, jätteen käsittelytavaksi tulisi valita aina teknisesti ja taloudellisesti ympäristövaikutuksiltaan paras ja järkevin. (Lehto 2006b.)

4.3 Hotelli ja ravintola-alan jätteet

Hotellin vastaanoton jätteet muodostuvat lähinnä paperista, värikaseteista, toimistokoneista ja -laitteista, pakkausjätteistä, lasista, muovista ja kertakäyttöpyyhkeistä ja -materiaaleista. Vastaanoton henkilökunta on avainasemassa asioiden tiedottamisessa asiakkaille, joten heidän tietotaitonsa ympäristöasioissa on erityisen merkityksellinen kokonaisuuden kannalta. Ravintolassa syntyvistä jätteistä merkittävimpiä ovat bio- ja pakkausjäte, paperit, pahvit, kartongit, uppopaistorasvat, leivinpaperit, foliot, lasit, metallit, nestekartongit, kertakäyttöiset paperipyyhkeet ja koneet ja laitteet toimiston sekä ravintolan puolella. (Lehto 2006c.)

Ongelmajätteitä syntyy hotelli- ja ravintola-alan toiminnoissa verrattain vähän. Niitä syntyy lähinnä emäksisistä, happamista ja syövyttävistä pesu- ja puhdistusainesta, elohopeaa sisältävistä loisteputkista ja -lamputa, raskasmetalleja sisältävistä akuista ja paristoista ja haitallisia kylmäaineita sisältävistä vanhoista kylmälaitteista. Ongelmajätteiden säilytykseltä edellytetään asianmukaista, ja yleensä samanlaista varastointia kuin vastaavilta kemikaaleilta. Ongelmajätepakkauksesta tulee löytyä jätteen ja jätteen haltijan nimi, koostumustiedot, jätteen määrä ja tarvittavat varoitusmerkit. (Lehto2006c.)

Hotellissa on tärkeää palveluiden ja erilaisten toimintojen taloudellinen suunnittelu ja toteutus. Ravintolassa on tärkeää näiden lisäksi laadukkaiden aineiden käyttö sekä asianmukainen varastointi ja säilytys sekä taloudellinen toiminta hävikkiä ja pakkauksia minimoiden. Niin hotellin vastaanotossa kuin ravintolatoiminnassakin jätteen määrään ja hyödynnettävyyteen voidaan vaikuttaa laadukkaalla, taloudellisella suunnittelulla. Säästeliäs ja huolellinen materiaalien käyttö ja hävikin minimoiminen tukevat taloudellisesti sekä ympäristöystävällisesti toimintaa. Työtehtävien oikealla ajoitus suunnitelmalla voi välttää valmiiden ruokien pilaantumisen ja kiireessä aiheutuvat vahingot. (Lehto 2006d.)

Muita keinoja alalla toimiessa on esimerkiksi niukan pakkaamisen ja palautuspakkausten suosiminen, pitkien kuljetusten ja turhan tulostuksen välttäminen. Lisäksi syntyvän jätteen lajittelu jo syntypaikalla ja systemaattinen jätteen synnyn ehkäisy tukevat toisiaan ja ekotehokasta toimintaa. (Lehto 2006b) Hankintamäärät tulisi harkita tarkkaan, jotta vanhentuneita tuotteita ei jäisi jätteeksi. Jos tuotteen kulutus on suurta eikä tuote vanhene nopeasti, tuote kannattaa hankkia suurissa erissä, jolloin pakkausjätteen määrä vähenee. (Lehto 2006d.)

Hotelli- ja ravintola-alallakin voi suosia uudelleenkäytettäviä pakkauksia ja vähän pakattuja tuotteita. Hotellihuoneissa voi suosia esimerkiksi pesuaineiden kohdalla täyttöpakkauksia kertakäyttöisten sijaan, ja pitkäaikaisten asiakkaiden lakanat pyyhkeet voidaan vaihtaa vain tarvittaessa. Mainosmateriaalin ja muun esillä pidettävän esitemateriaalin ym. määrän voi pitää hillittynä ja huolehtia luettujen sanoma- ja aikakauslehtien päätymisestä paperinkeräykseen. Esille laitettavat tuotteet voi laittaa tarjolle kestoastioihin. Mukaan otettavat, eli ns. take-away -tuotteet, voi pakata tarkoituksenmukaisesti välttäen liiallista pakkaamista ja pakkausmateriaaleina käyttää ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja. (Lehto 2006d.)

Hävikkiä voi vähentää prosesseja kehittämällä ja tuotannon sivutuotteille voi kehittää uusiokäyttöä. Työt voidaan suunnitella ja organisoida siten, että valmistus toteutetaan menekin mukaan ja hävikit minimoidaan. Hävikin välttämiseksi voi ehkäistä pilaantumista käsittelemällä säilyttämällä valmiita tuotteita oikein ja oikeissa lämpötiloissa. Jätteiden ja päästöjen synnyn ehkäisyyn kuuluu myös kotimaisten ja lähellä tuotettujen elintarvikkeiden suosiminen ja sellaisista aineksista tehtyjen ruokien suosittelu asiakkaille. Ruokalistalla olisi hyvä näkyä tuotteen alkuperä ja mahdollinen luomu-tuotettu tai reilunkaupan tuote. (Lehto 2006d.)

Myös asiakkaille tiedottaminen yrityksen käytännöistä esimerkiksi kierrätyksen suhteen on toiminnan sujuvuuden kannalta tärkeää. Huomiota voi kiinnittää myös tilojen kunnostuksessa ja somistuksessa käytettäviin materiaaleihin. Laitteiden pitkäikäisyyttä voi lisätä oikealla käytöllä ja huolloista huolehtimalla. Koneet tulisi aina varustaa käyttöohjeilla ja henkilöstö tulisi kouluttaa niiden oikeaan käyttöön. Tarpeettoman mutta käyttökelpoisen laitteen voi myydä tai lahjoittaa eteenpäin, ei kannata heti romuttaa sitä. (Lehto 2006d.)

4.4 Energiatehokkuus

Energiatehokkuus on monen tekijän summa. Siihen vaikuttavat mm. tuotanto ja palvelut, varustetasot, energiaverkostojen suunnittelu, mitoitukset, palvelujen ja laitteiden energiatehokkuus, nimellis- ja erityisesti toimintahyötysuhteet, eristystasot, laitteiden ja järjestelmien ohjaus- ja säätöratkaisut ja käyttö ja huolto. Laitteiden energiatehokkuuteen vaikuttavat erinäiset seikat kuten käyttö, huoltotoimenpiteet, ohjaus ja säätöratkaisut sekä esimerkiksi keittiössä kylmälaitteiden sijoittelulla on merkitystä energiankulutukseen. Kylmälaitteiden jäähdytystarve ja energiankulutus lisääntyy jos sijoitettu väärin, esimerkiksi energiankulutus voi kaksinkertaistua jos ei ole tuuletustilaa. Lisäksi lasiovelliset kylmäkalusteet ovat energiatehottomampia kuin ei-lasiovelliset. (Aalto 2010a, 5 - 7.)

Yrityksissä kannattaa huomioida energiatehokkuuden vaatimus jo hankintaohjeistuksia laadittaessa. Energiatehokkuuden huomioiminen hankinnoissa kattaa tuotannossa tarvittavat laitteet ja prosessit, käytettävät raaka-aineet sekä energian ja palvelujen tuottamisen. (Aalto 2010b)

Laitehankinnoissa usein pitkällä aikavälillä on järkevää valita energiatehokkaampi vaihtoehto korkeammasta investointihinnasta huolimatta, sekä taloudelliselta että ympäristökuormitukselliselta näkökannalta. Tuotantotoiminnasta aiheutuviin hiilidioksidipäästöihin ja muihin ympäristövaikutuksiin voidaan myös huomattavasti vaikuttaa sähkö- ja lämpöhankintoja valitessa, vaikka energiankulutus ei vähenisikään. (Aalto 2010b) Etenkin lämmön osalta uusiutuvan energian hyödyntäminen kannattaa sen myös parantaen yrityksen kannattavuutta ja imagoa. (Aalto 2009h.) Kustannussäästöä syntyy jo siitä että henkilöstö on motivoitunut ympäristöosaamisen toteuttamiseen (Asunta 1999, 273).

Energiankäytön ja toiminnan nykytilan selvittäminen on ensimmäinen askel energianhallinnan aloittamisessa. Energian käyttö tulisi selvittää vähintään energialajeittain vuositasolla ja mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi eri vuorokauden-, viikon- ja vuodenaikoina ja erilaisissa käytöstä ja tuotannosta riippuvaisissa tilanteissa. Energian käytön jatkuvan seurannan tavoitteena on, että energiankäytön ja energiatehokkuuden tilaa seurataan kohteissa

jatkuvasti. Tapahtuvia muutoksia seuraamalla voidaan arvioida energiatehokkuuden tilaa ja havaita mahdolliset kehittämisen kohteet. Energiatehokkuuden nykytilan selvitys vaatii selkeästi enemmän paneutumista. Motivan mukaan on siinä yleensä työ järkevää aloittaa selvittämällä kulutusjakauksen selvittämällä, mikä tarkoittaa siis tärkeimpien kulutuksen ja energiakustannusten aiheuttajien selvittäminen energialajeittain tarkoituksenmukaisin tarkkuuksin. (Aalto 2009e.)

Toimialasta riippuen voi materiaalien käyttö muodostaa jopa yli puolet yrityksen muuttuvista kustannuksista joko suoraan tai välillisesti. Yritysten kannattaakin tehostaa materiaalien käyttöä järjestelmällisesti. Yritys voi myös esimerkiksi parhaan mahdollisen tuloksen varmistamiseksi teettää materiaalitehokkuuskatselmuksen asiantuntijoiden tuella. (Aalto 2009e.)

4.5 Veden kulutus

Veden säästöllä vähentää vesilaskun lisäksi raakaveden hankinta- ja puhdistustarvetta, jäteveden käsittelytarvetta ja veden pumppaamiseen tarvittavaa energian määrää. Lämpimän veden käytön vähentäminen vähentää lisäksi suoraa energian kulutusta. (Kuluttajavirasto 2009b.)

Suihku on vedensäästön kannalta parempi kuin kylpyamme. Ammekylpy kuluttaa vettä viisi kertaa suihkua enemmän. Suihkupäiden kulutuksissa on kuitenkin eroja. Normien mukainen suihkupää kuluttaa vettä 12 litraa minuutissa täydellä virtaamalla, kun taas säästömalli kuluttaa ainoastaan 8 - 9 litraa minuutissa. Vanhat mallit ja saunojen kattosuihkut puolestaan kuluttavat vettä jopa 18 - 20 litraa minuutissa. (Kuluttajavirasto 2009b.)

Vanhoihin kaksiotehanoihin verrattuna yksiotevesihana säästää vettä 10 - 25 %. Hankinta maksaa itsensä nopeasti takaisin. Uusimmissa yksiotehanoissa on lisäksi vieläpä erilaisia ekonappeja tai -vipuja, joilla voidaan rajoittaa veden virtaamaa vielä enemmän. Suihkupään ja letkun väliin tai vesihanauksen sekoittimen ja suuttimen väliin voi esimerkiksi asentaa tiivisteen, jossa on tavanomaista pienempi reikä eli kuristin. Sellainen vähentää veden maksimivirtaamaa 10 - 30 %. (Kuluttajavirasto 2009b.)

Normaali WC-istuimen kuluttaa vettä 6 litraa yhdellä huuhtelulla. Vuotta 1976 vanhemmissa malleissa kulutus on 9 litraa ja vielä vanhemmissa malleissa 12 litraa yhdellä huuhtelulla. Uusimmissa malleissa on pyritty entistä vähempään vedenkulutukseen. kaksoisnupilla varustetuissa istuimissa on veden kulutus rajoitettu 4 litraan isommalle tarpeelle ja 2 litraan pienemmälle tarpeelle. (Kuluttajavirasto 2009b.)

4.6 Ekologisuus ja energiatehokkuus toimistotiloissa

Toimistotilojen ympäristöseikkoihin vaikuttaa eniten ehkä erilaiset atk-laitteet ja niiden ympäristöystävällisyys, energiatehokkuus, sekä valistukseen ja rakennuksen ominaisuudet, joilla on suora yhteys mm. sähkön kulutukseen. Toimistotiloissa yleensä pienillä henkilöstön käytöksen muutoksilla voidaan saada paljon aikaiseksi. Hissin sijaan voi pyrkiä aina kävelemään portaita. Toimistolaitteisto nostaa päällä ollessaan myös huoneiston lämpötilaa, joten viihtyisyys paranee jos turhat laitteet on pois päältä. Etenkin viikonloppuisin ja öisin tulisi kaikkien laitteiden ja valaistuksen olla sammutettuna. Jos taas joidenkin laitteiden täytyy olla yöpäivää auki, sellaiset kannattaa merkitä selkeästi. (Aalto 2009d.)

Motiva suosittaa sammuttamaan valaistuksen aina, kun tila on käyttämättä yli 10 minuuttia. Motivan Internet-sivuilla huomautetaan vielä, ettei lamppujen sammuttaminen vaurioita loisteputkivalaisimia, eikä aiheuta sytytettäessä kulutuspiikkiä, kuten ilmeisesti yleisesti virheellisesti luullaan. Huomioon tulisi ottaa myös valaisimien likaisuus, sillä valaisimien pöly ja lika voivat alentaa jopa 20 valaistuksen tasoa. Luonnonvalo kannattaa aina hyödyntää, silloin kun se on mahdollista. Luonnonvalo on mm. voimakkaampaa kuin keinovalo. Siksi aina kirkaana päivänä kannattaa suosiolla sammuttaa keinovalaisimet ja antaa luonnon valon hoitaa valaistus ilmaiseksi, toki suoraa auringon paistetta välttäen. Ikkunoiden puhtaus vaikuttaa luonnollisesti myös luonnonvalon hyödynnettävyyteen. (Aalto 2009i.)

Toimistotilojen laitteiden säästöominaisuuksista kannattaa ottaa selvää ja käyttää niitä. Laitteita hankkiessa kannattaa miettiä tarkkaan käyttötarkoitus ja valita sopivasti tarpeeseen mitoitettuja laitteita. Jos mahdollista, kannattaa valita Energy Star™-merkittyjä tai muita vastaavilla energialla säästävillä merkinnöillä varustettuja laitteita. Tietokoneet kuten muutkin koneet ja laitteet kannattaa aina sammuttaa silloin kuin niitä ei tarvitse. Tietokoneen voi sammuttaa lounastunnin tai pidempien kokousten ajaksi. Samoin voi toimia valaistuksen kanssa. Kattovalaisimien sijaan kohdevalaisin työpöydällä on parempi vaihtoehto, ja siinä voi käyttää pienloistelamppua. (Aalto 2006.)

4.7 Toimistokoneet

Tietokoneet oheislaitteineen voivat käyttää koko toimiston valaistuksen verran sähköä. Tietokone itsessään käyttää sähköä yhtä paljon kuin sen kaikki oheislaitteet, kuten näytöt ja kirjoittimet. Kannettavat tietokoneet ovat sähkönkulutuskeltaan parempi vaihtoehto kuin tavallinen pöytämalli, missä on kaikki osat erikseen. Ne kuluttavat keskimääräisesti

kymmenyksen verran tavallisen tietokoneen kuluttamasta sähköstä. Myös suuret näytöt kuluttavat aina suhteessa enemmän kuin pienet. (Aalto 2009g.)

Eri valmistajilla on erilaisia järjestelmiä tietokoneiden sähkönkulutuksen hillitsemiseksi. Järjestelmiä on erilaisia ja ne voivat kattaa eri alueita, esimerkiksi koko laiteympäristön tai vain osan siitä, kuten vain näytön. Myös laitteiden väliset erot sähkönkulutuksen suhteen saattavat olla toisistaan poikkeavia, joten siihenkin kannattaa hankinta vaiheessa kiinnittää huomiota. Normaalisti kuitenkin jo pelkällä tietokoneen sulkemisella käyttötarpeen jälkeen voidaan säästää jopa sähkönkulutuksesta neljännes. Automaattisten sammutusjärjestelmien johdosta voidaan työskentelyn aikaista sähkönkulutusta pienentää puolestaan jopa puoleen. Näyttöpäätte kannattaa aina sammuttaa omasta katkaisimestaan siksi ajaksi kun sitä ei tarvita. (Aalto 2009g.)

Tulostinta hankkiessa kannattaa vertailla erilaisten kirjoittimien ominaisuuksia, sillä esimerkiksi tavallinen laserkirjoitin voi kuluttaa sähköä säästävää kirjoitinta kolme kertaa enemmän sähköä. Kannattaa siis suosia mustesuihkukirjoittimia lasereiden sijaan. Kirjoittimen muihinkin ominaisuuksiin kannattaa kiinnittää huomiota; voiko se olla yhteiskäytössä ja voiko molemmanpuoleista tulostusta käyttää. (Aalto 2009g.)

Tulostaessa kannattaa aina miettiä, onko tuloste aivan välttämätön; voisiko esimerkiksi sähköposti korvata tulosteen tai riittääkö jos asiakirja on pelkästään sähköisenä tallenteena. Turhien tulosteiden välttämiseksi on hyvä ottaa tavaksi käyttää esikatselua. Jos tulostimia esimerkiksi on useampia, kaikkien ei ehkä aina tarvitse olla valmiustilassa, vaan päällä voi pitää vain tarvittavan. Tulostettavat työt voi yrittää aina myös keskittää ja kaksipuolista kopiointia käyttää aina kuin mahdollista, sekä suosia sähköpostin käyttöä. Kirjoittimen virransäästöohjelmia kannattaa myös käyttää ja sulkea se aina kun sitä ei käytetä. Käytön jälkeen kytkeä virransäästötilaan ja asettaa mahdolliset ajastimet sammuttamaan sen automaattisesti. Myös työpäivän päätteeksi ja viikonloppujen ajaksi tulisi muistaa sammuttaa laite. (Aalto 2009d.)

Faksien sähkönkulutus vaihtelee paljon, joten laitteen kulutus kannattaa selvittää hankintavaiheessa. Faksin yhdistäminen tietokoneeseen kannattaa, sillä siten tiedostot voidaan lähettää suoraan koneesta, mikä vähentää työhön kuluvaan aikaan ja pienentää paperinkulutusta. Tietokoneeseen kannattaa myös liittää toiminto, joka kerää tulevat faksit talteen muistiin. Tulostustapa ja paperilaatu voivat vaikuttaa merkittävästi laitteen käyttökustannuksiin. Hankintaa tehdessä kannattaa miettiä, riittäisikö erillisen faksilaitteen sijaan pelkkä tietokoneeseen liitettävä faksikortti. Sen avulla faksin lähetys onnistuu kätevästi omalta koneelta ja näin säästyy niin aikaa kuin paperia. Faksin sijaan kannattaa

harkita aina sähköpostin käyttöä, ja myös faksipaperit kannattaa pyrkiä käyttämään molemmin puolin. Faksilaitetta hankittaessa kannattaa etsiä alhaisella lepotilan kulutuksella varustettu laite, ja mielellään ympäristömerkinnällä varustettu. Laserfakseista kannattaa valita tehokas sellainen. (Aalto 2009d.)

Hankintojen tekemistä helpottaa erilaisten valmiiden energia ja ympäristömerkeillä varustettujen laitteiden hankkimisen suosiminen. Esimerkiksi Energy StarTM -tuotteiden käyttöönotto merkitsee yli 50 prosentin säästöä toimistolaitteiden sähkökustannuksissa. Lisäksi työskentelyolot parantuvat, kun laitteiden lämmöntuotanto vähenee. Energy StarTM -merkityssä laitteessa on taatusti virranhallintajärjestelmä, lisäksi lepotilan virrankulutuksen ylärajaksi on luvattu näyttöpäätteille, keskusyksiköille ja normaaleille kirjoittimille 30wattia. Jos tietokone on päällä yötä päivää, kuluttaa perinteinen kone sähköä 1 300 kilowattituntia vuodessa mutta Energy StarTM -mikro vain 700 kilowattituntia. Energy StarTM -tuotteissa näppäimistön painallus tai hiiren siirtäminen palauttaa laitteen lepotilaa edeltävään tilaan muutamassa sekunnissa. Aikaraja lepotilaan siirtymiseksi on käyttäjän säädettävissä. (Aalto 2009b.)

TCO -ympäristömerkin kehityksessä on puolestaan kiinnitetty huomiota näyttöjen ja tietokoneiden ergonomiaan, energiansäästöön, laitteiden elektromagneettiseen säteilyyn ja ympäristöystävällisyyteen. TCO'95 asettaa vaatimuksia myös laitteen valmistusprosessille ja haitallisten aineiden, kuten freonien ja raskasmetallien käytölle. TCO -merkin saaneiden laitteiden virransäästövaatimukset ovat Energy StarTM -ohjelman mukaiset (Aalto 2009b.)

4.8 Luonnonmukaisesti ja kestävästi tuotetut ruoka-aineet ja tekstiilit

Luomu on sanan luonnonmukainen lyhenne. Useimmissa kehittyneissä maissa se on virallisesti valvottua ja sovittuihin tuotantomenetelmiin liittyvää kasvinviljelyä ja kotieläintuotantoa, elintarvikkeiden jatkojalostusta ja markkinointia. Luomu tarkoittaa Euroopan Unionin alueella EU:n neuvoston asetuksessa (ETY) 2092/91 määriteltyä tapaa tuottaa, jalostaa ja markkinoida elintarvikkeita. Luomu käsitteen käyttö on laajenemassa. Luomuna voidaan tuottaa ja jalostaa elintarvikkeiden lisäksi myös esimerkiksi kuitukasveja ja valmistaa tekstiilejä sekä kauneudenhoitoaineita. (Rajala, 2006.)

Luomutuotteen tunnistaa pakollisesta pakkauksista löytyvästä valvontaorganisaation tunnusnumerosta, mutta sen lisäksi on joukko vapaaehtoisia luomumerkintöjä joita käytetään tuotteiden markkinoinnissa pakollisten merkintöjen rinnalla. Luomuruoalla - ja juomalla tarkoitetaan Joutsenmerkin kriteereissä tuotteita, jotka on merkitty EU:n asetuksella EEG 2092/9. Luomumerkkejä ovat esimerkiksi Aurinko-merkki, KRAV, tai Eu -

kukka. Joutsenmerkin asettamien vaatimusten mukaan Suomalaisilla, norjalaisilla ja islantilaisilla ravintoloilla tulee olla vähintään yksi luomuelintarvike tai juoma pääraaka-aineena, jota säännöllisesti tarjotaan. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2009, 6.)

Joutsenmerkki antaa pisteitä myös ravintoloiden alueellisten elintarvikkeiden määrälle kokonaishankinta määrästä vuositasolla. Alueellisilla elintarvikkeilla Joutsenmerkki tarkoittaa tuotannon ja kulutuksen tapahtumista rajatulla alueella ja tuottaja tulee tuntea. Tuotteen kaikki viljely, jalostus ja varastointi tulee olla suoritettuna korkeintaan 500 kilometrin säteellä ravintolasta. Kalojen kohdalla matka mitataan kalasatamasta ravintolaan. Joutsenmerkki antaa pisteitä reilunkaupantuotteista ja myös vähintään yhden kasvisruoan tarjoamisesta jokapäiväisellä ruokalistalla. Noutopöydässä kasvisaterian tulee sisältyä sekä lounas- että illalliskattaukseen. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2009, 7.)

Ruoka-aineilla, joiden tuotannolla voi olla suuri negatiivinen ympäristövaikutus, vaaditaan Joutsen merkin kriteereissä, että sellaisten tuotanto tapahtuu mahdollisimman kestävien periaatteiden mukaisesti. Tällä hetkellä edellä kuvattu Joutsen merkin vaatimus koskee jättiläiskatkarapuja. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2009, 5.)

Joutsenmerkin kriteereissä vaaditaan jättiläiskatkarapuja käyttäviltä ravintoloilta, että ne ovat viljeltyjä FAO:n kestävien periaatteiden mukaisesti (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2009, 5.) FAO on yhdistyneiden kansakuntien Ruoka- ja maatalousorganisaatio. Lyhenne tulee englanninkielisestä nimestä The Food and Agriculture Organization of the United Nations. (FAO 2009.) Tosin esimerkiksi WWF:n mukaan kaikkia trooppisista meristä pyydettyjä tai kasvatettuja katkarapuja tulisi välttää, sillä yhtenäisten kriteerien luominen kestävästi tuotetuille katkaravuille on vasta tekeillä. (WWF 2009, 16.)

Joutsenmerkityltä ravintolalta vaaditaan selkeä maininta ruokalistalla sellaisen ruoan kohdalla, jos joku ruuan raaka-aineesta on geenimuunneltua (GMO). Vaatimus koskee kaikkia valmistusaineita, jotka pitää lainsäädännön mukaan merkitä GMO:na. Muuntogeeninen on geneettisesti muunneltu eliö, esimerkiksi kasvi tai bakteeri, jonka perimää on muunneltu geeniteknikan menetelmin (GMO = geeniteknisesti muunneltu organismi). Muuntogeeniset elintarvikkeet siten sisältävät niitä tai ovat valmistettu muuntogeenisistä aineksista kokonaan. (Pohjoismainen ympäristömerkintä, 5.)

Tekstiileissä ympäristömerkkejä ovat mm. EU:n ympäristömerkki, Pohjoismainen ympäristömerkki ja Öko Tex -standardi 100, Reilun kaupan puuillan viljelyä koskeva merkki ja GoodWeave-mattokutomojen käyttämä merkki. Merkkien vaatimukset koskevat erilaisia

ympäristölle tai ihmiselle haitallisten aineiden rajoittamista ja tuotannon sosiaalisten kriteerien täyttymistä. (Kuluttajavirasto 2010.)

4.9 Puhtaanapito

Puhtaanapidossa työntekijän työpanos on ensiarvoinen. Kemiallisten aineiden ja välineiden suhteen tulee olla kriittinen. Puhdistusaineiden valinnassa pidetään kriteerinä perusteellista elinkaariajattelua: missä tuote on valmistettu ja miten, aiheutuuko valmistuksessa ympäristöhaittoja, miten tuotteen kuljetus on järjestetty, mitä pesuaine aiheuttaa työntekijälle ja työn kohteelle ja mitkä ovat sen hajoamistulokset. (Asunta ym. 1999, 297.)

Puhtauteen vaikuttaa neljä tekijää, jotka ovat mekaniikka eli työ, lämpötila, aika ja kemialliset puhdistusaineet, joita yleensä käytetään veteen annosteltuina. Jos halutaan minimoida negatiiviset ympäristövaikutukset, on tunnettava kemiallisten aineiden eli pesuaineiden sisältö, happamuus, sekoitussuhde jne. Ympäristölle vaaralliset kemikaalit on luokiteltu. Luokitus järjestelmä perustuu kolmeen muuttujaan: aineen myrkyllisyyteen, pysyvyyteen ja kertyvyyteen. (Asunta ym. 1999, 297.)

Siivousaineet, -välineet ja -menetelmät tulisi aina huolellisesti valita käyttökohteen mukaan. Puhdistusaineista tulisi tehdä ohjeiden mukaisia liuoksia, eli tuotteen tuntemus tai käyttöohjeiden lukeminen on tarpeen. Erityisesti pesuaineiden käytön osalta voidaan helposti siirtyä haitattomampien aineiden ja pesuaineettomien menetelmien käyttöön. Esimerkiksi biohajoavat ja fosfaatittomat pesuaineet ovat haitattomampia aineita käyttää. Ympäristömerkityt tuotteet ovat jo astetta parempia valintoja. (Lehto 2006d.) Tärkeää olisi myös puhdistamisen säännöllisyys, jottei lika pääse kerrostumaan ja pinttymään niin että tarvitaan ympäristöä rasittavia kemikaaleja ja menetelmiä. (Lundgren & Näätäsaari 2006, 159.)

Pesu- ja desinfiointikertoja voidaan ehkä vähentää ja pesuaineiden annostelua tarkistaa. Myös oikean aineen valinta oikeaan pesukohteeseen on tärkeää. Uusimpaan tekniikkaan kannattaa tutustua, sellaista edustaa esimerkiksi vedetön siivous keittiössä. (Lehto 2006d.) Kuhunkin kohteeseen olisi hyvä olla tarkoituksenmukainen puhdistusaine ja -menetelmä. Siivouksessa voi suosia kuiva- ja muita vaihtoehtoisia menetelmiä, kuten liottaminen ja höyrypesu. (Lundgren & Näätäsaari 2006, 159.)

5 Strukturoitu kysely nykytilan kartoittamisen välineenä

Työn aineisto on kerätty toteuttamalla yksikkökohtainen, laaja kysely aihepiirin halutuista tiedoista kartoittaakseni nykytilannetta ympäristöasioiden hoidon tasosta. Kyselyn yhtenä

tarkoituksena oli myös saada jokainen yksikkö heti miettimään omaa toimintaansa ja valitut ympäristövastaavat aktiivisiksi. Kysely oli tarpeen, jotta saatiin yksityiskohtaista tietoa kustakin toimipisteestä, sekä samalla jonkinlainen yleiskuva koko konsernin ympäristöasioista. Näin saadaan todellinen pohja kehittämistoiminnalle, ettei se perustu pelkille arvailuille ja olettamuksille, tai että ei tehdä mitään turhaa. Vastausten perusteella voidaan asettaa tavoitteita joiden avulla voidaan seurata kehitystä.

Kyselystä saatujen vastusten avulla pystytään erottamaan kokonaisuudesta sekä sellaiset yksiköt, joissa on eniten kehittämisen tarvetta ja sellaiset yksiköt, joista ehkä muut voivat ottaa mallia ja joiden hyviä toimintamalleja voidaan ehkä laajentaa toisiin yksiköihin. Näin tavoite yhtenäisemmästä toimintalinjasta pääsee hyvin toteutumaan. Kysely oli muodoltaan avoimin kohdin täydennetty strukturoitu kysely, josta lähti sähköpostitiedote ennalta nimetyille vastaajalle. Tiedotteessa oli suora linkki kyselyyn.

Päätös sähköisesti toteutettavasta strukturoidusta kyselystä tuli johtoryhmältä määräyksenä. Kyselytyökalun valinta, kysymysten muoto, sisältö, sekä otanta jäivät minun päätettäväkseni. Päädyin siihen tulokseen, että pelkkien monivalintakysymysten rinnalle tulisi laatia avoimia kysymyksiä. Näin opinnäytetyölle asetetut vaatimukset täyttyvät ja tulosten laatuakin paranee. Kyselyssä on paljon ennalta määrättyjä vastausvaihtoehtoja, kyllä tai ei-vaihtoehtoja sekä muutama täysin avoin kysymys, ja vielä valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen olen pyrkinyt aina laittamaan vielä "jokin muu mikä" -tyylisen vastausvaihtoehdon. Mahdollisimman monen kysymyksen jälkeen laitoin vastaajalle mahdollisuuden tarkentaa tai kommentoida vapaasti omin sanoin vielä edellistä vastaustaan tai aihepiiriä yleensä, mahdollisimman laadukkaasti ja kattavan lopputuloksen saannin takia.

Erilaiset haastattelutyypit voidaan jaotella esimerkiksi sen mukaan, kuinka tarkasti kysymykset muotoillaan tai sen perustella kuinka paljon haastattelijä ohjaa haastattelun kulkua. Strukturoidussa tai lomakehaastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille haastateltaville sama. Tätä pidetään tärkeänä koska silloin kaikki haastateltavat vastaavat kysymyksiin samoista lähtökohdista ja kysymykset ovat kaikille samat. Siten niistä on myös helppo vetää johtopäätöksiä. Lisäksi vastausvaihtoehdot ovat esitetty valmiiksi ja ne ovat myös kaikille samat. Puolistrukturoitu haastattelu poikkeaa strukturoidusta haastattelusta siten että kysymykset ovat edelleen kaikille samat mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. (Aaltola & Valli 2007, 27.)

Käytin ympäristövastaavien mielipiteitä kartoittavassa kysymyssarjassa Likert- asteikkoa. Likert- asteikolla halusin selvittää yksiköissä vallitsevia asenteita ympäristöasioita kohtaan, vaikka tässä tuleekin ainoastaan ympäristövastaavan näkemys ja asenteet ilmi. Onhan

oleellista tietää, miten ympäristöasiat yksiköissä yleisesti koetaan, jotta kehittämistä voidaan laadukkaasti jatkossa viedä eteenpäin. Likert- asteikko järjestää vastaajat "samanmielisyyden" määrän mukaan. Likert- asteikon vastausvaihtoehdot ovat 'täysin samaa mieltä', 'jokseenkin samaa mieltä', 'jokseenkin eri mieltä', 'täysin erimieltä', ja omassa kyselyssäni nämä vaihtoehdot ovat käytössä. Joissakin tapauksissa vaihtoehtoihin lisätään esimerkiksi "en osaa sanoa" vaihtoehto, mutta en katsonut tässä sen olevan tarpeellinen tai järkevä. (Heikkilä 2004, 53 - 54.)

Avoimilla kysymyksillä saadaan kyselyyn lisäulottuvuutta, ja vastaajilla on mahdollisuus täydentää ehkä sellaisia kohtia joita en itse ole huomannut ottaa mukaan käsittelyyn. Myös mahdollisia epäselkeitä tai "ei osaa sanoa" vastauksia voi vastaaja täydentää tai selventää. Tai antaa tärkeitä lisähuomautuksia miksi vastasi jollakin tietyllä tavalla, esimerkiksi miksi jokin asia ei ole hoidettu jollain tavalla millä ehkä pitäisi. Tai esimerkiksi mikäli vastaaja on epävarma oliko ymmärtänyt kysymyksen oikein, voi vastausta tarkentaa sitenkin, että kertoo miten ymmärsi kysymyksen eli miltä pohjalta vastaus on annettu. Syiden esiin tuominen voi olla ratkaisevaakin tulkinnan ja jatkotoimenpiteiden kannalta. (Aaltola ja Valli 2007, 49, 111.)

Tarkoitus oli saada mahdollisimman moni kysymys "pakolliseksi" eli päästäkseen eteenpäin lomakkeella, vastaajan tulee täyttää tietyt kohdat. Tämä varmistaa sen, että vastauksia myös saadaan, ainakin ne oleellisimmat, sillä kyseessä kun on vielä melko pitkä ja työläs kysely. Muutoin voisi tulla/ olla houkutusena hyppiä joidenkin kysymysten yli ja näin heikentää koko kyselyn toimivuutta. Samoin tiettyihin kohtiin haluttiin pakolliseksikin vastaajien kommentoivan vielä antamiaan vastauksiaan, jotta tiedetään syy johonkin. Jättekysymyksissä oli tarpeellista saada tietää, miksi jotakin jätettä ei lajitella, esimerkiksi jos ei sitä kerry ollenkaan. Tai jos kertyy, eikä sitä lajitella, miksi sitä ei lajitella: kiinteistöstä tai muista yksiköstä itsestään riippumattomista syistä vai jostain muusta syystä. Näin tiedetään miten lähteä edistämään asiaa.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön strategiana on case- eli tapaustutkimus, koska tapaustutkimukselle on tyypillistä yksityiskohtainen, intensiivisen tiedon yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 125). Tapaustutkimus on yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia tuotettu yksityiskohtainen intensiivinen tieto. Tapaustutkimukset etsivät vastauksia kysymyksiin kuinka ja miksi. Kyselylomaketutkimus keskittyy kysymyksiin kuka, mikä missä, kuinka monta ja kuinka paljon. (Aaltola ja Valli 2001, 158.)

Tutkimuksessa käytin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimustapaa ja analyysimetodeja. Tiedonkeruumenetelmä oli strukturoitu kyselytutkimus valmiilla vastausvaihtoehdoilla sekä avoimilla kysymyksillä. Mukana on myös yksi Likertin asteikko, eli mielipiteitä ja käsityksiä mittaava osio, jossa asteikolla 1 - 4 annetaan vaihtoehtoja. Myös tulosten analysoinnissa olen käyttänyt sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista lähestymistapaa. Käyttämällä strukturoidussa kyselylomakkeessani avoimia vastauksia saan paremman lopputuloksen, kuin pelkästään strukturoidulla kyselylomakkeella. Kvalitatiivisilla osuuksilla pyrin täydentämään saatuja vastauksia ja saamaan laajemman näkemyksen ja esimerkiksi syitä annetuille vastauksille, jotta todellista asioiden kehittämistä voi kartoituksesta saatujen tulosten perusteella jatkossa tehdä.

Tutkimuksen perusjoukkona on kokonaisotos, sillä tapauksessani tutkin kaikkia perusjoukon yksiköitä, eli kaikki hotelli ravintola ja toimistoyksiköt, ovat edustettuina. Tämä tulee kyseeseen kun perusjoukko on pieni. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 29 - 30.)

Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään ja siinä mitataan määriä. Kvalitatiivinen tutkimus taas pyrkii ymmärtämään ilmiötä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittauksia tehdään kvalitatiivista enemmän. Laadullisen tutkimuksen aineisto perustuu kirjoitettuihin teksteihin ja puheisiin, eli ei numeraaliseen aineistoon. Laadullisen tutkimuksen metodeita ovat havainnointi, haastattelu ja tekstianalyysi. Määrällisessäkin tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytetään haastattelua, mutta instrumenttina käytetään valmiita strukturoituja tai avoimia kysymyksiä, joilla selvitetään ilmiöön liittyvien ominaisuuksien tai yhteyksien esiintymistiheyksiä. (Kananen 2008, 10 - 11.)

Virhemahdollisuudet ja luotettavuuden kyseenalaistaminen oman työni kohdalla kohdistuvat valittujen vastaajien edustettaessa aina yhtä kokonaista toimintayksikköä. Saadut tiedot ovat vain vastaajan antama näkökulma ja hänen selvittämänsä asiat edustamastaan yksiköstä. Ja hänen näkemyksensä yksikön toiminnoista on vain hänen näkemyksensä, joten luotettavuus ja asioiden kattavuus, sekä tietojen oikeellisuus voivat tuki olla aina kyseenalaisia.

Seuraavaksi tuon esille yleisesti kyselyn laadinnassa huomioon otettavia tärkeimpiä asioita ja pohdin toteuttamista riskien minimoimisen näkökulmasta.

5.2 Tutkimusongelma kyselyn laadinnan lähtökohtana

Kysely on vain yksi osa tutkimusta, mutta kuitenkin erittäin tärkeä osa. Huonosti laadittu kysely ei tuota vaadittavaa tietoa tai pahimmillaan se voi jopa antaa virheellistä tietoa.

Vastaukset kerätään ja analysoidaan lopuksi. Tämä tulee ottaa huomioon sillä tapalla lomake on tehty ja kysymykset muotoiltu, vaikuttavat vastausten analysointitapaan ja mahdollisuuksiin. (Brace 2004, 7 - 8.)

Lähtökohtana kyselylomakkeelle on aina tutkimusongelma. Kysymysten tulee palvella tutkimusongelman ratkaisua (Kananen 2008, 14 - 15.) Tutkimusongelmaksi olen muodostanut seuraavan: Miten kehittää ja yhtenäistää hotelli- ja ravintola-alan konsernin ympäristöasioita mahdollisimman helposti toteutettavilla ja kustannuksia säästävillä tavoilla? Kyselystä saatujen tulosten tarkoituksena oli löytää konsernin keskeiset ympäristönäkökohdat ja kriittisimmät alueet, joita kehittämällä saadaan parhaimmat ympäristö- ja kustannushyödyt. Lisäarvona kyselyn ajateltiin ehkä löytävän hyviä olemassa olevia käytäntöjä joita levittää laajemmalti konserniin, sekä mahdollisesti tuoda hyviä toteuttamiskelpoisia ympäristömyönteisiä ideoita ympäristövastaavien keskuudesta.

Ensimmäiseksi tulee määritellä tavoitteet, mitä kyselyllä halutaan, jotta voidaan laatia sopivat kysymykset, mihin voidaan vastata haluttujen tavoitteiden mukaan. Ennen kuin voidaan kysyä yhtään mitään, pitää määritellä otanta, menetelmä ja väline. (Brace 2004, 8.) Ennen kysymysten laadintaa tulee perehtyä teoriaan kerättävän tiedon aihepiiristä, jotta varmistetaan kaikkien tärkeiden kysymysten kysyminen ja kaikkien kysymysten palveleminen jotakin tarkoitusta (Brace 2004, 11). On tärkeä kiinnittää huomiota kysymysten laadinnassa ja lomakkeen muotoilussa myös vastaajan mielenkiinnon ylläpitoon. Erityisesti strukturoidussa kyselyssä tämä on haaste ja kirjalliseen asuun on syytä kiinnittää huomiota. (Brace 2004, 18.) Niin sanotut lämmittelykysymykset tulee laittaa kyselylomakkeen alkuun ja arkaluontoiset kysymykset loppuun (Holopainen & Pulkkinen 2002, 100). Selkeä ulkoasu ja looginen eteneminen ovat tärkeitä (Holopainen & Pulkkinen 2002, 29).

Avoimet kysymykset ovat tarkoituksenmukaisia silloin jos vaihtoehtoja ei tunneta etukäteen. Sekamuotoiset kysymykset missä on annettu muu mikä - vastausvaihtoehto valmiiden vaihtoehtojen rinnalle on hyvä silloin kun ei olla varmoja, onko kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot keksitty kysymyksiä laadittaessa. (Heikkilä 2004, 52.) Kyselylomakkeellani olen pyrkinyt mahdollisimman moneen kohtaan jättämään ”jokin muu, mikä” -tyyppisen avoimen vaihtoehdon, sillä oletin, että en ole kyennyt välttämättä joka kohdassa ottamaan kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja huomioon. Avoimilla kohdilla voidaan saada esimerkiksi hyviä ideoita ja muita sellaisia asioita esille, mitä ei etukäteen olisi osattu huomioida. Avoimet vastaukset voivat lisäksi tuoda esimerkiksi vartenotettavia parannusehdotuksia, mikä oli myös yhtenä tämän kartoittavan kyselyn perusideana. (Heikkilä 2004, 49 - 50, 52.)

Ympäristövastaavien valinta ennen kyselyn lähettämistä yksikköihin koin siksi kovin tärkeäksi, että kyselyyn vastaajalla olisi velvoite ja motivaatio vastaamiseen, eikä myöskään kävisi niin että vastaajaa lähdetäisiin etsimään vasta kyselyn saapumisen yhteydessä. Kyselyn toteuttamisesta ja tarpeellisuudesta projektin etenemisen kannalta oli myös mielekästä tiedottaa heille etukäteen.

Olin ajatellut, että sopiva aika vastaajille annettavaksi voisi olla kaksi viikkoa. Ajattelin, että se ei ole liian pitkä, jolloin vastaaminen voisi unohtua jos siihen ei heti tartu, mutta se on toisaalta tarpeeksi pitkä aika, jotta vastaajalla on aika ottaa selvää tarvittavista asioista suhteellisen vaativan kyselyn ollessa kyseessä. Täytyy ottaa myös huomioon mahdolliset vastaajan vapaapäivät, vuosiloma tai sairausloma, jonka vuoksi ei mielestäni kahdesta viikosta voitu yhtään lyhentää vastausaikaa. Lopulliseen päätökseen vaikutti toki toimeksiantajan mielipide asiasta. Kyselyyn vastaamisaika ei pysynyt kuitenkaan aisoissa, vaan se venyi useamman kuukauden mittaiseksi. Seuraavassa tarkastelen valitun kyselymallin toteutusta sen heikkouksien ja vahvuuksien valossa.

5.3 Kyselyn toteuttaminen

Aluksi ajattelin sähköpostikyselyn toteuttamista sähköpostin liitteenä olevalla word- tai excel tiedostona. Kuitenkin Vihreä Linja tiimin kanssa tuli pian puheeksi, että tekisin kyselyn yrityksessä aikaisemminkin sisäisenä kyselytyökalunaan käyttämällä sharepoint- tai digium-ohjelmalla. Näin ollen, kyselyn toteutus hieman myöhästyi heti alkuperäisestä suunnitellusta aikataulustaan, sillä työkalun käyttöön tarvitsin hieman aikaa tutustua ja kysymysten asettelu sinne vei oman aikansa. Molemmat työkalut mahdollistivat kysymysten tekemisen pakolliseksi, jotta lomakkeella voi edetä ja kyselyn voi jättää kesken ja palata vaikka seuraavana päivänä uudelleen vastausten äärelle. Nämä molemmat tärkeänä pidetyt ominaisuudet päihittivät alkuperäisesti ajatellun sähköpostin liitekyselyn ominaisuudet, joten kyselyn onnistuminen ajateltiin olevan vieläkin taatumpaa.

Sähköpostikysely voidaan toteuttaa joko yksinkertaisella sähköpostikyselyllä, missä kysely on suoraan saapuvassa sähköpostissa, tai se voidaan laittaa liitteenä, jolloin vastaajalle se on hieman työläämpää liitteen erillisen lataamisen vuoksi. Nämä vaihtoehdot ovat huonoja siinä että lomakkeiden ulkomuotoa ei saada pysymään varmuudella samanlaisena, teksti voi esimerkiksi mennä sekaisin vastaajan avatessa liite omalla koneellaan ja etenkin kun siihen kirjoittaa sitten tekstiä lomake saattaa muuttua sekavaksi. On myös huomattu tämän viimeiseksi mainitun tavan olevan yleisesti vastausprosentin kannalta huonoin vaihtoehto toteuttaa kysely. (Brace 2004, 36.) Se ei mielestäni ole tämän tapaustutkimuksen suurimpia

riskejä, jos saamme vastaajiksi motivoituneet ympäristövastaavat nimettyä ennen kyselyn toteuttamista.

Vastaustyyliässä voi sähköpostilla lähetettävää lomaketta verrata monilta osin paperilomakkeeseen. Sen hyvät puolet ovat tässä kohtaa avainasemassa tämän kyselyn toteuttamisessa. Itse täytettävän paperilomakkeen täytössä on vastaajalla aikaa miettiä kysymystä ja vaikka keskeyttää se välillä tiedon hankintaa tai tarkistusta varten (Brace 2004, 36.) Näin on myös sähköpostikyselyssä mahdollisuus tehdä, sekä parhaiten sopivan ajan valitseminen (Brace 2004, 39), ja näin voi vastaaja toimia myös sähköpostilla saadun lomakkeen kanssa. Vähäisen ajallisen paineen alla vastaaja saattaa antaa antoisia vastauksia avoimiin kohtiin. (Brace 2004, 36). Kaikki edellä mainitut vahvuudet tukevat hyvin juuri tässä kyseessä olevan kyselyn luonnetta.

Omassa tapauksessani tuli lopulta kyse suljetusta web-kyselystä. Suljettu web kysely tarkoittaa sellaista internetissä toteutettavaa kyselyä, mikä on sellaisella sivustolla mihin ei kuka tahansa pääse, ja kyselyyn vastaajat kutsutaan siihen vastaamaan erikseen. (Brace 2004, 36.) Toteuttamallani kyselyllä oli siten kaikki samat vahvuudet kuin paperikyselyllä ja aiemmin selvennetyillä sähköpostin liitteenä lähetettävällä kyselyllä, mutta ominaisuuksiltaan se oli vielä parempi. Sen ulkonäkö ja visuaalisuuden mahdollisuudet toivat siihen aivan oman vahvuutensa ja lisäksi sen analysoinnin tuli olla helpompaa. (Brace 2004, 36 - 42.)

5.4 Kyselyn sisältö

Monet yksityiskohtaiset kysymykset -samoin kuin kysymättä jättämiset, kumpusivat Vihreä linjan kokouksissa syntyneiden keskustelujen pohjalta. Toimeksiantajayrityksellä oli joitakin selviä suoria asioita, mitä haluttiin saada kartoitetuksi.

Yrityksen puolelta oli tullut halu painottaa ja panostaa energiatehokkuuteen sekä jätteidenhallintaan. Sen lisäksi kysymykset syntyivät kartoittamieni asioiden pohjalta opinnäytetyössäni olevaan teoriaan koskien hotelli - ja ravintola-alan ympäristö näkökohtia ja ympäristöasioiden hallintaa. Otin mukaan myös muutamia kysymyksiä ja raja-arvoja joillekin määritelmille suoraan Joutsenmerkin kriteerit ravintoloille ja Joutsenmerkit kriteeri hotelleille - lomakkeiden pohjalta. Joutsenmerkki on kuitenkin alalla käytössä oleva toimiva ja luotettava lähde ja kriteeristö, johon voi yritys myös myöhemmässä vaiheessa halutessaan perehtyä enemmän ja näin olisi valmiina jo jonkinlainen vertailupohja mistä lähteä liikkeelle.

Vihreälinjan kokouksissa tuli ilmi myös esimerkiksi asiakkaiden jätteiden lajittelu huoneessa, sekä huoneiden shampoo ja saippuapulloversiot. Olen siis jättänyt kysymättä edellä

mainituista asioista kokonaan. Tuli puheeksi esimerkiksi, että on turvallisuusriski henkilökunnalle lähteä penkomaan asiakkaan jätteitä, joten siksi ei kerroshuoltajilta vaadita asiakkaiden jättämien jätteiden lajittelua. Lisäksi huoneeseen kertyvät asiakkaiden jättämien jätteiden määrät ovat niin pieniä, että sekajäteastia huoneissa riittää. Saippuoiden shampoopullojen ympäristöystävällisten vaihtoehtojen valinta on ongelmallinen, sillä lähes kaikissa vaihtoehdoissa on aina oma haittapuolensa. Esimerkiksi isompi saippua-annostelija ei ole hygieeninen. Myös energiansäästölamppuja oli alettu suunnitelmallisesti vaihtamaan koko konsernissa, joten valaistukseen liittyvät kysymykset jätin siksi kysymättä.

Pyrin keskittymään vain oleellisimpiin sekä helposti toteutettavissa oleviin asioihin, sekä kustannuksia säästäviin näkökohtia huomiota painottaen. Halusin saada kartoituksesta mahdollisimman kattavan, jotta tuloksista olisi todellista hyötyä. Pyrin huomioimaan myös sellaiset seikat jotka voisivat tulevaisuudessakin hyödyttää yritystä sekä ympäristövastaavia.

5.5 Saadut vastaukset

Kysely, joka sai nimekseen Vihreä kysely, julkaistiin toukokuun 9. päivänä 2009. Kysely suljettiin 23. syyskuuta 2009. Vastauksia saatiin lopulta 17/ 20. Itse kyselyn tekeminen Digium ohjelmaan vei reilun kuukauden aikaa. Kysely oli sikäli työläs, että kyseessä oli aihe, joka rajauksestaan huolimatta vati mahdollisimman monia yksityiskohtaisia kysymyksiä tarkan tiedon saamiseksi. Kysymysten oikeanlainen asettelu ja sanamuotojen valinta veivät oman aikansa. Kyselyyn oli lisäksi tultava mahdollisimman paljon avointa vastaustilaa, sillä kartoittavassa kyselyssä sellaisen on ainoa keino saada laajasti materiaalia, ja tarkoituksen a oli saada vastaajista niin paljon nyt irti kuin mahdollista. Lisäksi tiedossa oli että kysely on vastaajillekin ehkä osittain vaikea ja sisältää hankalahkoja käsitteitä, joten mahdollisuus vastausten tarkentamiselle tai selventämiselle oli annettava. Siten myös vastausten käsittely oli äärimmäisen työläs prosessi.

Vastauksia tuli aluksi muutama täysin alkuperäisen aikataulun rajoissa, mutta sitten kesän kynnyksellä alkoi tuntua että vastauksia ei enempää tulisikaan. Ajoittain pelkäsinkin kyselyn menevän täysin hukkaan. Ensin olin ajatellut tyylillämme nimetä ympäristövastaavat hyvissä ajoin ennen kyselyn toteuttamista ja johdolta käsin lähtevää vastaamiskäskyä tuovan kyselyn vastausten saamiselle matalan epäonnistumisriskin, mutta varotoimet eivät silti riittäneet. Vastausten saaminen, erityisesti useimpien ravintoloiden vastausten, oli joidenkin yksiköiden kohdilla erittäin hidasta ja hankalaa. Kokonaisotannan 100 prosentista jäi puuttumaan kolme ravintolaa. Vastausvajetta kompensoi toisaalta se, että yksi vastaamatta jättäneistä ravintoloista sijaitsee toisen vastanneen ravintolan yläkerrassa ja toimii muutoinkin saman vetäjän alaisuudessa. Täten voidaan monia Fishmarketilta saatuja vastauksia ja niistä tehtynä

johtopäätöksiä ja myöhempiä kehitysideoitakin mahdollisesti siis soveltaa sellaisinaan Sassoon.

Hieman samanlainen tilanne voidaan katsoa olevan Sellon Hotel Sellon sekä hotellin yhteydessä toimivan ravintolan suhteen. Koska Paul's bar ja bistro (nykyinen Restaurant Carlito's Espoo) toimii hotellin yhteydessä, voidaan olettaa monen hotellista saadun vastauksen pätevän myös ravintolan puolelle ja kehitysvaiheessa voidaan varmasti jossain määrin soveltaa Hotel Sellon vastauksista tehtyjen johtopäätösten ja kehitysehdotusten perusteella tehtyjä valintoja myös Pauls bar ja bistroon. Toki tässä tapauksessa asiat eivät ole niin yksioikoisia kuin aiemmin mainituissa Sassossa ja Fishmarketissa, hotelli ja ravintola kun ovat kuitenkin niin monilta osin erilaisia ja kyselyssä oli kysymykset kohdennettu juuri näille tietyille toimialoille erikseen.

Kolmas vastaamatta jättänyt ravintola oli odotusten vastaisesti Mecca. Hyvin todennäköisesti ongelmana on ollut kiire, etenkin niiden ympäristövastaavien kohdilla, jotka ovat "kentällä" työntekijätason tehtävissä eivätkä ole löytäneet aikaa erikseen kyselyyn vastaamiselle. Ajan löytäminen ja "irrottautuminen sorvin äärestä" kyselyyn vastaamisen ajaksi on oma veikkaukseni vastausten takkuiluun. Kuitenkin kyselyyn vastaaminen oli ylemmän johdon määräys, jolloin voidaan vain ihmetellä, kuinka tällaista määräystä ei noudateta ja kenellä on vastuu asioiden järjestämisessä niin, että määräysten noudattaminen mahdollistuu. Hotellityössä on ehkä osittain helpompi päästä koneen äärelle vastaamaan, mutta myös hotellien lukumäärä ei ole verrannollinen konsernin ravintoloiden kokonaislukumäärään, joten tässäkin kohtaa on hyvin hankalaa keksiä syitä sille miksi kaikki hotellit saatiin vastaamaan ja painostusta tarvittiin enemmän ravintoloiden puolelle.

Toimistojen kohdalla tilanne oli mielenkiintoinen myös sikäli, että toinen toimistoyksiköistä ei edes alun perin ollut mukana suunnitelmissa ottaa mukaan kehitysprojektiin. Kuitenkin riitti, että yksi tarpeeksi aiheesta kiinnostunut henkilö otti oma-aloitteisesti asiakseen tulla mukaan kehittämään kyseisestäkin toimistosta vihreämpää, ja tämä toimistoyksikön vastaus saapui reilusti ensimmäisenä. Tosin, tässä kohtaa voidaan vedota taas siihen, kuinka toimistotyöstä pääsee helpommin irtautumaan tällaisen kyselyn vastaamisen pariin, vaikka erillisen ajanhan se silti vaatii päivittäisten rutiinien oheen. Toisessa toimistoyksikössä ei meinattu löytää ketään asioista tarpeeksi kiinnostunutta henkilöä, joka olisi ollut halukas ottamaan ympäristövastaavan roolin.

Aleksanterinkadun toimistossa joukkosähköpostilla lähetettyyn tiedotteeseen aiheesta vastasi ainoastaan harjoittelijoita, jotka harmittelivat sitä, etteivät varmaankaan voi osallistua kun ovat vain harjoittelussa tai harjoittelu on päättymässä tms. Lopulta vakituisen henkilökunnan

kiinnostuksen tai ajan puutteen vuoksi ympäristövastaavaksi tyytymiselle, kyselyyn vastaaminen annettiin erään harjoittelijan tehtäväksi.

Kysely olikin alkuperäisistä suunnitelmista ja tavoiteajoista suuresti poiketen auki koko kesän yli syyskuulle saakka, ja monta vastausta saatiin vasta syksyn puolella, kun uusia muistutusviestejä aiheesta laitettiin johdon assistentin toimesta yksiköihin. Omilla useilla kevään aikana laittamillani muistutusviesteillä ei tuntunut olevan juurikaan vaikutusta.

5.6 Luotettavuuden arviointia

Osa vastauksista oli annettu epämääräisesti, joten kaikista vastauksista ei saatu sitä hyötyä mikä oli tarkoitus. Osa vastaajista saattoi saada hyvinkin tarkat tiedot joistakin asioista haltuunsa, mutta osa taas ei, joten osa vastauksista on pelkkiä ympäripyöreitä arviointeja. Vastauksissa täytyy ottaa huomioon myös ympäristövastaavan subjektiivinen näkemys. Ympäristövastaavat edustivat tässä tutkimuksessa aina yhtä kokonaista hotelli- ravintola tai toimistoyksikköä, joten luotettavuus ei ole sama, kuin jos samasta yksiköstä olisi haastateltu useampia työntekijöitä ja heidän näkemyksiään sekä mielipiteitä asioista. Ympäristövastaavilla oli lisäksi kaikilla erilaiset roolit työyhteisöissään ja erilaiset taustat sekä vaikutusmahdollisuudet.

Jättekysymysten voisi sanoa osittain epäonnistuneen, sillä suurin osa yksiköistä ei saanut kysytyjä vuoden 2008 jätemääriä - tai kaikkia niistä selville erinäisistä syistä. Kuitenkin ravintoloista viisi ja hotelleista yksi onnistuivat selvittämään jätemääriään luvuiksi asti. Toimistoista ei kumpikaan onnistunut selvittämään tarkempia jätemääriään kaikista jätteistään.

Jätemääriä oli vastaajien henkilökohtaisten yhteydenottojen mukaan erityisen hankala saada selville korttelissa missä sijaitsevat Hotellit Glo ja Kämp, toinen toimistoista, sekä ravintolat Carlito´s, Yume ja Kämp cafe, sillä samaisessa korttelissa sijaitsee lukuisia muitakin yrityksiä ja toimijoita, joiden kaikkien kesken on esimerkiksi jätelasku jaettu ennalta määrätyn prosenttiosuukin kokonaisuudesta. Näin ollen myös jätelaskujen pienentämisen hyöty pelkästään yhdessä yksikössä ei aiheuttaisi välttämättä suoraa hyötyä siihen yksikköön, joka säästön on tehnyt, van se jakautuisi kaikkien kesken. Ja tietenkin myös toisinpäin jonkun toimijan kasvattama jätemäärä ja lasku koituvat kaikkien yhteiseksi maksettavaksi.

Seuraavasta avoimesta kommentista vedenkulutusaiheeseen yleensä liittyen, voi päätellä että joillekin tarkat vedenkulutustiedot ja erilaiset hanojen ominaisuudet olivat hankalia selvittää:

”Kysymykset ovat oikeasti mielettömän haastavia? Esimerkiksi näiden ravintoloiden hanat, suihkut ovat olleet olemassa jo edellisellä omistajalla. Ja onkin mahdotonta lähteä kertomaan kuinka paljon kukin hana kuluttaa?” Myös ravintoloiden kuten hotellienkin vastauksissa jotkin vastaajat ilmoittivat myös virheellisesti kokonaislukumääriä, kun kysyttiin prosentteja. Siksi kaikkia yksityiskohtaisia vedenkulutukseen liittyviä vastuksia ei voida ravintoloidenkaan kohdalla pitää kovin luotettavina.

6 Kyselyn tulokset

Tässä luvussa avaan tuloksia ensin hotelleille ja ravintoloille esitettyjen Likert -asteikon mielipiteitä mittaavien väittämien kautta. Sen jälkeen käsittelen yhdessä ravintoloiden, hotellien ja toimistojen edustajien antamia vastauksia kysymykseen koskien ympäristövastaavien kokemaa mahdollista lisätiedon tarvetta ympäristövastaavan roolissa toimimiseen. Loput vastaukset esitän ja kokoan tulokset kunkin toimialan mukaan. Kuvailen ensin ravintoloiden ympäristöasioiden tilan, sitten hotellien ympäristöasioiden tilan ja viimeisenä toimistojen ympäristöasioiden tilan.

Yksityiskohtaiset tarkat vastaukset hyödyttävät ainoastaan konsernia ja yksiköitä itseään, joten tässä olen pyrkinyt esittämään vastauksista olennaisimmat. Avoimissa vastauksissa olen käyttänyt yksiköille antamiani koodeja, joissa aina kirjain tunniste kertoo, onko kyseessä hotelli, ravintola vai toimistoyksikkö, ja numerokoodi kertoo, mikä yksikkö on kyseessä. Koodien tunnukset ovat seuraavat: H1: Palace Hotel, H2: Hotel Kämp, H3: Hotel Glo, H4: Hotel Linna, H5: Hotel Sello, R1: Palace Gourmet, R2: Carlito´s, R3: Restaurant Linna, R4: YUME, R5: Boathouse, R6: Tapahtumatalo Bank, R7: Fishmarket, R8: Kämp Café, R9: Särkänlinna, R10: Restaurant Klippan, T1: Aleksanterinkadun toimisto ja T2: Porkkalankadun toimisto.

Taulukko: 2 Hotelliyksiköiden ympäristöasioiden Likert -asteikko

	Hotellit
	N=5
	KA
Seuraavassa on esitetty ympäristöasioihin liittyviä väittämiä. Valitse näkemystäsi vastaavin vaihtoehto.	
Yksikköemme ympäristöasioiden hoidossa ja huomioinnissa löytyy kehitettävää	3,6
Olemme yksikössämme halukkaita parantamaan ympäristöasioiden hoidon tasoa	3,4
Ympäristöasioiden huomioiminen alallamme on tärkeää	4
Palvelualojen ei tarvitse kiinnittää huomiota ympäristönäkökohtiin	1
Yksikössämme tarvitaan lisätietoa ympäristöasioiden hoidossa	3,4
Ympäristöasioiden huomioon ottaminen tuottaa ainoastaan lisäkustannuksia	1,4
Ympäristöasioiden huomioon ottaminen hankaloittaa henkilökunnan päivittäistä työtä	1,6
Ympäristöasioiden huomiointi on tärkeä osa korkeaa laatua ja hyvää palvelua	3,8
Ympäristöasioiden laadukas hoitaminen vaikuttaa myös työviihtyvyyteen	3,6
Yksiköllämme olisi edellytykset parempaan ympäristöasioiden huomioimiseen kuin miten asioita tällä hetkellä huomioidaan	3,6
Yksikössämme haluaisimme huomioida paremmin ympäristönäkökohtia mutta siihen ei ole edellytyksiä	2,8

1,00–1,74
 1,75– 2,49
 2,50–3,24
 3,25–4,00

Asteikossa mielipiteet saivat kukin arvon väliltä 1 - 4. Mielipide vaihtoehto täysin eri mieltä sai arvon 1, osittain eri mieltä sai arvon 2, osittain samaa mieltä sai arvon 3 ja täysin samaa mieltä sai arvon 4. Taulukosta näkee nyt kunkin mielipideväittämän saaman keskiarvon. Mitä lähempänä jonkin väittämän keskiarvo on esimerkiksi lukua neljä, sitä useampi on ollut kyseisen väittämän kanssa täysin samaa mieltä.

Esimerkiksi taulukosta 2 nähdään, että väittämä ympäristöasioiden huomiointi on tärkeä osa korkeaa laatua ja hyvää palvelua, on saanut keskiarvoksi luvun 3,8. Tulos oli siis vain kaksi kymmenesosaa vajaa täydestä neljästä. Siitä nähdään, että useimmissa hotelliyksiköissä ollaan tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Ympäristöasioiden huomioiminen alallamme on tärkeää -väittämästä kaikki hotelliyksiköt ovat olleet täysin samaa mieltä, sillä se on saanut keskiarvokseen tasan neljä. Jos taas enemmistö vastaajista on ollut täysin eri mieltä jostakin väittämästä, kuten Ympäristöasioiden huomioon ottaminen tuottaa ainoastaan lisäkustannuksia väittämästä, se on saanut keskiarvoksi 1,4. Näin siis keskiarvo on hyvin lähellä lukua yksi, mikä oli täysin eri mieltä vaihtoehdon arvo.

Eri hotellien väliset mielipiteet olivat enimmäkseen hyvin yhteneväisiä, ja erittäin jyrkästi joko täysin eri mieltä, tai täysin samaa mieltä, sillä keskiarvoiksi muodostui selkeästi enemmän ääriarvoja lähellä olevia keskiarvoja. Kaikki hotelliyksiköiden edustajat olivat

esimerkiksi olleet täysin eri mieltä väittämästä palvelualojen ei tarvitse kiinnittää huomiota ympäristönäkökohtiin, sillä se on saanut keskiarvoluvukseen tasan yksi.

Taulukko: 3 Ravintolayksiköiden ympäristöasioiden Likert -asteikko

	Ravintolat
	N=10
	KA
Seuraavassa on esitetty ympäristöasioihin liittyviä väittämiä. Valitse näkemystäsi vastaavin vaihtoehto.	
Yksikkömme ympäristöasioiden hoidossa ja huomioinnissa löytyy kehitettävää	3,4
Olemme yksikössämme halukkaita parantamaan ympäristöasioiden hoidon tasoa	3,7
Ympäristöasioiden huomioiminen alallamme on tärkeää	4
Palvelualojen ei tarvitse kiinnittää huomiota ympäristönäkökohtiin	1,1
Yksikössämme tarvitaan lisätietoa ympäristöasioiden hoidossa	3,1
Ympäristöasioiden huomioon ottaminen tuottaa ainoastaan lisäkustannuksia	2
Ympäristöasioiden huomioon ottaminen hankaloittaa henkilökunnan päivittäistä työtä	1,9
Ympäristöasioiden huomiointi on tärkeä osa korkeaa laatua ja hyvää palvelua	3,6
Ympäristöasioiden laadukas hoitaminen vaikuttaa myös työiihtyvyyteen	3,5
Yksiköllämme olisi edellytykset parempaan ympäristöasioiden huomioimiseen kuin miten asioita tällä hetkellä huomioidaan	3,4
Yksikössämme haluaisimme huomioida paremmin ympäristönäkökohtia mutta siihen ei ole edellytyksiä	3,1

■ 1,00–1,74
 ■ 1,75– 2,49
 ■ 2,50–3,24
 ■ 3,25–4,00

Ravintoloiden mielipiteitä mittaavissa kysymyksissä vastaukset olivat samoilla linjoilla hotellien vastausten kanssa, mutta pientä eroavaisuuttakin voidaan nähdä. Taulukosta 3 voi nähdä ravintoloiden vastauksissa esiintyvän hieman hotellien näkökantoja lievempiä näkökantoja väittämiin. Esimeriksi Keskiarvo välille 1,75 - 2,49 tuli kahdelle väittämälle, kun hotellien vastauksista yksikään ei saanut välille 1,75 - 2,49 välille osuvaa keskiarvoa, vaan näkemykset olivat selvästi jyrkemmin kantaa ottavia. Lisäksi vain yhdelle väittämälle tuli keskiarvo välille 1 - 1,74 kun hotellien vastauksissa jopa kolmen väittämän keskiarvoksi tuli arvoksi 1 - 1,74. Eikä tämä yksikään ollut täysin puhdas 1 vaan 1,1 toisin kuin hotellien vastauksissa. Ympäristöasioiden huomioiminen alallamme on tärkeää - väittäminen oli hotellien tavoin saanut täydet kymmenen täysin samaa mieltä vastausta.

Avoimista kommentoinneista ilmeni selkeästi tarve lisätiedolle tai koulutukselle ympäristöasioista, sekä tarve henkilöstön motivoimiseen huolellisempaan suhtautumiseen lajittelua ja muita ympäristölle suotuisia toimintatapoja kohtaan. Seuraavassa poimintoja sekä hotellien- että ravintoloiden ympäristövastaavien avoimista kommentteista mielipiteitä mittaaviin väittämiin:

Väittäjä: Yksikkömme ympäristöasioiden hoidossa ja huomioinnissa löytyy kehitettävää.

"Aina löytyy parannettavaa ja varmasti vihreämpi vaihtoehto "(H1)

Väittäjä: Olemme yksikössämme halukkaita parantamaan ympäristöasioiden hoidon tasoa.

"Työmotivaatio parani jos voisi toimia ympäristövastuullisesti ja vihreiden arvojensa mukaan" (H2)

Väittäjä: Ympäristöasioiden huomioiminen alallamme on tärkeää.

"Tämä tulee vuosi vuodelta olemaan suurempi kuluttajakäyttäytymistä ohjaava tekijä "(H2)

Väittäjä: Palvelualojen ei tarvitse kiinnittää huomiota ympäristönäkökohtiin.

"Sillä perustellako ettei muka palvelualat ole luonnonvaroja tai ympäristöä kuluttava toimiala?! " (R8)

Väittäjä: Yksikössämme tarvitaan lisätietoa ympäristöasioiden hoidossa.

"Tieto ei riitä, tarvitaan työaika toteuttaa asiat oikein" (H2)

Väittäjä: Ympäristöasioiden huomioon ottaminen tuottaa ainoastaan lisäkustannuksia.

"Alkupanostus voi tuntua korkealta, mutta yleensä riippuen toiminnan laajuudesta, panostus tulee nopeasti takaisin säästetyissä kustannuksissa tai asiakasuskollisuudessa" (R4)

Väittäjä: Ympäristöasioiden huomioon ottaminen hankaloittaa henkilökunnan päivittäistä työtä.

"Järjestelykysymys"

Väittäjä: Ympäristöasioiden huomiointi on tärkeä osa korkeaa laatua ja hyvää palvelua.

"Laatu on myös laadukasta jätteiden käsittelyä. Sillä on markkinointiarvoa myös palvelusektorilla" (H2)

Väittäjä: Ympäristöasioiden laadukas hoitaminen vaikuttaa myös työviihtyvyyteen.

"Myös työturvallisuus paranisi kun jätelajittelulle varattaisiin vähän enemmän aikaa" (H2)

Väittäjä: Yksiköllämme olisi edellytykset parempaan ympäristöasioiden huomioimiseen kuin miten asioita tällä hetkellä huomioidaan.

"Tämä asia täytyy suhteuttaa palvelukonseptiin. Esim. iso shampoo pullo pienen sijaan ei tule kyseeseen, vaikka on ekologisempi vaihtoehto" (H1)

"Ei epäilystäkään tästä" (H2)

Väittäjä: Yksikössämme haluaisimme huomioida paremmin ympäristönäkökohtia mutta siihen ei ole edellytyksiä.

"Aika ja raha tulevat tällä hetkellä vastaan" (R6)

Kuusi ravintoloiden edustajista vastasi kyllä, kun kysyttiin "Koetko tarvitsevasi itse lisätietoja ja/tai koulutusta ympäristövastaavana toimiaksesi?" Neljä vastaajaa ei kokenut tiedon tai koulutuksen olevan tarpeellista.

"Tietää yrityksemme ideologia ja tavoitteet ympäristöasioiden suhteen. Koulutus voisi liittyä edellä mainitsemaani, jotta osaamme oikein sitä soveltaa yksiköissä. " (R8)

Viisi vastaajaa tarkensi vastaustaan koulutuksen sisältöön liittyen. Tietoa haluttiin kolmessa kommentissa yhtiön tavoitteista ja yleisestä kannasta ympäristöasioista. Yksi kommentti koski ympäristövastaavan tehtävän sisältöä. Yhdessä kommentissa haluttiin tietoa mm jätteiden lajittelun tarkemmista mahdollisuuksista korttelissa.

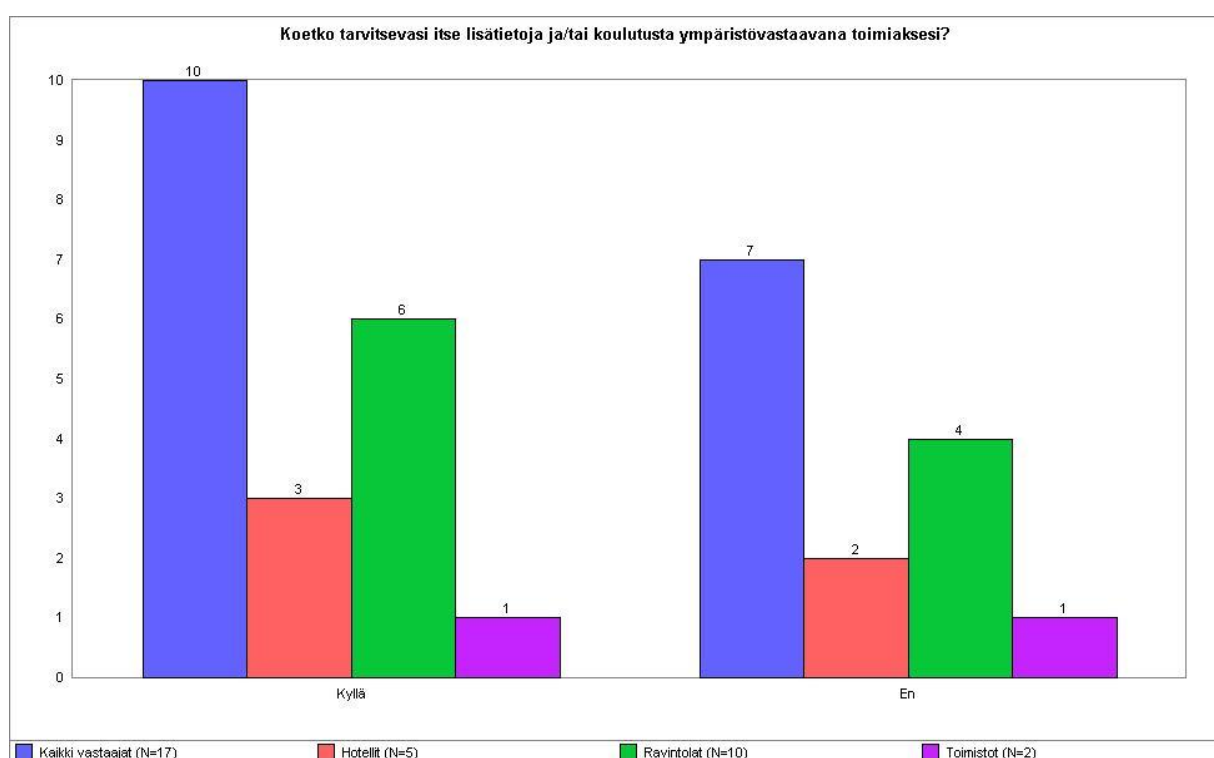
Hotellien vastausten perusteella jonkinlaiselle jätekoulutukselle olisi tarvetta, vaikka kaksi vastaavista olikin sitä mieltä, ettei heillä ole tarvetta koulutukselle tai lisätiedoille ympäristöasioista. Kolme vastaavista kuitenkin katsoi sen tarpeelliseksi tai tervetulleeksi.

Yhdessä vastauksessa korostettiin hankaluuksia aiheutuvan mm yleistietotason kirjavuudesta monien eri kulttuuritaustojen vuoksi ja selkeiden ohjeistusten puuttuessa seuraavasti:

"Yleistietotaso on monen eri kulttuuritaustan takia aika kirjavaa, siksi perehdytyskouluttajia erityisesti pitäisi painostaa lajittelumahdollisuuksien järkevään implementointiin heti

alkuvaiheessa. Jätékoulutus osaksi perehdytyspäivän keskeisiä sisältöjä! Juurtuneet käytänteet on tunnetusti vaikea kitkeä. Jos määräys on kategorinen ja tiukka, asia hoituu vaikka aluksi nuristen. Lajittelun sujuvuus myös aika ajoin varmistettava, kuten huonesiivouksen tasokin esim. viikoittain tehtävillä pistokokeilla.” (H2)

Toisen toimistoyksikönvastaava koki tarvitsevansa lisätietoja toimiakseen paremmin ympäristövastaavan roolissa. Toinenkin, joka oli vastannut ”ei”, tarkensi vastaustaan siten, että siinä tapauksessa jos olisi ollut esimerkiksi palkkatyössä yksikössä, eikä harjoittelijana, kuten hän nyt oli, olisi mielellään halunnut koulutusta aiheesta.



Kuvio: 1 Ympäristövastaavien lisätiedon tarve

Kuviosta 1 nähdään, kuinka suurin osa vastaajista oli sitä mieltä että lisätieto- ja / tai koulutus ympäristöasioista oli tarpeen, jotta vastaavat voisivat kokea pystyvänsä paremmin toimimaan ympäristövastaavan roolissa.

Vastaajilta siis kysyttiin ”Koetko tarvitsevasi itse lisätietoja ja/tai koulutusta ympäristövastaavana toimiaksesi?” Hotellien ympäristövastaavista kolme, ravintoloiden ympäristövastaavista kuusi, ja toimistojen ympäristövastaavista toinen olivat sitä mieltä, että lisätieto tai koulutus olisi tarpeen. Loput vastaajat, eli kaksi hotellin vastaavaa, neljä

ravintoloiden vastaavaa ja toinen toimiston vastaavista oli sitä mieltä, että he eivät tarvitse lisätietoja tai koulusta ympäristövastaavina toimiakseen.

Kaiken kaikkiaan kaikista konsernin vastaajista kymmenen oli sitä mieltä että koulutus tuli tarpeeseen. Myös toisen toimiston ympäristövastaava tarkensi "ei" -vastaustaan siten, että olisi mielellään halunnut koulusta aiheesta, jos olisi ollut pitemmässä työsuhteessa yritykseen.

6.1 Ravintoloiden ympäristöasioiden tila

Ulkoisia toimintoja koskevissa ravintoloiden vastauksissa enemmistössä oli nähtävissä yhteys yhden yksikön sisällä koetusta kehittämisen tarpeesta eri ulkoisissa toiminnoissa. Siis usein samassa yksikössä koettiin monta toimintoa joko kehittämisen tarpeessa olevaksi tai riittäväksi.

Kuudessa yksikössä siivous oli vastaajien mielestä ulkoistetuista toiminnoista sellainen, mitä tulisi kehittää. Kolmessa vastauksessa kehittämisen tarkemmaksi kohteeksi mainittiin jätteiden käsittelyyn ja lajitteluun liittyviä toimintoja. Kaksi vastaajaa mainitsi siivousaineet kehittämisen kohteiksi ja yksi ravintolayksikön edustaja ehdotti siivoussopimuksen tarkistamista.

Kiinteistön hoidossa kehittämisen kohteiksi ilmoitettiin useita erilaisia asioita. Kehitettäväksi asioiksi ehdotettiin sekä yleispätevästi että "aina on jotain kehitettävää", että hyvin tarkasti esitettyjä kehittämisen kohteita. Mainittiin kehittämiskohteiksi mm käyttömateriaalit ja esimerkiksi tarkennusta siihen kuka mitäkin huoltaa.

Laitahuolto sai puolestaan moninaisimmat kehittämissuhteet. Nämä kaksi kuvastavat hyvin laitehuoltoa koskevat pääasialliset ongelmat:

"Huoltoyritykset sijaitsevat kaupungin ulkopuolella ja usein tulevat kerran katsomaan missä vika ja ajavat toimistolleen ja palaavat korjaamaan. Turhaa ympäriajelua. " (R8)

"Ensinnäkin henkilökunnan tulisi tietää riittävästi laitteiden käytöstä ja huolehtia niiden puhtaudesta, olla siis riittävä kiinnostus (sitoutuneisuus) " (R2)

Jätehuolto sai eniten kritiikkiä kaikista ulkoistetuista toiminnoista. Lisäksi kahdeksan vastaajaa kommentoi jollakin tavalla tarkentavasti jäteasioita, kun muiden ulkoistettujen toimintojen kohdalla kommenttien määrä on vaihdellut neljän ja kuuden välillä.

Lyhyet mutta ytimekkäät kommentit koskien lajittelun mahdollisuuksien puutetta puhuivat puolestaan. Jätehuollolle annettuja konkreettisia kehittämissuhteita oli mm: "bio jäädytettävä huone", jätepuristihuoneen yleinen siistiminen, metallijakeille eri astioiden hankkiminen, ja ongelmajätetekuljetusta ehdotettiin tapahtuvaksi vähintään kerran kuukaudessa. Joissakin kiinteistöissä olisi ollut laajemmat lajittelumahdollisuudet kuin mitä yksiköissä toteutettiin. Useissa yksiköissä asiat olivat myös toisinpäin, eli yksikössä olisi haluttu lajitella useampia jakeita kuin mitä kiinteistö esimerkiksi mahdollisti.

Yksistään lajittelua, lähinnä sen puutetta koskevia kommentointeja oli yhteensä neljä. Muiksi kehittämiskohteiksi mainittiin esimerkiksi jäteasiat ja jätehuollon tilat.

Asiakkailla ja yhteistyökumppaneilla oli joitakin jätteidenlajitteluun, energiankulutukseen ja raaka-aineiden alkuperään liittyviä vaatimuksia tullut ilmi, mutta ei kovinkaan merkittävässä määrin. Asiakkailtapäin tulleita vaatimuksia ympäristöasioiden hoidon suhteen oli havaittu selkeästi enemmän kuin yhteistyökumppaneilla.

Lajittelua ja jätteitä koskevista kysymyksistä ilmeni, ettei kahdessa yksikössä paristoja lajiteltu oikein, eikä sähkö ja elektroniikkaromua käsitelty kuin vain osittain oikein ainoastaan yhdessä yksikössä. Kahdesta ravintolasta ilmoitettiin, ettei pienmetallia lajitella. Värillistä lasia ei lajiteltu oikein tai siihen ei ollut mahdollisuuksia neljässä yksikössä. Neljässä yksikössä kirkastakaan lasia ei lajiteltu oikein. Energiajakeeseen kuulumatonta muovia ei lajiteltu neljässä yksikössä oikein. Kahdessa ei lajiteltu energiajakeita oikealla tavalla. Tietosuojamateriaalia ei kolme ilmoittanut lajitelleensa, ja yhdessä vastauksessa kerrottiin että työpaikalta säiliö tietosuojamateriaalille löytyy, mutta käytännössä jae menee sekajätteen sekaan.

Tarvetta olisi ravintolayksiköissä vastausten perusteella ainakin pienmetallin, paristojen, värillisen ja kirkkaan lasin, energiajakeen, energiajakeeseen kuulumattoman muovin, sekä erilaisten paperien erilliskeräykselle. Loiste- ja energialamppujen lajittelu on ilmeisesti toteutettu osassa ravintoloita väärin. Ne kuuluvat ongelmajätteen sekaan.

Vastausten perusteella yhdessä yksikössä ei ole edes sekajätteen keräystä. Kyseisessä yksikössä ainoastaan pahvit lajitellaan erikseen ja kartonki pahvin sekaan.

Kaikkien ravintoloiden keittiörasvat käsitellään asianmukaisella tavalla. Peräti kahdeksassa ravintolayksikössä seurattiin ruoan hävikkiä, vain kahdessa ei. Lisäksi lähes kaikki ravintolat käyttävät hyödyksi ruokien ylijäämiä jollakin tavalla mahdollisuuksiensa mukaan.

Kuudessa ravintolayksikössä ei löydy kaikkien työntekijöiden saatavilla olevia lajitteluohjeita heidän ymmärtämällään kielellä. Näistä viisi olivat sitä mieltä että kaikkien saatavilla ja ymmärrettävissä olevat lajitteluohjeet olisivat tarpeen. Lajitteluohjeistus puuttuu kaikkien jäteastioiden välittömästä läheisyydestä neljässä ravintolayksikössä. Kahdessa yksikössä ei lajitteluohjeistusta oltu käännetty englanniksi mutta muutoin ilmeisesti lajitteluohjeistus oli asianmukaisesti saatavilla. Kolme vastasi että ohjeita ei ainakaan heidän tietääkseen ole.

"Ei ole mahdotonta, vaatii vaan ajan ja tiedon mihin mitään lajitellaan. " (R2)

Peräti seitsemän ravintolayksikköä vastasi että heillä ei ole käytössä tai myynnissä kertakäyttöisiä materiaaleja tai tavaroita, kolme vastasivat kyllä. Kysymykseen "Onko jokin syy miksi olisi mahdotonta luopua kertakäyttöisestä tuotteesta?" annetut vastaukset olivat perusteltuja mm asiakaslähtöisyydellä, mutta lisäksi ilmi tuli kaksi kommenttia mitkä liittyivät takeaway astioihin, joista toinen kuului seuraavasti:

"Ei, mutta sitten asiakkaiden tulisi ottaa ruoka omiin lounas bokseihinsa" (R6)

Yhden vastaajan esittämä kehittämisen arvoinen idea meni astetta pidemmälle ja kuului seuraavasti:

"Asiakkaita on vaikea saada ne palauttamaan, tai sitten Take Away-boxin tulisi olla tyyliä "keräilykappale" esim design-tuottajan valmistama lautanen, josta asiakkaille tulisi keräilykohde ja osa Yumen ostotuotetta. " (R4)

Ravintolassa tarjoiltavan oluen, virvoitusjuomien ja kivennäisveden osto-määrästä on kierrätysjärjestelmässä 100 prosenttia kuudessa, ja 90 prosenttia neljässä yksikössä.

Tulostimien mustekasetit ovat uudelleen täytettäviä ainoastaan kahdessa ravintolayksikössä. Tyhjä mustekasetit käsitellään lähes kaikissa ravintoloissa asianmukaisesti joko toimittamalla ne itse niiden keräys- ja kierrätyspisteisiin tai palautetaan toimittajalle. Kolmessa yksikössä mustekasettien kierrätystä ei tapahtunut ollenkaan tai vain joskus.

Kylmäainetiedot koettiin osittain hankaliksi saada selville. Ravintoloista yhdessä ei ole vastaajan mukaan ollenkaan yli kolme kiloa kylmäainetta vaativia laitteita. Niissä yhdeksässä, joissa tällaisia laitteita on, kahdessa on laitteita joissa käytetään cfc:tä, yhdessä on laitteita, joissa käytetään hcfc:tä, kolmessa on laitteita joissa on HCF:tä. Kolme vastaajaa ei löytänyt laitteiden kylmäainetietoja.

Kaksi ilmoitti, että kraanaveteen verrattava pullovesi on heillä käytössä, mutta siitä olisi mahdollista luopua. Viisi ravintolayksikköä, joissa pullovettä oli käytössä, olivat sitä mieltä, ettei siitä voitu luopua. Kaksi yksikköä ilmoitti, ettei pullovettä aktiivisesti tarjota tai että se on vain vaihtoehto ensisijaisen juomaveden kraanaveden sijaan. Vain yksi ravintola ilmoitti, että pullovettä ei käytetä heillä ollenkaan.

Lähes kaikissa ravintolayksiköissä on käytöstä poistettaville kaulusteille olemassa jonkinlaiset jatkotoimenpiteet. Kahdessa vastauksessa oli tämä kohta hoidettu esimerkillisen kestävästi, eli on pyritty kunnostamaan rikkiäistä ja keksimään uusia käyttötarkoituksia vielä käyttökelpoisille mutta alkuperäiselle tarkoitukselleen tarpeettomille tavaroille. Hyviä tapoja myös hankkiutua eroon tarpeettomista kalusteista ja tavaroista on joidenkin vastaajienkin mainitsema kierrätyskeskukseen tai vastaavaan vieminen.

”Tavarat varastoidaan. Käytettävissä olevat korjataan tai keksitään uusi käyttötapa (esim kalusteiden verhoilu tai tarjoiluastioiden käyttäminen koriste-esineenä/kukkamaljakkona). Korjauskelvottomat kaatopaikalle.” (R8)

Kysymykseen Ajatellaanko hankinnoissa ympäristöystävällisiä ja kestäviä arvoja? vastasi kolme ravintolayksikön edustajaa kyllä, kaksi ei ja loput viisi valitsivat vaihtoehdot ”en osaa sanoa”.

Seuraavassa avoin kommentti koskien hankintojen ympäristöystävällisyyden ja kestävyuden ajattelemista:

”käsitykseni mukaan ensisijaisesti vaikuttaa hinta, laatu ja ulkonäkö. Monia asioita tilataan ja kun tuote ei ole ensimmäisellä eikä ehkä toisellakaan kerralla halutunlainen ne teetetään uudestaan. Esim meidän uudet pöytätabletit, strutsin nahkaa, niitä on lähemmäs 100 kpl tehdään uudestaan jo kolmatta kertaa...” (R2)

Ympäristömerkittyjen keittiö-, kuivaus- ja WC-papereiden osuus kaikista pehmopaperihankinnoista on Kahdessa 100 prosenttia, neljässä 90 prosenttia, yhdessä 80 prosenttia, yhdessä 50 prosenttia, yhdessä 40 prosenttia, yhdessä ei yhtään.

Kolme ravintoloiden vastaavaa ei osannut sanoa työvaatteiden ekologisuudesta, eikä vastuullisuudesta mitään. Seitsemästä ravintolasta tiedettiin kertoa, etteivät ne ole millään tavalla ekologisia tai vastuullisesti tuotettuja. Ravintoloiden muut tekstiilit kuten pöytäliinat ja servietit, olivat ainoastaan yhdessä ekologisia tai muutoin vastuullisesti tuotettuja. Vain kahdesta yksiköstä tiedettiin kertoa, että osa painotuotteista on ympäristömerkittyjä.

Yhdessä ravintolassa käytetään vastaajan mukaan siivouksessa puhdistusaineita, jotka sisältävät reaktiivisia klooriyhdisteitä, muissa kuin viranomaismääräysten edellyttämässä desinfiointiaineita vaativissa kohdissa. Seitsemän vastaajan mukaan siivousaineiden kanssa tekemisissä oleva henkilökunta on tietoinen mahdollisista siivouksessa käytettävistä ihmiselle ja ympäristölle haitallisista vahvoista pesuaineista ja osaa käyttää niitä oikein. Kolme vastaajista ei osannut tarkkaan sanoa, tai arveli että henkilökunnan ammattitaidossa ei voi olla puutteita tässä kohtaa, sillä perusteella että se on erittäin todennäköisesti kuulunut aikanaan jo heidän ammattikoulutuksensa sisältöön.

Kuudessa ravintolayksikössä siivouksessa käytettävät puhdistusaineet annostellaan tarkasti automaattiannostelun tai annostelupumpun avulla, kaikissa aineissa missä se on mahdollista. Kolmessa osa aineita, ja vain yksi vastasi, että missään aineissa ei käytetä automaattiannostelua tai annostelupumppua.

Vain kaksi yksikköä ilmoitti käyttävänsä kemikaalien kulutusta olennaisesti säästäviä toimenpiteitä jossakin puhtaanapidon toiminnossaan. Toinen näistä oli mattopesurin käyttö ja toinen oli kahvinkeitinien puhdistus ruokasoodalla eli "ei myrkyillä", kuten vastaaja ilmoitti. Kiinnostusta selkeästi vaihtoehtoisiin puhdistusmenetelmiin olisi suurimmassa osassa yksiköitä, etenkin kysymyslauseessa esille tuotu höyrypuhdistus herätti vastaajien mielenkiinnon.

Vain yhdessä ravintoloista ei ollut käytössä luomutuotteita, kausiluontoisia tai alueellisia raaka-aineita ja elintarvikkeita, tai reilunkaupan tuotteita. Peräti yhdeksän ravintolaa käytti kausiluontoisia raaka-aineita ja kahdeksan alueellisia elintarvikkeita. Neljässä ravintolassa käytettiin luomutuotteita ja kolmessa käytetään reilunkaupan tuotteita.

Kolmessa ravintolassa ei tarjota jättiläiskatkarapuja ollenkaan. Niissä seitsemässä missä niitä on tarjolla, kolme vastaajista tiesi niiden olevan viljeltyjä FAO:n kestävien periaatteiden mukaisesti. Yhdeksän vastaajista ilmoitti että "Ravintolamme tarjoaa aina vähintään yhden kasvisruoan." Vain yhdessä siis ei aina ole tarjolla vähintään yhtä täysin kasvisruokavaihtoehtoa. Kolme ravintolaa ilmoitti että heidän ruokalistoiltaan ei näe, mikäli ruoka-annoksen päävalmistusaine on Geenimuunneltua. Lopuissa seitsemässä ravintolassa ei vastaajien mukaan ole ollenkaan GMO:ja päävalmistusaineenaan sisältäviä ruoka-annoksia. Seitsemässä ravintolassa kaikkien ruoka-annosten alkuperämaa tiedetään siten että se voidaan asiakkaalle tarvittaessa kertoa. Lopuissa kolmessakin ruoka-annosten alkuperämaat tiedetään ainakin osittain.

Puolet ravintoloissa seuraavat lämmityskustannuksia ja puolet eivät. Vastausten perusteella ainakin viidessä ravintoloista on vanhat tai muuten tiivistämistä kaipaavat ikkunat. Yhdeltäkään ravintoloista ei löytynyt voimassa olevaa energiatodistusta. Ainoastaan yhdelle kaikista ravintoloista oli laskettu energiatehokkuusarvo. Kahdeksalla ravintolalla kuitenkin oli sähkö- ja kaasumittari joilla seurata energian kulutusta.

Ravintoloista vain kahdessa hyödynnetään ilmanvaihdon lämmön talteenottoa. Kahdeksassa yksikössä on koneellinen ilmastointi. Vastausten mukaan vain yhdessä ravintolassa on ulko-ovina liiketunnistimella toimivia ovia. Viidessä oli liiketunnistimella varustettuja valaisimia, ja viidessä ei. Ainakin viiteen sellaiseen ravintola yksikköön, missä ei vielä ole valotutkia tai liiketunnistimella toimivia valoja, voitaisiin sellaisia vastausten perusteella asentaa.

Neljässä Ravintolassa käsin sammutettavan ja päällelaitettavan valaistuksen sammutuksen ja päällelaiton suhteen Yhteistä käytäntöä ei ollut ja Kuudessa ravintolassa oli jokin käytäntö olemassa. Suurimmassa osassa esimerkiksi aina pyrittiin sammuttamaan valot pois tyhjistä tilasta ja kun poistutaan paikalta tai työpäivän viimeinen poistuu jne.

Ainoastaan yhdessä ravintolassa sähkö on Uusiutuvaa energiaa ja yhdessä ravintolassa energian lähde on ympäristömerkittyä. Viisi ei löytänyt tarkempaa tietoa vastatakseen, ja kolme osasi kertoa että sähkö on uusiutumattomasta energian lähteestä. Viiden ravintolan kaikilla laitteilla oli tarvittaessa käyttäjien saatavilla olevat käyttöohjeet ja viidellä ei ollut.

Vastauksista ilmeni, että monet energiatehokkuuden kannalta hyvät henkilökunnan päivittäin käyttämät toimintamallit olivatkin itsestäänselvyyksiä useimmissa ravintoloissa ja ns. maalaisjärjen käytöllä oli pärjätty pitkälle.

Yksittäiset pehmopaperipyhkeet olivat käytössä peräti yhdeksässä ravintolassa kymmenestä. Viidessä ravintolassa ne olivat käytössä 100 prosentissa kaikista käsienuivauspisteistä. Pyyherulla oli käytössä kahdessa ja puhallin ainoastaan yhdessä yksikössä. Pyyherullan käyttöaste oli toisessa 70 prosenttia ja toisessa 30 prosenttia. Puhaltimen käyttöjakauma oli 30 prosentissa kaikista käsienuivauspisteistä. Yksi ravintola ilmoitti vielä että heillä oli käytössä yksittäiset kangaspyyhkeet, joita oli 40 prosentissa kaikista käsienuivauspisteistä. Yksi vastaaja ilmoitti, käsienuivausmenetelmät mutta ei osannut ilmoittaa niiden prosentuaalisia määriä.

Keittiö- ja ilmastointilaitteiden lauhduttimet puhdistetaan säännöllisesti kahdeksassa yksikössä, vain kahdessa siis ei. Lasiövellisiä kylmäkalusteita on viidessä ravintolan keittiössä ja viidessä ei. Vastausten mukaan kahdeksassa ravintolassa on kylmä- ja lämpölaiteiden

sijoittelussa otettu huomioon energiatehokkuus, vain kahdessa siis ei ole. Kahdeksassa ravintolassa ammattitaitoinen huoltomies tarkistaa ja huoltaa astianpesukoneen vähintään kerran vuodessa, kahdessa ei.

Kaikissa ravintolayksiköissä oli toimistolaitteita. Tietokoneet näyttöineen sammutetaan aina kokonaan, kun on tiedossa että niitä ei muutamaan tuntiin tulla tarvitsemaan (Työpäivä on päättynyt tai poistutaan useaksi tunniksi väliaikaisesti työpisteeltä yms.) ainoastaan kahdessa ravintolayksikössä.

Tietokoneiden kokonaislukumäärästä oli Yhdessä 70 prosenttia, ja yhdessä 40 prosenttia, Kolmessa 30 prosenttia, Kolmessa 10 prosenttia kannettavia tietokoneita. Kahdessa ei ollut kannettavia malleja ollenkaan. Neljässä ravintolassa on vastaajien mukaan tietokoneet asetettu optimaalisille virransäästöasetuksille. Suurimmassa osassa eli kuudessa kymmenestä näin ei kuitenkaan ole.

Kahdessa oli Energy Star™ -merkinnöillä ja kahdessa TCO -merkinnöillä varustettuja tietokoneita. Eli lopuissa kuudessa ravintolassa ei ollut millään energiatehokkuudesta tai alhaisesta energian kulutuksesta kertovilla merkinnöillä varustettuja tietokoneita. Kahdessa yksikössä 100 prosentissa tietokoneita on jokin tällainen merkintä ja kolmessa yli puolessa tietokoneita.

Kolmessa 100 prosenttia, Kolmessa 80 prosenttia, Kahdessa 70 prosenttia, yhdessä 10 prosenttia Ja yhdessä ei yhtään prosenttia kaikista toimistokoneista (tietokoneet, faksit, kopiokoneet jne.) oli varustettu standby - eli valmiustilatoiminnolla. Ainoastaan yksi ravintolayksikön edustaja oli sitä mieltä, että heidän yksikössään kiinnitetään tarpeeksi huomiota säästävään tulostukseen. Mustekasetit eivät olleet uudelleen täytettäviä kahdeksassa ravintolayksikössä, vain kahdessa on.

Ravintolayksiköiden välillä oli huomattavan suuri ero paperinkulutuksessa. Paperin kulutus vaihteli ravintoloissa siis 0,4 ja 100 riisin välillä. Tämä tosin ei ole täysin luotettava tieto, sillä laskeminen äkkiseltään voi olla hankalaa ja arviot voivat mennä helposti pieleen, jos ei ole mitään tarkkaa tietoa tai dokumentteja minkä pohjalta arvion tekee. Kulutuslukemakin on voitu jossakin yksikössä ymmärtää alkuperäisestä tarkoituksestaan poikkeavalla tavalla, jolloin tulokset ja vertailukelpoisuus luonnollisesti vääristyvät. Lisäksi täytyy huomioida kesäravintoloiden kauden pituus verrattuna koko vuoden ympäri auki oleviin ravintoloihin. Kaksi vastaajaa eivät lähteneet arvioimaan paperinkulutus määriään ollenkaan.

Viidessä yksiköistä seurataan vedenkulutusta, viidessä ei. Vedenkulutukseen vaikuttavia lisävarusteita tai muita ominaisuuksia ei juurikaan ravintoloiden suihkuista tai vesihanoista löytynyt. Peräti seitsemällä ravintolalla kuitenkin oli vaihtelevissa määrin joitakin vettä säästävin ominaisuuksin varusteltuja ja vähäkulutuksisia suihkuja, vesihanoja ja wc-pönttöjä.

6.2 Hotellien ympäristöasioiden tila

Hotellien vastaajista peräti neljä viidestä oli sitä mieltä, että ulkoistetuista toiminnoista siivouksessa olisi kehitettävää ympäristöasioiden huomioimisen kannalta. Seuraavaksi eniten kehittämistä kaipaavat tasavertaisina hotellin edustajien mielestä heidän jätehuolto sekä kiinteistönhoito. Molempien ulkoisten toimintojen kohdalla kolme viidestä oli sitä mieltä, että näissä toiminnoissa olisi jotakin kehitettävää. Laitehuollon toiminnan koki kolme viidestä hotelliyksikön edustajasta ympäristöasioiden kannalta riittäväksi.

Yksittäisten yksiköiden välillä oli ulkoisten toimintojen vastauksissa huomionarvoista se, että esimerkiksi kahdessa yksikössä koettiin kaikissa ulkoisissa toiminnoissa olevan kehitettävää, samalla kun yhdessä yksikössä ei koettu missään ulkoisissa toiminnoissa olevan kehitettävää. Yhden hotelliyksikön edustaja koki, että vain laitehuollossa ympäristöasiat ovat riittäviä ja taas yhden mielestä vain siivouksessa koettiin olevan kehittämisen tarvetta.

Avoimet kommentoinnit koskivat lähinnä lajittelua, kierrätystä ja pesuaineita; lajittelumahdollisuuksia haluttiin lisätä, mutta myös henkilökunnan vastuuta lajittelussa peräänkuulutettiin.

Ympäristövastaavilta kysyttiin myös, oliko asiakkailta tai yhteistyökumppaneilla ollut mitään vaatimuksia yhtiön ympäristöasioiden suhteen. Hotelleista kaksi ilmoitti että asiakkailta olisi odotuksia tai vaatimuksia yrityksen ympäristöasioiden hoidon tasosta. Vaatimukset olivat toisessa koskeneet hankintoja ja jätteitä. Asiakkaiden huomio oli vastaajan mukaan kiinnittynyt hotellin huoneissa runsaissa määrin oleviin kertakäyttötutuotteisiin. Toisessa ei oikein osattu tarkentaa, mitä nämä hankintoja koskevat vaatimukset koskivat.

Vain yksi hotelli ilmoitti yhteistyökumppaneilla olevan odotuksia tai vaatimuksia ympäristöasioiden hoidon tasosta. Tosin kysymystä tarkentavassa avoimessa vastauksessa ei osattu tarkkaan sanoa, mitä nämä odotukset tai vaatimukset koskisivat, tai että oliko niitä oikeasti ollenkaan. "Todennäköisesti" -termi viittaa selvästi pelkkään olettamukseen, ei siis perusteltavaan varmaan tietoon.

Selkeässä enemmistössä hotelleita ei kuitenkaan koettu asiakkailta tai yhteistyökumppaneilla olevan mitään vaatimuksia ympäristöasioiden hoidossa, mitkä olisivat tulleet ainakaan ympäristövastaavien tietoon.

Hotelleissa syntyviä jättejakeita olivat sekajätteen lisäksi biojäte ja pahvi sekä paperijakeista toimistopaperi ja muu keräyspaperi (kuin toimistopaperi). Edellisten lisäksi kertyviä jättejakeita olivat energijae, pienmetalli, sähkö ja elektroniikka romu, akut ja paristot, sekä lasijakeista vielä kirkaslasi, värillinen lasi. Hotelleissa syntyviä muita kuin annetuissa vaihtoehdoissa olleita jätteitä olivat vielä kontaktivesi kemiallisesta pesusta, jätemaalit, tislusjäte sekä kiinteä jäte kemiallisesta pesuaineesta. Yhdessä hotellissa aloitettiin pienmetallin keräyskokeilu toukokuussa. Hotelleista kolmessa ei ole yli kolme kiloa kylmäainetta vaativia laitteita. Yhdessä oli CFC:tä sisältäviä kylmälaitteita ja yhdessä HCFC:tä. Yksi ei osannut sanoa.

Lajitteluohjeet koettiin tarpeellisiksi kaikissa niissä hotelleissa, joissa lajitteluohjeita ei löytynyt. Tarpeellisuus nousi esiin kysymyksen olisivatko lajitteluohjeet tarpeen - kysymykseen saatujen vastausten yhteydessä. Hotellien edustajista kaksi hotelliyksikön edustajaa ilmoitti yksiköistään löytyvän lajitteluohjeistuksen kaikkien jäteastioiden välittömästi läheisyydestä.

Hotelleissa käytettiin kertakäyttöastioita ja tavaroita, mutta esimerkiksi kolmesta vastauksesta selvisi, että kertakäyttötuotteet ovat kuitenkin käytössä vain suhteellisen välttämättömmimmässä kohdissa, kuten asiakkaille tarjotut pahviset aamukahvin take-away kupit. Kertakäyttötuotteiden menekkikään ei vastausten perusteella ole kovin runsasta. Huoneissa olevat pienet kertakäyttöshampoot ja saippuat tosin ovat ympäristönäkökohdasta ongelma, mutta mm hygieniasyyt ja standardit tulevat vastaan niin tässä kuin joissakin muissa vaihtoehtoisten tuotteiden käyttöönotossa. Toisaalla esimerkiksi että erään hotellin huoneissa olevat tossut menevät roskikseen, vaikka ne voitaisiin kertakäyttöisyyden sijaan vastaavan mielestä myös pestä.

Neljässä hotellissa viidestä mustekasetit olivat uudelleen täytettäviä. Tyhjät mustekasetit käsiteltiin kaikissa hotelleissa asianmukaisesti joko toimittamalla ne itse niiden keräys- ja kierrätyspisteisiin tai palautetaan toimittajalle.

Kaksi kommenttia tuli kysyttäessä tarkennusta hiilihapottoman pulloveden luopumisen mahdottomuudesta. Toisessa vastauksessa kerrottiin sen olevan standardeihin perustuva toimintatapa, joita ei saa muuttaa yksiköstä käsin. Toisessa vastauksessa vedottiin asiakkaiden vaatimuksiin. Molemmat syyt miksi hiilihapottomasta pullovedestä ei voi luopua, ovat aivan

ymmärrettävät. Ulkomaalaiset asiakkaat yleensä juovat pullovetta eri maiden kraanavesien erilaisten bakteerikantojen takia, tästä syystä on luonnollista tarjota vaihtoehtona pullovetta. Kahdessa yksikössä kuitenkin pullovedestä luopuminen olisi vastaajien mukaan täysin mahdollista. Yhdessä hotellissa ei pullovetta käytetä lainkaan. Kahdessa hotellissa käytetään mutta siitä olisi mahdollista luopua. Kahdessa muussa taas käytetään eikä siitä ole mahdollista luopua.

Kahdessa hotellissa oli selkeästi kiinnitetty huomiota käytöstä poistettavien kalusteiden ja tavaroiden jatkokäytölle. Vastauksissa mainittiin mm tavaroiden, materiaalien ja kalusteiden luovuttaminen kierrätyskeskuksiin ja muille vastaavanlaisille tahoille, kuten Globehope, Myös joidenkin yksiköiden välillä tapahtuu jonkin verran tavaroiden ja materiaalien kierrätystä.

Kaksi hotellin edustajaa katsoi, ettei heidän yksiköissään hankintoihin vaikuta ollenkaan ympäristöystävälliset tai kestävät arvot. Loput kolme eivät osanneet sanoa. Avoimet lisäkommentoinnit hankintojen ympäristöystävällisiä arvoja koskevaan kysymykseen olivat hyvin vaihtelevia. Ne antoivat myös pääosin ymmärtää, ettei vastaajien käsityksen mukaan konsernissa juurikaan ajatella ympäristöasioita, vaan muut kriteerit menevät edelle. Yhdessäkään hotelliyksikössä ei siis ympäristövastaavien mielestä ajatella hankinnoissa ympäristöystävällisiä ja kestäviä arvoja. Toisaalta useimmilla ympäristövastaavilla ei vastauksista päätellen ollut tarkkaa tietoakaan, mihin hankinnat perustuvat.

Kahdessa hotellissa ympäristömerkittyjen käsienkuivaus-, - ja wc- papereita ei ollut käytössä lainkaan. Kahdessa hotellissa ympäristömerkittyjen käsienkuivaus- ja wc- papereiden osuus kaikista käsienkuivaus- ja wc- paperisesta oli kuitenkin 100 prosenttia, ja yhdessä 90 prosenttia.

Niin työvaatteiden kuin muidenkin käyttötekstiileiden ekologisuudesta ja vastuullisuudesta ei osannut kolme hotellin vastaavaa sanoa mitään. Kaksi ilmoitti, etteivät ne ole mitenkään ekologisia eivätkä vastuullisesti tuotettuja. Neljä hotellien ympäristövastaavista ei osannut sanoa, että oliko heidän käyttämällä painotuotteilla tai painoyhtiöllä ympäristömerkkiä. Vain yksi tiesi kertoa, että heidän käyttämillään painotuotteilla tai painoyhtiölläkään ole ympäristömerkkiä.

Pyyhkeiden ja lakanoiden vaihtokäytäntö oli hoidettu sopivassa suhteessa sekä ympäristöä säästäen, että asiakkaiden toiveita kunnioittaen kaikissa hotelleissa. Pyyhkeitä tai lakanoita ei automaattisesti käyty vaihtamassa lakanoita pitempiäaikaisilla asiakkailla, vaan asiakkaat saavat vaikuttaa vaihtoväliin. Hotelleissa oli käytössä myös kansainvälisesti laajalti käytetyn käytännön mukaisesti käytäntö, että vain lattialle heitetyt pyyhkeet vaihdetaan.

Kaikissa hotelleissa vähintään puolet siivoukseen käytettävistä aineista oli tiivistemuodossa. Kahdessa jopa 90 prosenttia kaikista siivoukseen käytettävistä aineista oli tiivistemuodossa. Vain kahdessa hotellissa annosteltiin siivouksessa käytettävät puhdistusaineet tarkasti automaattiannostelun tai annostelupumpun avulla. Kolmessa ei edes osaa aineista annosteltu näin. Kolme vastaajaa ilmoitti, että kaikkien huoneiden, yleisten tilojen ja henkilökunnan pesunesteet on varustettu annostelijoilla. Kahdessa hotellissa yli puolet pesunesteistä oli varustettu annostelijoilla.

Hotellien vastaajista vain yksi ilmoitti, että heillä käytetään puhtaanapidossa kemikaalien kulutusta olennaisesti säästäviä toimenpiteitä. Se tarkoitti huonepuolen siivouksessa käytettyä pelkän mikrokuituliinan käyttöä. Kaksi vastaajaa eivät osanneet sanoa. Yksi oli sitä mieltä, että toimintatapoja varmasti voitaisiin siivouksessa muuttaa.

Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että siivousaineiden kanssa tekemisissä oleva henkilökunta on tietoinen mahdollisista siivouksessa käytettävistä ihmiselle ja ympäristölle haitallisista vahvoista pesuaineista ja osaa käyttää niitä oikein. Yksi vastaaja ei osannut sanoa. Yhdessä hotellissa vastaajan mukaan käytetään puhdistusaineita, jotka sisältävät reaktiivisia klooriyhdisteitä muissa kuin viranomaismääräysten edellyttämässä desinfiointiaineita vaativissa kohdissa. Vain yhdessä hotellissa olivat huoneissa olevat saippua ja shampoo ympäristöystävällisiä.

Lämmityskustannuksia seurattiin neljässä viidestä hotellista. Myös neljässä hotellissa on jollakin tavalla tarveohjattu lämmitys. Vastausten perusteella kaikissa hotelliyksiköissä on koneellinen ilmastointi.

Hotellien vastaajien mukaan yksiköiden ikkunat olivat kolmessa yksikössä täysin kunnossa, eli ei esimerkiksi koettu olevan tarvetta tiivistykselle. Kahdessa yksikössä koettiin, etteivät ikkunat kokonaisuudessaan (lasi, karmit ja puitteet) ole täysin tiiviit. Nämä eivät kuitenkaan tarkentaneet tiiviiden heikkouksien laatua tai vakavuutta.

Valotutkia tai liiketunnistimella syttyviä valoja ei vastausten perusteella ole kuin yhdessä hotelliyksikössä. Samaisen yksikön edustaja oli sitä mieltä, että valotutkia voitaisiin asentaa lisääkin harvoin käytettäville alueille.

Kolmelta hotelliyksiköltä vastausten perusteella löytyy energiatodistus ja kahdelta ei. Kaikki vastaajat ilmoittivat, että heidän yksikölle ei ole laskettu energiatehokkuusarvoa. Kaksi vastaajista ilmoitti, että heidän käyttämänsä energianlähde on uusiutumatonta energiaa.

Lopuissa yksiköistä ei vastaajilla ollut tietoa, minkä tyyppinen on yksikön käyttämä energianlähde.

Kolme vastaajista ilmoitti, että heillä ei ole olemassa yhteistä käytäntöä käsin sammutettavan ja päällelaitettavan valaistukselle. Kahdessa yksikössä oli jonkinlaiset tarpeenmukaiset valojensammutuskäytännöt. Kolme vastaajista ilmoitti, ettei kaikilla laitteilla ole käyttöohjeita käyttäjien saatavilla. Kahdessa yksikössä kuitenkin kaikilla laitteilla oli vastaajien mukaan käyttöohjeet käyttäjän saatavilla tarvittaessa.

Kolmessa yksikössä oli liiketunnistimella toimivia ulko-ovia. Vain kaksi hotellia ilmoitti, että lämmön talteen ottoa hyödynnetään ilmanvaihdossa ja loput kolme, että lämmön talteen ottoa ei hyödynnetä missään laitteissa missä se olisi mahdollista.

Kaikissa viidessä hotellissa oli käytössä yksittäiset pehmopaperipyyhkeet käsiensuihkausmenetelmänä. Kolmessa se oli käytössä 100 prosentissa, yhdessä 20 ja yhdessä 10 prosentissa kaikista käsiensuihkauspisteistä. Muita menetelmiä olivat kahden hotellin käyttämät yksittäiset kevytfroteepyyhkeet, jotka pestään Kämp hotellin pesulassa. Toisessa pyyhkeet olivat käytössä 80 prosentissa ja toisessa 90 prosentissa kaikkia käsiensuihkauspisteitä.

Neljässä hotellissa henkilökunnan työtehtäviin kuului television sulkeminen asukkaan huoneesta siivouksen yhteydessä ja yhdessä ei. Vastaajien mukaan kahdessa hotellissa oli kaikissa ja yhdessä hotellissa ainakin osassa televisioita tv-vastaanottimissa enintään yhden W:n passiivisen lepotilan ("passive standby") säätö ja tarvittaessa aktiivinen, enintään yhdeksän W:n lepotila, Kahdessa taas ei vastaajien tietämyksen mukaan ollut ollenkaan.

Kaikissa hotellissa oli minibaareja. Yksikään hotelliyksikön edustaja ei ilmoittanut että heidän minibaarinsa kuluttaisivat alle 0,8 kwh/ vuorokausi, mikä oli alin annettu kulutusarvovaihtoehto, kun kysyttiin minibaarien sähkönkulutustietoja. Kuitenkaan yhdessäkään minibaarien kulutuslukemat eivät ylittäneet 1,3 kwh. Kolme viidestä ilmoittivat minibaariensa kulutusarvoksi kuitenkin alle 1,0 kwh/ vuorokausi. Kaksi ilmoitti kulutuslukemaksi yli yksi mutta alle 1,3kwh/ vuorokausi.

Kolme hotelleista ilmoitti, että heidän yksikössään tietokoneet näytöineen sammutetaan aina kokonaan, kun on tiedossa, että niitä ei muutamaan tuntiin tulla tarvitsemaan. Eli esimerkiksi tilanteissa, joissa poistutaan useaksi tunniksi väliaikaisesti pois työpisteeltä tai kun työpäivä on päättynyt. Vain yksi ilmoitti, että sadassa prosentissa toimistokoneista on standby - eli valmiustilatoiminto. Yksi ilmoitti 90 prosentissa ja loput kolme 80 prosentissa.

Vain kahdessa hotelliyksikössä ilmoitettiin kaikkien tietokoneiden ja toimistolaitteiden olleen asetettu optimaalisille virransäästöasetuksille.

Hotelleista jopa kolme ilmoitti, että heidän tietokoneistaan ei löydy mitään energiatehokkuudesta tai alhaisesta energiankulutuksesta kertovia merkintöjä. Yksi ilmoitti että Energy starTM -merkki löytyy alle puolesta tietokoneita. Yksi ilmoitti että ei osaa sanoa. Vastausten perusteella tietokoneiden kokonaislukumäärästä on kannettavia tietokoneita 50 prosenttia yhdessä, 20 prosenttia yhdessä ja kolmessa 10 prosenttia.

Tulostin oli kaikissa yksiköissä. Kahdessa hotelleista kiinnitetään huomiota säästävään tulostukseen. Kahdessa vastausten mukaan ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota säästävään tulostukseen tai ei ole esimerkiksi yhteistä ohjeistusta koskien tulostamista. Kaikissa hotelleissa oli käytössä faksi. Yhdessäkään ei ollut käytössä faksikorttia.

Hotelleista kolme ei osannut ollenkaan arvioida paperinkulutuksensa määrää. Yksi vastaus on periaatteessa kelvoton, koska vastuksesta ei voi tietää miten riisien kulutuslaskelma on laadittu. Vastaaja pohtii vastauksessaan ensin sitä, että mitä suhteutettavalla henkilömääräluvulla tarkoitetaan, asiakkaita vai henkilökuntaa. Tämän jälkeen vastaaja ilmoittaa lukemaksi 150 riisiä vuodessa, mutta ei tarkenna miten sen oli laskenut. Tästä ei voi tietää, oliko luku nyt suhteutettu henkilökunnan vai asiakkaiden määrään. Toinen hotelli ilmoitti lukemakseen kolme riisiä. Tässä on selkeän suuri ero joten ei voi tietää sitäkään, jos toinenkin vastaaja on käsittänyt laskemisen suhteuttamisen väärin.

Vastausten mukaan jopa kolmessa hotellissa seurataan veden kulutusta ja kahdessa ei. Hotelleissa vesihanojen ja suihkujen varustelu veden erilaisilla vedenkulutuksen vähentäjillä/rajoittimilla oli vähäistä. Joistakin hotelleista kuitenkin löytyi erilaisia vettä säästäviä wc-pönttöjä ja vähäkulusuisia vesihanoja, tai vettä säästävin lisävarustein varusteltuja suihkuja ja vesihanoja, mutta ei merkittävässä määrin. Jotkin vastaajat ilmoittivat myös virheellisesti kokonaislukumääriä, kun kysyttiin prosentteja. Voidaan olettaa, että vedenkulutustiedot olivat hankalasti saatavilla, joten vedenkulutukseen liittyviä vastauksia ei voida pitää kovin luotettavina. Joillakin hotelleilla oli useita edellä mainittuja vähäkulusuisia laitteita tai vedenkulutuksen rajoittimia ja osalla ei ollut yhtään.

6.3 Toimistojen ympäristöasioiden tila

Ympäristöasioiden huomioimisen kannalta ulkoisissa toiminnoissa toisessa toimistoyksikössä koettiin jätehuollossa olevan jotakin kehitettävää.

"Toimistolla on vain paperinkeräyspiste ja sekajäteastia. Jos huomioidaan, mitä jätettä toimistolla syntyy se voitaisiin melkeinpä korvata energijäte astialla. Myös biojäteastia olisi tervetullut." (T1)

Muutoin kaikissa muissa ulkoisissa toiminnoissa eli siivouksessa, kiinteistönhoidossa ja laitehuollossa koettiin ympäristöasioiden hoidon huomioiminen riittäviksi.

"Uskoisin siivouksen, kiinteistönhoidon, laitehuollon ja jätehuollon huomioivan ympäristöasiat riittävästi. Asioiden todellista tilannetta vaikea sanoa" (T2).

Toimistoyksiköiden vastaavien tietojen mukaan heidän asiakkaillaan tai yhteistyökumppaneillaan ei ole ollut mitään vaatimuksia ympäristöasioiden suhteen.

Toisessa lajitteluohjeistus on kunnossa, toisessa ei. Toisessa lajitteluohjeistus löytyy jäteastioiden välittömästä läheisyydestä, toisessa ei. Vastaajan mukaan lajitteluohjeiden lisääminen jäteastioiden läheisyyteen ei olisi kuitenkaan mitenkään mahdotonta siinä toimistoyksikössä mistä ne puuttuivat.

Toinen toimiston vastaavista kiteytti lajitteluohjeistuksen puutteen syyn ja tarpeettomuuden lajitteluohjeille seuraavasti:

"Lajittelupisteitä ei ole. Melkein kaikki heitetään sekajätteeseen. Jos lajittelupisteitä tulisi enemmän, lajitteluohjeet olisivat tarpeen. Paperinkeräyspisteiden yhteydessä on selkeät ohjeistukset paperin kierrätykseen" (T1).

Toimistoissa molemmissa oli kertakäyttöastioita käytössä. Toisen vastaajan mukaan luopuminen ei "periaatteessa" olisi mahdotonta mutta saattaisi aiheuttaa paljon vaivaa. Toisessa yksikössä vastaaja ilmoitti, että kertakäyttöastioiden käytön olevan kuitenkin jo nyt satunnaista ja että sitä on pyritty vähentämään, ja että kertakäyttöisten astioiden käytöstä olisi heidän yksikössään mahdollista luopua kokonaankin. Vastaajien mukaan toisessa toimistossa kertakäyttöastiat ovat mahdollisimman ympäristöystävällisiä ja toisessa eivät ole. Juomavetenä ei käytetä hiilihapotonta pullovettä kummassakaan toimistossa. Toisessa tyhjätkasetit palautetaan toimittajalle ja toisessa Tyhjätkä värikasetit menevät "roskiin", eli sekajätteeseen. Molemmissa toimistoyksiköissä mustekasetit olivat uudelleen täytettäviä.

Toisessa toimistoyksikössä käytöstä poistettavat tavarat ja kalusteet viedään kaatopaikalle, vaikkakin toisen vastaajan kertoman mukaan "hyväkuntoisia kalusteita ja tavaroita pyritään

käyttämään mahdollisimman pitkään” (T2). Toisessa toimistoyksikössä käytetään samaa yhteistä hotelli- ja ravintolayksiköiden kesken, missä kalusteet päätyvät sisäiseen kiertoon.

Toisen toimiston vastaajan mielestä hankinnoissa ajatellaan jossain määrin ainakin pitkäikäisyyttä ja laatua. Toinen arvioi tärkeimmiksi valintakriteereiksi tyylikkyyden ja hinnan. Molemmissa toimistoissa kaikki pehmopaperi oli ympäristömerkittyä. Toisessa yksikössä painotuotteet olivat osittain ympäristömerkittyjä. Toisen vastaajan mukaan heidän käyttämänsä painotuotteet eikä painoyhtiökään ole ympäristömerkin haltija.

Toimistoissa asiat olivat energiatehokkuuden suhteen hyvin vaihtelevia sekä toimistojen välillä että toimistoyksikön sisällä. Osittain asiat olivat hyvin hoidetut ja osittain eivät. Toisessa toimistossa esimerkiksi oli suhteellisen uudet ja nykyaikaiset fyysiset tilat mikä sinällään jo mahdollistaa huomattavasti parempaan energiatehokkuuteen pääsemiseen, päinvastoin kuin toisessa toimistoyksikössä esimerkiksi vanha rakennus tiivistämistä kaipaavine ikkunoineen ei anna hyviä lähtökohtia energiatehokkuudelle.

Toisessa toimistossa sähkö on ympäristömerkittyä, toinen ei osannut sanoa. Toisessa toimistossa seurataan lämmityskustannuksia ja toisessa ei. Toisessa yksikössä oli käytössä jaksottainen lämmitys, toisessa ei. Molemmissa toimistoyksiköissä oli ainoana käsien kuivausmenetelmänä yksittäiset pehmopaperipyhkeet.

Molemmissa toimistoissa on koneellinen ilmastointi. Toisessa toimistoyksikössä ilmanvaihto on aikaohjattua ja toisen vastaajan sanoin heidän ilmastointinsa on *”päällä aina enemmän tai vähemmän”(T1)*. Toisessa toimistoyksikössä hyödynnetään ilmanvaihdon lämmön talteenottoa. Toisessa toimistoyksikössä ei oltu tietoisia mahdollisesta lämmön talteenotosta. Toisessa toimistoyksikössä on pyörivä- sekä patteri LTO.

Sisävalaistuksessa ei ollut kummassakaan toimistoyksikössä käytetty valotutkia tai liikkeentunnistimia. Toinen ehdotti, että valotutkia voisi asentaa esimerkiksi wc- tiloihin. Toinen oli sitä mieltä, ettei valotutkista olisi heidän yksikössään mitään hyötyä, sillä hänen mukaansa *”Toimiston valot ovat kuitenkin aikaohjattuja ja ovat poissa päältä iltayhdeksästä aamuun (kuuteen?)” (T2)*.

Käsin sammutettavalle ja päällelaitettavalle valaistukselle toimistoyksiköistä toisessa oli käytäntönä, että viimeinen lähtijä sammuttaa valot. Toisessa toimistossa on vastaajan mukaan annettu ohjeistus sammuttaa valot työpäivän jälkeen, mutta kaikki eivät välttämättä

noudata sitä. Kummallakaan toimistoyksiköllä ei ole sellaista ulko- tai julkisivuvalaistusta minkä hallinnointi kuuluisi yksikölle itselleen.

Kummaltakaan toimistoyksiköltä ei löydy voimassa olevaa energiatodistusta, eikä ole laskettu energiatehokkuusarvoa. Kummallakaan yksiköllä ei ole automaattioivia. Toisen toimistoyksikön vastaajan mukaan kaikilla laitteilla on olemassa käyttöohjeet jotka ovat tarvittaessa käyttäjien saatavilla, ja toisessa ei.

Toinen toimistoyksiköiden edustajista tiivistä heidän energiankulutukseen liittyvät asiat seuraavasti:

"Toimistossamme ei erityisesti kiinnitetä huomiota energian kulutukseen. Itse olen tehnyt pari aloitetta asian hyväksi eli toimisto-ohjeistuksen (jossa muistutetaan laitteiden sammuttamisesta) sekä pyytänyt selvitystä valojen automaattisammutuksesta yön ajaksi "(T2).

Kummassakaan yksikössä ei aina sammuteta tietokoneita näyttöineen kokonaan, silloin kun on tiedossa, että niitä ei tulla muutamaan tuntiin tarvitsemaan, esimerkiksi työpäivän päättymisen tai työpaikalta poistumisen vuoksi.

Toisessa toimistossa mitään ohjetta tai käytäntöä ei ollut olemassa tietokoneiden ja sen näytön sammuttamiselle. Toisessa oli ohje annettu, mutta vastaajan mukaan ohjeistusta eivät kaikki välttämättä noudata ja ohjeistusta voisi lisätä. Kaikki toimistokoneet oli molemmissa toimistoissa varustettu standby- toiminnolla. Toisessa toimistossa kaikki yksikön tietokoneet ja toimistolaitteet oli määritetty optimaalisille virransäästöasetuksille ja toisessa ei.

EnergystarTM- ja TCO -merkittyjä tietokoneita oli molemmissa yksiköissä. Lisäksi toisessa oli vielä Green -merkittyjä. Energiatehokkuusmerkittyjä tietokoneita oli molemmissa toimistoyksiköissä yli puolet kaikkien tietokoneiden kokonaislukumäärästä. Tietokoneiden kokonaislukumäärästä oli kannettavia tietokoneita toisessa 90 prosenttia ja toisessa 10 prosenttia.

Energian kulutuksen vähentämiseksi toivottiin molemmissa toimistoyksiköissä yhteisiä ohjeita mm. tietokoneiden sammuttamiseen liittyen. Hyvien fyysisten puitteiden lisäksi tarvitaan työntekijöiden henkilökohtaista panostusta. Jokapäiväiset toimet vaikuttavat energiankulutukseen enemmän kuin yleensä tullaan ajatelleeksi.

Molemmissa toimistoissa oltiin sitä mieltä, että henkilökunta ei ehkä kiinnitä tarpeeksi huomiota säästävään tulostukseen. Toisessa toimistoyksikössä oli paperinkulutus henkilöä kohti kuusi riisiä vuonna 2008 ja toisessa 10 riisiä. Toisessa yksikössä oli käytössä faksikortti, mutta toisessa ei tiedetty mikä se on.

Kummassakaan toimistoyksikössä ei seurattu vedenkulutusta. Toisen toimiston mukaan heidän toimistoyksikkönsä kaikki wc- pöntöt, vesihanat ja suihkut olivat vähäkulutuksisia, Toisessa ei vastaajan tietojen mukaan ollut mitään vähäkuluttavia wc- pönttöjä, vesihanoja tai suihkuja: *”En usko, että toimiston tilojen hanoissa ja suihkuissa on mitään vettä säästäviä ominaisuuksia”* (T2). Avoin kommentti on kuitenkin pelkkä olettaus.

7 Yhteenveto

Suurimmat puutteet ilmenivät organisaation sisäisissä toiminnoissa, erilaiset ulkoiset toiminnot aiheuttavat selkeästi suhteellisesti pienemmän osan ympäristöasioiden kokonaishoidon kannalta puutteita. Asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta ei voida sanoa tulleen kovinkaan runsasta palautetta tai vaatimuksia ympäristöasioiden hoitamisen suhteen. Ulkoistetuista toiminnoista puhtaanapito oli suurin yksittäinen ympäristöasioiden hoitoon vaikuttava tekijä, etenkin hotelleissa.

Ongelmana nähtiin usein myös monen eri ulkoistetun palvelun tuoma epäselkeys ja esimerkiksi joidenkin osapuolten epäekologiset ratkaisut asioiden hoitamisessa. Siivoushenkilöstön kohdalla ulkoistaminen ja monen eri kansallisuuden ja kielitaidottomuuden tuomat ongelmat liittyivät työn jäljen erilaisuuteen. Syitä tähän lienee erilaiset käsitykset hygieniatasoista sekä jätteiden käsittelystä yleensä sekä mahdollisesti satunnaisesta keikkatyöstä johtuvan motivaation puutteesta.

Jätehuolto oli ehdottomasti puutteellisin alue useimmissa yksiköissä. Jätteidenkäsittelyssä olisi eniten työsarkaa monessa yksikössä niin hotelleissa, ravintoloissa kuin toimistoissa. Jätteidenkäsittelyä parantamalla ja lajittelua tarkentamalla voidaan monissa yksiköissä tehostaa ympäristöasioiden hoitamisen kokonaisuutta merkittävästi. Monissa kohdin kyse oli esimerkiksi jäteastian puuttumisesta yksikössä, vaikka kiinteistö mahdollistaisi jätteen lajittelun. Myös sellaisissa kohdissa, missä kiinteistö ei mahdollista jätteen lajittelua, on mahdollista koettaa vaikuttaa jäteyhtiön tai kiinteistönomistajan kautta jätteenkeräyksen ja lajittelupisteiden monipuolistamiseen. Jättemäärien seuraaminen, ja kiireessäkin lajittelun muistaminen olisivat tärkeitä seikkoja tehokkaassa jätehallinnassa.

Vastauksista ilmeni, kuinka selkeästi moni asia voitaisiin hoitaa ympäristöasioiden kannalta paremmin ihan pienellä vaivannäöllä, korjauksella tai tapojen muutoksella. Monet ympäristövastaavista olisivat erittäin halukkaita tekemään asioita ympäristömyönteisemmin ja kehittämään ympäristön kannalta oleellisia asioita. Vastauksien perusteella ympäristövastaavat olivat tietoisia, että usein asiat eivät vaadi kuin terveeseen maalaisjärjen käyttöä ja jokaisen yksilön kohdalla omien työtapojensa tarkistusta ja ymmärrystä omien, ehkä pieniltäkin tuntuvien toimien vaikutuksesta.

Vastauksista voidaan nostaa esiin myös koulutus- ja tiedotustarve ympäristöasioista, tarve selkeille toimintaohjeille ja johdon ympäristöasioiden strategiselle linjaukselle. Ympäristövastaavat kaipasivat lisäksi oman toimenkuvansa selkeyttämistä. Selkeät määrittelyt ympäristövastaavan toimenkuvasta ja vastuualueista olisivat tarpeen. Ympäristöasioiden laadukkaammalle hoitamiselle nähtiin esteinä tai jarruttavina tekijöinä yleisen kiireen lisäksi yksilöiden väliset erot niin asioiden tiedostamisessa kuin viitseliäisyydessäkin.

Avointen vastausten taso oli yleisesti informatiivisuudeltaan kohtuullisen hyvä. Niistä ilmeni, että vastaajat olivat ymmärtäneet ympäristöasioiden merkityksen laaja-alaisesti, niin yrityksen sisäisissä asioissa kuin ulkoisissakin ulottuvuuksissa. Toki olisi voinut toivoa vielä enemmänkin vapaata tekstiä, joissa olisi kuvattu paremmin joidenkin asioiden hoitamisen laita yksikön sisällä. Myös ideoita ja yhtenäistämiseen kelpoja toimivia ratkaisuja tuli hyvin vähän.

Vastauksista saattoi kummuta myös hieman ehkä jo pettymystä tai turhautumista joidenkin asioiden kohdalla. Esimerkiksi kiinnostusta asioiden paremmalle hoitamiselle olisi ollut, mutta jostakin ulkoisesta tai henkilöstöstä riippumattomasta tekijästä johtuen asiaa ei kyetty hoitamaan halutulla tavalla. Toisaalta tuli ilmi myös monia sellaisiakin asioita, joita voitaisiin alkaa heti hoitamaan eri tavalla. Mitään sisäisiä tai ulkoisia esteitä ei ollut.

Yksittäisten vastausten erot olivat huomattavia avointen vastausten annissa. Osa vastaajista oli käyttänyt mahdollisuuden tarkentaa ja selventää vastauksiaan avoimissa kohdissa erittäin hyvin ja oli antanut muutakin palautetta ja kehittämissuhteita. Osa vastaajista oli jättänyt avoimiin kohtiin kirjoittamisen mahdollisimman vähäiseksi. Osa vastasi vain osaan vapaaehtoisista avoimista kohdista, tai ei ollut vastannut koko kysymyslomakkeella ollenkaan avoimiin kohtiin.

Vastausten takkuileva saaminen yksiköistä selittynee suurelta osin ainakin ajanpuutteella. Myös monista vastauksista ilmeni suureksi syyksi esimerkiksi työntekijöiden välinpitämättömyyden ympäristöasioihin johtuvan kiireestä. Seuraava avoin kommentti

eräältä hotelliyksikön edustajalta kuvaa valitettavan hyvin, miten tilanne voi pahimmillaan negatiivisesti vaikuttaa ympäristöasioiden huomioimiseen kiireen ja vääränlaisen säästöpolitiikan tuloksena:

"Joitakin seinätauluja siellä täällä käytävillä, mutta niiden viesti ei enää välity tehokkaasti, kun väkeä vähennetään ja kiireellä puserretaan kaikki huomio pois ympäristön kannalta olennaisista hetken valinnoista" (H2).

Toisaalta välinpitämättömyydelle pohti toisen toimistoyksikön edustaja muitakin syitä:

"Tuntuu, että ympäristöasiat ovat meidänkin toimistossa vaan parin ihmisen harteilla. Yleisesti ottaen työntekijät tuntuvat olevan niistä välinpitämättömiä (samoin kuin muistakin toimistoasioista kuten kahvinkeitosta tai jälkien siivoamisesta), koska ei ole kyse kenenkään omista asioista (tiloista, kustannuksista jne)" (T2).

Seuraavassa osassa erästä avointa kommentointia koskien yleisesti jäteasioita peräänkuulutetaan rehellisesti yksilövastuuta ympäristöasioiden huomioimisessa:

"...mitä valistuneempia työntekijöitä, sitä useammin sisäinen ympäristövastuu nostaa hämmästyksen kulmakarvoja välinpitämättömyyden edessä ja on halukas toimimaan käytänteitä muuttavana esimerkkinä. Määräaikaisilla ei juuri ole aikaa välittää siitä, miten sen yhden päivän tai illan keikkahomman kulloinkin hoitaa, vakituiset työntekijät saattavat ymmärtää ehkä paremmin, että jätteiden hyvä lajittelu takaisi viihtyisemmän työskentely-ympäristön" (H2).

Vastauksissa mainittiin myös esimerkiksi perehdytyksenkin haasteina olevat kulttuurierot, jotka heijastuvat työssä mm. monenkirjavina käsityksinä ja suhtautumisena hygienia ja jäteasioihin.

Johdolta vaadittiin jämäkkää otetta ja tiukkoja määräyksiä ympäristöasioissa. Joissakin kiinteistöissä oli huomattavia korjaamista kaipaavia rakenteellisia puutteita mm. rakenteiden tiiviydessä, tai esimerkiksi kiinteistön oviratkaisuissa. Jotkin rakennukset olivat ikänsä puolesta korjaamisen tarpeessa tai tekniikka ja fyysiset puitteet olivat vuosikymmenten takaa, mikä johtaa mm. joidenkin paikkojen energiatehottomuuteen.

7.1 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Kyselyn toteuttamisen jälkeen Palace Kämp Groupissa laadittiin suunnitelma oman ympäristöohjelman toteuttamiseksi. Kyselyn tulosten perusteella järjestelmällinen ympäristöohjelma tulee tarpeeseen. Se olisikin ollut yksi kehittämissuhteistani. Ensisijaisia toimia tulisi Palace Kämpissä olla ympäristöstrategian luonnin ja siihen liittyvän ympäristöraportoinnin suunnittelun jälkeen yksiköiden ympäristövastaavien toimenkuvan määrittely ja vastuualueiden selvittäminen. Sen lisäksi tulisi tehdä suunnitelma henkilöstön koulutukselle ympäristöasioista. Henkilöstölle tulisi lisäksi tehdä selväksi, kuka, mitä, miten ja miksi tehdään.

Mitä ulkoisiin toimintoihin tulee, palvelunostaja voi aina esittää vaatimuksia palveluntuottajalle, mikäli toimintamalleissa havaitaan ristiriitaisuuksia. Koko konsernin laajuista tiedottamista saisi lisätä ja sitouttaa kaikkia toimimaan yhteiseksi hyväksi. Tässä toki saattaa olla hieman eroavaisuutta toimistotyön ja hotelli- tai ravintolatyön välillä.

Ympäristöohjelmassa voisi korostaa ympäristöasioiden ottamista mukaan laadun näkökulmaan. Strategisella tasolla tulisi määrittellä selkeä kanta ja tavoitteet sekä päämäärät, joihin nojaten henkilöstö voisi toimia. Joku ehdotti jopa, että nimettäisiin vain yksi ympäristövastaava koko konsernille, joka yksikön oman ympäristövastaavan sijaan. Ehdotuksessa voisi olla ideaa, etenkin jos konsernissa tulevaa ympäristöohjelmaa halutaan laadukkaasti lähteä viemään eteenpäin.

En silti poistaisi yksikkökohtaisia ympäristövastaavia. Hehän ovat tarvittaessa kuitenkin parhaita oman yksikkönsä tuntijoita ja viestinviejä ja ylempää tulevien määräysten jalkauttajia. He voisivat toimia ikään kuin linkkinä ylhäältä tulevien määräysten ja asioiden käytännön toteuttamisen ja henkilöstön välillä. Johdon tulisi järjestää ympäristövastaaville koulutusta tai aikaa hankkia tietoa itse esimerkiksi Internetistä. Ympäristövastaavat voivat lisätä tietotaitoaan helposti Internetistä saatavista tietolähteistä ja jakaa tätä tietoa yksiköissään eteenpäin. Ympäristövastaavien tehtävänä tulisi tulevaisuudessa olla ympäristöasioiden hoitamisen valvominen, ja huolenpito siitä, että jokainen ymmärtää oman vastuunsa.

Monia asioita tehtiin jo hyvin ja useissa yksiköissä oli pärjätty maalaisjärjen käytöllä jo pitkälle ympäristöstrategian puuttumisesta huolimatta. Ravintoloissa oli hoidettu tiettyjä asioita järjestelmällisesti ja oikein johtuen todennäköisesti elintarvikehygienialain asettamista määräyksistä. Vastauksista ilmeni, että konsernissa monet ympäristölle edulliset

ja kustannuksia säästävät toimenpiteet ovat helposti toteutettavissa, eivätkä välttämättä vaadi suuria investointeja. Joitakin investointeja vaativiakin seikkoja toki myös ilmeni.

Mielenkiintoisia kehitysideoita tuli niiden vähäisyydestä huolimatta. Esimerkiksi take-away boxeille. Erään ravintolan vastaava leikki sellaisella ajatuksella, että jos lounaan take-away laatikosta tehtäisiin esimerkiksi keräilytuote. Olisin ehdottomasti tällaisten tuotekehittelyideoiden kannalla. Vaihtoehtoisista take-away rasioista kannattaisi myös ottaa selvää. On olemassa aina ympäristöystävällisempiä vaihtoehtoja. Useat olivat kiinnostuneita vaihtoehtoisista siivousmenetelmistä. Mielestäni niitä tulisi kussakin yksikössä selvittää ja kokeilla vaihtoehtoja. Yhden hotellin mainitsema mikrokuituliinan käyttö huonepuolen siivouksessa voisi olla varteenotettava vaihtoehto niissä yksiköissä joissa mikrokuituliinoja ei ole.

Ympäristömerkittyjen tuotteiden määrää voitaisiin huomattavasti lisätä ja tulevaisuudessa hankintoihin voisi kiinnittää tarkemmin huomiota. Pestävien kangaspyyherullien lisäämistä käsiensuihkeisiin voisi harkita. Standardit ja palvelukonseptiin sopeuttaminen katsottiin joidenkin ympäristöasioiden kannalta parempien toimintatapojen ja vaihtoehtojen kannalta epäedullisiksi. Huoneissa olevien irtotuotteiden määrään ja ympäristöystävällisyyteen voisi kiinnittää enemmän huomiota. Kannattavaa olisi myös miettiä, miten ympäristöystävällisyys voidaan sopeuttaa konsernin laatustandardiin.

Pesuaineiden automaattiannostelua voisi lisätä ja ikkunoita tiivistää niissä, missä se koettiin tarpeelliseksi. Yksittäisten pehmpaperipyyhkeiden vaihtaminen pestäviin kestorulliin voisi olla vaihtoehto joissakin käsien pesupisteissä. Ekologisten tekstiilien kartoitus kannattaa siinä vaiheessa, kun seuraavia tekstiilieriä aletaan suunnitella ja tilata. Samoin muissa hankinnoissa voidaan jatkossa ehkä kartoittaa tarkemmin vaihtoehtoja ja kiinnittää hankintoihin huomiota enemmän.

Valotutkia voitiin vastausten perusteella lisätä vielä joihinkin yksiköihin. Muita pieniä investointeja voisi tehdä kiinteistöille ja fyysisiin tiloihin. Esimerkiksi suihkuihin, wc-pönttöihin ja pesuallashanoihin voi lisätä helposti erilaisia vedenrajoittimia. Ikkunoiden tiivistäminen niissä yksiköissä, missä se koettiin tarpeelliseksi. Voisi olla melko yksinkertainen toimenpide energiatehokkuuden lisäämiseksi.

Opastusta jätteen oikeanlaiseen lajitteluun ja muistuttamista sen tärkeydestä kaivattaisiin useassa yksikössä. Useimmissa asioissa auttaisi jo kunnollisten ohjeistusten ja yhteisten pelisääntöjen laatiminen. Niin jätteen lajitteluohjeistusta tulisi lisätä kuin toimistokoneiden säästävää ja valojen ym. käytön säästävää ohjeistusta. Myös sellaisiin toimistokoneisiin, joissa

ei ole vielä optimaalisia virransäästöasetuksia asennettuna, ne voidaan välittömästi asentaa. Myös koneiden ja laitteiden käyttöopastusta tulisi lisätä ja kaikkien koneiden virransäästöasetukset asettaa optimaalisille tasoille. Energian, veden ja jätteiden seurannat tulisi saada joka yksikössä kuntoon. Näin saadaan aikaan tavoitteellinen ja hyvin organisoitu ympäristöohjelma jatkossa. Erilaisia eko- ja energiatehokkuuden laskentaan tarvittavia laskureita, taulukoita ja apuvälineitä löytyy myös Internetistä helposti.

Aluksi Palace Kämpissä voitaisiin tarttua niihin asioihin, jotka johtuvat omasta toiminnasta ja tehostaa ekotehokkuutta ja energiatehokkuutta alkaen pienistä asioista. Henkilökunta tulisi opastaa ekotehokkaampiin ja energiatehokkaampiin työtapoihin. Sen jälkeen voisi olla tarvittaessa yhteydessä kiinteistönomistajaan tai jätehuolto-yhtiöön mitä kautta yksiköt saisivat tehostettua jätehuoltoaan. Sitten voisi käydä läpi vielä kunkin yksikön rakenteelliset ja muut sellaiset seikat, jotka voitaisiin joko lyhyen tai pitkän tähtäimen suunnitelmilla toteuttaa paremmin ympäristölle ja taloudelle edullisemmiksi ratkaisuuksi. Vihreä linjan kokouksissa jo esitettiin esimerkiksi, että liiketunnistimia voisi helposti asentaa lisää tiloihin joihin yksiköt katsoisivat niiden sopivan. Kyselystä saatujen vastusten perusteella tällaisia tiloja oli yksiköissä useita. Yksiköiden tulisi ehdottomasti lisätä lajittelumahdollisuuksiaan välittömästi niissä paikoissa, joissa kyse on lajitteluastian puuttumisesta yksikön sisällä, ja kiinteistö kuitenkin tarjoaa jätteen keräyksen.

Ensin tulisi ehdottomasti tarttua toimeen jäteasioiden suhteen. Jätehuolto-yhtiöihin tai kiinteistön omistajaan voi olla yhteydessä esimerkiksi lajittelun opastuksen suhteen tai lajittelumahdollisuuksien lisäämisen suhteen. Lisätietoa voi hankkia helposti Internetistä ja ympäristökeskuksista. Myös koulutusta ja opastusta voi tiedustella paikallisilta ympäristökeskuksilta tai jätehuoltajataholta. Voisivatko Aleksanterinkadun korttelin hotellit ja ravintolat painostaa muita yrityksiä ja kiinteistönomistajaa sekä jätehuolto-yhtiötä yhteistyöhön ympäristön ja yhteisen edun hyväksi?

7.2 Toimeksiantajan arviointi

Nea Matikainen on hoitanut hänelle annetun Palace Kämp konsernin hotelli-, ravintola- ja toimistoyksiköiden ympäristöasioiden hoidon nykytilanteen kartoituksen hyvin. Kartoituksen tarkoituksena oli saada kokonaiskuva Palace Kämpin eri yksiköiden ympäristöasioiden nykytilasta. Tulosten avulla aloitetaan Palace Kämpin ympäristöasioiden hoidon kehittäminen ja yhtenäistäminen, joka tähtää ympäristömerkin hakuun portaittain: aluksi hotelleissa ja kokouspaikoissa ja tämän jälkeen ravintoloissa. Kartoituksen avulla yrityksemme hakee myös kustannussäästöjä yhtenäistämisen kautta.

Nean kysely on hoidettu mallikkaasti ja yrityksemme tarpeet huomioiden. Olemme saaneet hyvää pohjamateriaalia ympäristöasian käynnistämiseksi. Myös kehityksen seuranta on hyvin otettu huomioon kartoituskyselyssä ja tätä voidaan käyttää jatkossa pohjana seurannalle.

Työ on vaatinut paljon aiheen tutkimista, pitkäjänteisyyttä kartoitusvaiheessa ja tulosten keräämisessä sekä omistautumista aiheelle. Tässäkin Nea on onnistunut loistavasti.

Helsingissä 26.5.2010

Nina Pulliainen
myyntijohtaja
Palace Kämp Group Oy

7.3 Oma pohdinta

Olen onnistunut tavoitteissani selvittää ympäristöasioiden hoidon nykytila yksiköittäin, sillä joitakin kohtia lukuun ottamatta kyselylomake kokonaisuutena onnistui; se antoi tiedoksi sen mitä haluttiin tietää ja ilmi on tullut asioita joita voidaan lähteä kehittämään ja yhtenäistämään. Vastauksiakin tuli lähes kokonaisuutensa verran, joten tietojen sovellettavuus on hyvä. Puutteita olivat aikataulun pitkittyminen ja ongelmina vastausten odottelu. Työni pohjalta voidaan lähteä nyt kehittämään toimintaa eteenpäin ja esimerkiksi laatimaan ympäristöohjelmaa tulevaisuuteen.

Työn loppuun saattaminen kesti kauemmin kuin alun perin olin suunnitellut. Siihen vaikuttivat koko työskentelyn ajan useat eri seikat, niin itsestä johtuvat, kuin itsestä riippumattomatkin syyt. Alkuun lähdin valtavalla innostuksella ja tavoitteeni olivat näin jälkikäteen ajateltuna turhankin korkeat. Jälkiviisaasti voin myös todeta että lähdin virheellisesti sellaiselle aihepiirille, mikä vaati itseltäni aivan liian paljon perehtymistä, sekä uusien asioiden opiskelua ja sisäistämistä. Toisinaan tuntui siltä, ettei työ ikinä valmistu. Matkan varrella on tullut koettua kaikenlaisia eri asioihin liittyviä ylä- ja alamäkiä. Välillä menetin uskoni koko opinnäytetyöni tekemisen järkevyyteen ja hyötyyn ja toisaalta taas olisin halunnut tehdä jopa enemmän mihin opinnäytetyön antamat resurssit yleensä riittävät. Usein tuntui siltä, että tein jopa liikaa, ajattelin että yksi opinnäytetyö ei voi viedä näin paljon opiskelijan työskentelyaikaa kuin mitä itseltäni se vei.

Kyselylomakkeen laatiminen ja siitä saatujen tulosten purkaminen oli todella työlästä. Mielestäni tähän työhön olisi pitänyt ehdottomasti tarttua kahden tekijän voimin. Yksin koin, etteivät voimavarani riitä, eikä yksin työskenteleminen liian vaikean aiheen ja työmuodon

kanssa ollut järkevä valinta. Loppujen lopuksi uskon, että tämä työskentelyprosessi kokonaisuudessaan on ollut kuitenkin koko opiskeluaikani opettavaisin työ. Olen oppinut itsestäni ja itsenäisestä työskentelystä, sekä yrityksen kanssa yhteistyössä tekemisestä todella paljon.

Sain kuulla kyselyn teon jälkeen, että ympäristöasioiden kehittäminen jatkuu uudella opinnäytetyöllä jossa mm. haastatellaan yksiköiden vetäjiä. Konsernissa laitettiin oma ympäristöohjelma kehitteille. Kehittämistyötä voitaisiin näidenkin jälkeen jatkaa konsernissa vielä opinnäytetyön muodossa esimerkiksi uudistusten jalkauttamissuunnitelmalla. Myös henkilöstölle tai asiakkaille voisi suunnata oman kyselyn myöhemmässä vaiheessa konsernin "vihertymisen" jälkeen.

Lähteet

PAINETUT LÄHTEET

Aaltola, J, Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerrus.

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 1999. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY.

Brace, L. 2004. Questionnaire Design. London: Kogan Page, Limited.

Brophy, M. & Welford, R. 1999. Corporate environmental Management Systems and strategies. Toinen painos. Uudistettu painos. Earthscan Publications.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki: Tammi.

Holopainen, M., & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. 5. uudistettu painos 2008. Porvoo: WSOY.

Honkasalo, A. 2004. Työ ja ekotehokkuus. Suomen ympäristö 685. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän yliopistopaino.

Ketola T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta. Sanoista teoksi. Helsinki: Edita prima.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5.painos. Hämeenlinna. Karisto.

Linnanen, L., Boström, T., Miettinen, P. 1994. Ympäristöjohtaminen. Elinkaariajattelu yrityksen toiminnassa. Juva: Weilingöös.

Linnanen, L., Markkanen, E., Ilmola, L. 1997. Ympäristö osaaminen; kestävän kehityksen haaste yritysjohdolle. Otaniemi Consulting Group Oy. Helsinki: Capella.

Pesonen, H-L., Hämäläinen, K., Teittinen, O. 2001. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Suunnittelu, toteutus ja seuranta. Helsinki: Talentum.

Pesonen, H-L., Hämäläinen, K., Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Suunnittelu, toteutus ja seuranta. Helsinki: Talentum.

Rissa, K. 2001. Ekotehokkuus; enemmän vähemmästä. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita.

Sjöblom, H., Niskala, M., 1999. Ympäristöraportointi: Luotettavan ympäristöinformaation tuottaminen ja hyödyntäminen. KHT-yhdistyksen palvelu Oy, Helsinki. Gummerus.

ELEKTRONISET LÄHTEET

Aalto, E. 2008. Tavoitteena nollatoleranssi. Suomen kylmä liikkeiden liitto ry n pdf-tiedotteita: 22.4.2008. [Luettu 16.4.2009]
<http://www.skll.fi/www/att.php?id=49>

Aalto, J. 2006. Työpisteen turha sähkönkulutus kuriin. Motiva Oy. Pdf-dokumentti. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/files/2383/Tyopisteen_turha_s_hk_nkulutus_kuriin.pdf

- Aalto, J. 2007. Tietotekniikkaympäristön sähkönsäästämähdollisuuksista. Motiva Oy. Pdf-dokumentti. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/files/1580/Selvitys_tietotekniikkaympariston_sahkonsaastomahdollisuuksista.pdf
- Aalto, J. 2009a. Julkisen sektorin hankintaohjeistuksia. Motiva Oy. Pdf-dokumentti. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/julkinen_sektori/julkiset_hankinnat/tyokaluja_ja_suosituksia/
- Aalto, J. 2009b. Energia- ja ympäristömerkit. Motiva Oy. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/julkinen_sektori/energiankayton_tehostaminen/toimistolaitteet/energia_ja_ymparistomerkit
- Aalto, J. 2009c. IT-ympäristön sähkönsäästöohjeet. Motiva Oy. Pdf-dokumentti. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/files/1581/IT-ympariston_sahkonsaastoohjeet.pdf
- Aalto, J. 2009d. Käyttäjien opastus ja ohjaus. Motiva Oy. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/julkinen_sektori/energiankayton_tehostaminen/toimistolaitteet/kayttajien_opastus_ja_ohjeistus
- Aalto, J. 2009e. Nykytilan selvitys. Energiatehokkuus. Motiva Oy. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/yriykset/hallitse_ja_tehosta_yriyksen_energiankayttoa/nykytilan_selvitys
- Aalto, J. 2009f. Toimistolaitteiden energiankäytön tehostaminen. Motiva Oy [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/julkinen_sektori/energiankayton_tehostaminen/toimistolaitteet/
- Aalto, J. 2009g. Työasemat ja näytöt. Motiva Oy. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/julkinen_sektori/energiankayton_tehostaminen/toimistolaitteet/tyoasemat_ja_naytot
- Aalto, J. 2009h. Uusiutuva energia. Yritykset. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/yriykset/uusiutuva_energia
- Aalto, J. 2009i. Valaistuksen ABC. Motiva Oy. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/koti_ja_asuminen/nain_saastat_energiaa/sahko/valaistuksen_abc
- Aalto, J. 2010a. Energiatehokas ammattikeittiö. Motiva Oy. Pdf-tiedosto. [Luettu 25.11.2009]
http://www.motiva.fi/files/3056/Energiatehokas_ammattikeittio.pdf
- Aalto, J. 2010b. Hankinnat. Yritykset. Motiva Oy. [Luettu 25.11.2009]
<http://www.motiva.fi/yriykset/hankinnat>
- Aalto, E. 2008. Luonnolliset kylmäaineet - uusi askel ilmakehän suojelussa kylmäalalla. Suomen kylmäliikkeiden liitto ry: tiedotteita. Pdf dokumentti. [Luettu 28.3.2009]
<http://www.skll.fi/www/att.php?id=44>
- Berling Capital Oy, 2005. Berling konsernin kotisivut. [Luettu 10.3.2009]
http://www.hotelmarketing.fi/index_redirect.jsp
- Elintarvikelaki 2009. Oikeusministeriö. Valtion säädöstietopankki. [Luettu 20.5.2009]
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023>
- Evira 2006. Elintarviketeollisuuden HACCP-pohjainen omavalvontaohje. [Luettu 20.5.2009]

http://www.etl.fi/www/fi/julkaisut/Julkaisut/ElintarviketeollisuusHACCP_Yleisosa1.pdf

FAO 2009. About FAO. [Luettu 12.4.2009]
<http://www.fao.org/about/en/>

Kuluttajavirasto, 2009a. Elinkaariajattelu. [Luettu 24.3.2009]
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/kestava-kulutus/elinkaariajattelu/>

Kuluttajavirasto 2009b. Veden säästö säästää ympäristöä ja rahaa. Eko-ostajan opas. [Luettu 10.4.2009]
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/energia-ja-vesi/veden-saasto/>

Kuluttajavirasto 2010. Tekstiilien ympäristömerkit. Eko ostajan opas. [Luettu 12.4.2010]
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/tekstiilit/tekstiilien-ymparistomerkit/>

Lehto, T. 2006a. Tietopaketti jätteen synnyn ehkäisystä hotelli- ja ravintola alalla. [Luettu 28.3.2009]
http://www.ytv.fi/FIN/fiksu/ammattia_oppimassa/hotelli_ja_ravintola_ala/tietopaketti/etusivu.htm

Lehto, T. 2006b. Paras jäte on syntymätön jäte. Töissä. [Luettu 28.3.2009]
<http://www.ytv.fi/FIN/fiksu/toissa/etusivu.htm>

Lehto 2006c. Hotelli ja ravintola alan jätteet. Hotelli-ja ravintola-alan tietopaketti. [luettu 28.3.2009]
http://www.ytv.fi/FIN/fiksu/ammattia_oppimassa/hotelli_ja_ravintola_ala/tietopaketti/lisatieto_hora/jatteet_hora.htm

Lehto, T. 2006d. Käytännön esimerkkejä. Hotelli-ja ravintola-alan tietopaketti. [Luettu 28.3.2009]
http://www.ytv.fi/FIN/fiksu/ammattia_oppimassa/hotelli_ja_ravintola_ala/tietopaketti/lisatieto_hora/esimerkit_hora.htm

Lehto, T. 2007. Jätehuoltomääräykset. Pdf-tiedote. [Luettu 28.3.2009]
http://www.hsy.fi/jatehuolto/Documents/Esitteet/ytv_ilme_jatehuoltomaaraykset_2008.pdf

Lehto, T. 2009. Tarkistuslista suurkeittiöille. Viksu tuottaa vähemmän jätettä. [Luettu 28.3.2009]
http://www.ytv.fi/NR/rdonlyres/E5D64A6C-36CD-445C-B060-2026F0327336/0/fiksu_suurkeittiossa.pdf

Lundgren, K. & Näätsaari, H. 2006. Kohti kestäväää ammatillista kehitystä. Opetushallituksen julkaisuja. Helsinki: Hakapaino. Pdf-dokumentti. [Luettu 30.3.2009]
http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/47335_kohtik_11_12_06.pdf
ISBN-952-13-3073-2

Pohjoismainen ympäristömerkintä 2009. Joutsenmerkin kriteerit ravintoloille. Pdf tiedosto. [Luettu 29.3.2009]
http://www.ymparistomerkki.fi/files/873/091fi1_2.pdf

Rislakki, E., 2008a. Pääkirjoitus: HoReCan hiilijalanjälkiä. Viisi tähteä verkkolehti 26.2.2008. [luettu 25.3.2009]
<http://www.viisitahte.fi/kolumnit/96/3592>
ISSN 1458-8013

Rislakki, E., 2008b. Trendit ja signaalit: Ravintola Savoylle Joutsenmerkki 2008. Viisi tähteä verkkolehti 26.02.2008. [Luettu 30.3.2009]
<http://www.viisitahtea.fi/trendit/84/2859>
ISSN 1458-8013

Ympäristöhallinto 2008. Ympäristöjärjestelmät ja -johtaminen. Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. [Luettu 22.5.2009]
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=181&lan=fi>

Ympäristöhallinto 2009. Lakisääteiset velvoitteet. Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. [Luettu 22.5.2009]
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=194&lan=fi>

WWF Suomi 2009. Kuluttajan kalaopas. Kalavinkit. Pdf tiedosto. [Luettu 22.5.2009]
<http://www.wwf.fi/ymparisto/ekovinkit/ruoka.html>

Rajala, J., 2006. Luomun maaritelmiä. [Luettu 30.5.2009]
<http://www.luomu.fi/yleista/maaritelmat.htm>

Taulukot ja kuvat

Taulukko: 1	Palace Kämp konsernin ympäristöasioiden hoitamisen SWOT -analyysi	18
Taulukko: 2	Hotelliyksiköiden ympäristöasioiden Likert -asteikko.....	43
Taulukko: 3	Ravintolayksiköiden ympäristöasioiden Likert -asteikko.....	44
Kuvio:1	Ympäristövastaavien lisätiedon tarve.....	47

LIITE 1: OMA EHDOTUS ENNAKKOTIEDOTTEEKSI YKSIKKÖIHIN LÄHETETTÄVÄSTÄ KYSELYSTÄ

Arvoisa vastaanottaja,

Tulette saamaan vielä Maaliskuun aikana yksikkönne ympäristöasioiden hoitoa koskevan kyselylomakkeen. Tätä varten ystävällisesti pyydän teitä nyt nimeämään henkilöstön joukosta yhden potentiaalisen henkilön yksikkönne ympäristövastaavaksi, jonka ensimmäisenä vastuutehtävänään olisi vastata tähän kyselyyn. Mikäli henkilöstön joukosta ei sopivaa henkilöä ympäristövastaavan rooliin tällä hetkellä löydy, osoitetaan kysely vastattavaksi kyseisen yksikön johdolle.

Kysely on kartoittava tutkimus konsernin hotelli, ravintola ja toimistoyksiköiden ympäristöasioiden hoidon nykytilasta. Kysely lähetetään Palace Kämp hallinnon toimiston lisäksi kaikkiin konsernin hotelli- ja ravintola yksiköihin.

Kysely on tärkeä osa konsernin johdon alulle panemaa ympäristöasioiden parantamishanketta. Hanketta eteenpäin vie ensisijaisesti Vihreä Linja työryhmän jäsenet. Kyselyn toteutuksessa on avustamassa mukana Laurea ammattikorkeakoulun opiskelija Nea Matikainen opinnäytetyö tarkoituksella.

Pyydän ilmoittamaan nimetyt ympäristövastaavat ja heidän yhteystietonsa suoraan Nea Matikaiselle; nea.matikainen@congreszon.fi.

XX.3.2009 Mikko Heinonen

LIITE 2. TOTEUTUNUT ENNAKKOTIEDOTE KYSELYSTÄ YKSIKÖILLE

Hyvät yksiköiden vetäjät,

Palace Kämpin johtoryhmä on vuoden alussa käynnistänyt ympäristöasioiden parantamishankkeen. Hanketta vie ensisijaisesti eteenpäin Palace Kämpin Vihreä Linjatyöryhmä, jossa ovat edustettuina kaikkien liiketoimintojen ja hallinnon edustajia.

Tulette saamaan huhtikuun alussa yksikkönne ympäristöasioiden hoitoa koskevan kyselylomakkeen. Tätä varten pyydän teitä ystävällisesti nimeämään yksiköstänne yhden potentiaalisen henkilön yksikkönne ympäristövastaavaksi, jonka ensimmäisenä vastuutehtävänä on vastata kyselyyn. Mikäli henkilöstösi joukosta ei löydy sopivaa henkilöä ympäristövastaavan rooliin, osoitetaan kysely vastattavaksi kyseisen yksikön General Managerille.

Kysely on kartoittava tutkimus konsernin hotelli-, ravintola- ja toimistoyksiköiden ympäristöasioiden hoidon nykytilasta. Kysely lähetetään Palace Kämpin hallinnon toimiston lisäksi kaikkiin konsernin hotelli- ja ravintolayksiköihin.

Kyselyn toteutuksessa on avustamassa Laurea ammattikorkeakoulun opiskelija Nea Matikainen opinnäytetyö tarkoituksella. Pyydän ilmoittamaan nimetyt ympäristövastaavat ja heidän yhteystietonsa 3.4.2009 mennessä suoraan Nea Matikaiselle sähköpostitse osoitteeseen nea.matikainen@congreszon.fi.

Helsingissä 18.3.2009

Mikko Heinonen