

Hanna Hintta

**SCANDICIN YMPÄRISTÖOHJELMAN TUNTEMUKSEN PARANTAMINEN  
SCANDIC KAJANUKSESSA**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Matkailun koulutusohjelma  
Syksy 2010



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Hanna Hintta	
Työn nimi Scandicin ympäristöohjelman tuntemuksen parantaminen Scandic Kajanuksessa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Pasi Korhonen Toimeksiantaja Scandic Kajanus
Aika Syksy 2010	Sivumäärä ja liitteet 28 + 4
<p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli antaa Scandic Kajanuksen käyttöön sähköisen materiaalin lisäksi paperinen tietolähde Scandicin ympäristöohjelmasta. Scandicin vakituiset työntekijät suorittavat ympäristökoulutuksen Scandicin Intranetissä, mutta harjoittelijoilta, osa-aikaisilta ja vuokratyövoimalta ei edellytetä koulutuksen suorittamista. He ovat kuitenkin merkittävä osa työyhteisöä ja vaikuttavat jokapäiväisellä työllään Scandicin tuloksiin kestävä kehityksen saralla. Sen vuoksi on tärkeää, että hekin tuntevat Scandicin ympäristöohjelman ja sen merkityksen Scandicille. Intranetin lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus tutustua Scandicin ympäristöohjelmaan Scandicin Better World sivujen kautta Internetissä. Kansion etuna on kuitenkin se, että se on aina käden ulottuvilla toisin kuin mahdollisuus Internetin käyttöön, ja sitä voi helposti kierrättää eri osastoilla.</p> <p>Oletuksena oli, että juuri osa-aikaisilla työntekijöillä ja vuokratyöfirman kautta rekrytoituilla työntekijöillä olisi puutteelliset tiedot Scandicin ympäristöohjelmasta. Tälle oletukselle haettiin vahvistusta henkilökunnalle suunnatun lomakekyselyn avulla. Kyselyn tavoitteena oli selvittää kuinka hyvin Scandic Kajanuksen henkilökunta tuntee Scandicin ympäristöohjelman. Tutkimusote oli kvantitatiivinen. Kyselyn kohderyhmään kuuluivat vastaanoton, myyntipalvelun, ravintolan, keittiön ja kerrossiivouksen työntekijät. Kyselyyn vastasi 19 henkilöä. Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että heikoiten Scandicin ympäristöohjelman tunsivat työntekijät, jotka olivat osa-aikaisessa työsuhteessa tai vuokratyövoimaa. Kyselyn tarkemmat tulokset on kirjattu salaisiksi.</p> <p>Viitekehyksessä käsitellään kestävä kehityksen huomioimista matkailualalla ja hotelleissa. Lisäksi viitekehykseen sisältyy Scandicin ympäristöohjelman esittely. Opinnäytetyön varsinaisena tuotoksena syntyi infokansio Scandicin tekemistä muutoksista ja ympäristöperiaatteista. Infokansio on kirjattu salaiseksi.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Kestävä matkailu, ympäristöohjelmat, hotellit
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Hanna Hintta	
Title Improving Knowledge of the Environmental Programme in Scandic Kajanus Hotel	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Pasi Korhonen
	Commissioned by Scandic Kajanus
Date Autumn 2010	Total Number of Pages and Appendices 28 + 4
<p>This thesis is a functional study. The objective of the thesis was to improve employees' knowledge of Scandic's environmental programme by making an information folder about Scandic's environmental programme to Scandic Kajanus. Full-time employees have to accomplish Scandic's environmental training in the Intranet. Trainees, part-time employees or temporary workers are not required to participate this training. They are still an important part of the work community and they have an impact on Scandic's results concerning sustainable development. That is why they should also know Scandic's environmental programme and its significance to Scandic. Besides Intranet, employees are able to obtain information about Scandic's environmental work from Scandic's Better World web pages. The benefit of the information folder is that it is not dependent on Internet and it is easy to use in different departments of the hotel.</p> <p>The hypothesis was that part-time employees and temporary workers would have lacking knowledge concerning Scandic's environmental programme. To confirm this hypothesis, part of this thesis was to research how well the employees in Scandic Kajanus know Scandic's environmental programme. This was researched using a questionnaire. The target group of questionnaire consisted of employees in the reception, sales department, restaurant, kitchen and housekeeping. The research was quantitative. Altogether 19 employees responded to the questionnaire. From the results of the questionnaire it can be concluded that part-time employees and temporary workers have the most inadequate knowledge. The more accurate results are registered as confidential.</p> <p>The theory part of this thesis handles sustainable development in tourism and in the hotel industry. Information of Scandic's environmental programme is also included in the theory part. The final product of the functional part of this thesis was an information folder about Scandic's actions for sustainable development and environmental principles. The information folder is registered as confidential.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Sustainable tourism, environmental programme, hotels
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KESTÄVÄ MATKAILU	2
2.1 Kestävä kehitys matkailualalla	3
2.2 Kestävän kehityksen huomioiminen hotelleissa	5
2.2.1 Energiankulutus	6
2.2.2 Vedenkulutus	6
2.2.3 Hankinnat ja logistiikka	7
2.2.4 Syntyvän jätteen määrän vähentäminen	8
2.3 Kestävä kehitys ja vastuullinen matkailija	8
3 SCANDICIN YMPÄRISTÖOHJELMA	11
3.1 Yleistä Scandicista	11
3.2 Scandicin visio ja arvot	12
3.3 Scandicin ympäristötyö	14
3.3.1 Scandicin ympäristöpolitiikka	16
3.3.2 Ympäristömerkinnät	16
3.3.3 Scandic ja vesi	16
3.3.4 Ekologinen ruoka Scandicilla	17
3.3.5 Rakentaminen	18
3.3.6 Pieniä merkittäviä tekoja	19
4 METODI	21
4.1 Kvantitatiivinen tutkimus	21
4.2 Kyselytutkimus	22
4.3 Toiminnallinen opinnäytetyö	24
5 PROSESSI	26
5.1 Aiheen valinta	26
5.2 Tiedon kerääminen	27
5.3 Kansion kokoaminen	28
LÄHTEET	29

## LITTEET

## 1 JOHDANTO

Kestävän kehityksen tavoitteena on tyydyttää nykyhetken tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta omien tarpeiden tyydyttämiseen. Jokainen voi vaikuttaa valinnoillaan kestäväan kehitykseen. Myös yrityksiens on kannettava vastuunsa ympäristölle aiheuttamastaan kuormituksesta. Scandic on tehnyt lukuisia tekoja vähentääkseen energian- ja vedenkulutustaan sekä lajittelemattoman jätteen määrää. Hotellien henkilökunta on tärkeässä roolissa tässä työssä, sillä hotelleissa tehtävä työ vaikuttaa ympäristöön joka päivä.

Opinnäytetyön tutkimusongelma muodostui siitä oletuksesta, etteivät kaikki työntekijät tunne yhtä hyvin Scandicin ympäristöohjelmaa, sillä Scandic vaatii ympäristökoulutuksen suorittamista ainoastaan vakituisilta työntekijöiltä. Osa henkilökunnasta on kuitenkin osa-aikaisia työntekijöitä tai vuokratyövoimaa. Lisäksi kerrossiivous on ulkoistettu palvelu, joten kerrossiivouksen henkilökunnalta ei myöskään vaadita koulutuksen suorittamista. Scandicin ympäristötyön tunteminen ja sen merkityksen ymmärtäminen on kuitenkin tärkeää, koska jokainen työntekijä vaikuttaa omalla työllään kestäväan kehitykseen ja sitä kautta Scandicin saavuttamiin säästöihin toiminnassaan.

Henkilökunnalle tehtiin lomakekysely ajalla 18.–24.10.2010. Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että osa-aikaisten ja vuokratyövoiman tiedoissa oli puutteita. Opinnäytetyöhön kuului myös infokansion tekeminen Scandicin ympäristöohjelmasta sisäiseen käyttöön. Kansioon on koottuna tietoa Scandicin ympäristötyöstä ja siihen liittyvistä periaatteista. Kansion tarkoituksena on tarjota henkilökunnalle Internet-sivujen ja ympäristökoulutuksen lisäksi paperinen tietolähde, joka ei ole sidottu Internetin käyttömahdollisuuteen. Sitä voidaan helposti myös kierrättää eri osastoilla.

## 2 KESTÄVÄ MATKAILU

Teollisuuden kehittyminen muutama vuosisata sitten oli käänteen tekevä muutos luonnonvarojen ja energian käytön kannalta. Ehtymättömän aurinkoenergian käytöstä siirryttiin varastoituneen fossiilisen energian käyttöön, mikä johti kasvihuonekaasujen päästöjen kasvamiseen. Teollisuus loi hyvinvointia ja rikkautta. Nyt vähemmän teollistuneet kehitysmaat, joissa suurin osa maapallon väestöstä asuu, tavoittelevat rikkaiden pohjoisten maiden elintasoja teollistamisen avulla. Jos tämän kehityksen annetaan jatkua, ihmistoiminnasta ympäristölle aiheutuvat vauriot tulevat kestävämmiksi. (Borg 1997, 35.)

Nykyihmisen toimintaa ohjaa kaksi suurta periaatetta. Ensimmäinen on rationaalisuuden periaate, joka näkyy tieteen ja tekniikan kehityksenä sekä sen ohjaamana luonnonvarojen hyödyntämisenä. Toinen periaate on usko ihmisen oikeuteen hallita luontoa. Näihin periaatteisiin nojaaminen on johtanut väestöräjähdykseen, ympäristön ylikuormittumiseen, luonnon geneettisen monimuotoisuuden vähenemiseen, yhä läheneviin ekokatastrofeihin ja jätteen-ongelmiin. Evoluution kannalta ihmisellä ei ole oikeutusta tällaiseen valtaan. Kysymyksessä on enemmänkin ylellisyyskulutus, sillä evolutiivisesti katsottuna ihminen tulee toimeen huomattavasti vähemmällä. Käytännössä ympäristöetiikka toimii kuitenkin usein vasta silloin, kun ihmiset hyötyvät siitä jollakin tasolla tai silloin, kun globaalit ympäristöuhat, otsonikato, kasvihuoneilmiö tai ekokatastrofit koskettavat meitä suoranaisesti. (Borg 1997, 35 – 36.)

Suojaava ilmacehä kylmän avaruuden ja maapallon elämän välillä on ohut. Jos ilmacehän paksuutta mitattaisiin maanpinnalla vallitsevalla ilmanpaineella, ilmacehän paksuus olisi vain 8 km. Ilmanpaine vähenee kuitenkin ylöspäin mentäessä, ja todellisuudessa yläilmacehä ulottuu 160 km korkeuteen. Yläilmacehän otsoni suojelee meitä vähentämällä auringonsäteilystä aiheutuvaa ultraviolettisäteilyä. Otsonikaasukerroksen ohuudesta kertoo se, että sen paksuus olisi ainoastaan kolme millimetriä maanpinnan ilmanpaineeseen puristettuna. Otsonikerrosta ohentaa entisestään teollisuudesta ja lentoliikenteestä syntyvät päästöt. Vaikka lopettaisimme vaurioittavat päästöt heti, aiemmin ilmaan päästetyt aineet vaikuttaisivat vuosikymmenien ajan. Kestävä kehitys ja elämän jatkuminen voivat toteutua vain, jos onnistumme lopettamaan peruuttamattomat muutokset. (Borg 1997, 35 – 36.)

## 2.1 Kestävä kehitys matkailualalla

Kestävää kehitystä on tarjottu ratkaisuksi jatkuvan taloudellisen kasvun aiheuttamiin ongelmiin. Kestävän kehityksen käsite on moniulotteinen sisältäen taloudellisen, sosiaalisen, kulttuurisen, poliittisen ja ekologisen ulottuvuuden. (Borg 1997, 36.) Kestävälle kehitykselle löytyy useita määritelmiä yleisestä yksityiskohtaiseen. Gro Harlem Brundtland määritteli vuonna 1987 kestävän kehityksen kehitykseksi, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa (Ympäristöministeriö 2009). Tämä on ehkä perinteisin ja yksinkertaisin määritelmä kestävästä kehityksestä. Toisin sanoen tavoitteena on kehitys, joka parantaa ihmisten elämänlaatua maapallon elämää ylläpitävien järjestelmien kantokyvyn puitteissa (Borg 1997, 37).

Kestävästä kehityksestä voidaan erottaa kolme ulottuvuutta, jotka ovat ekologinen, taloudellinen ja sosiaalinen kestävyys. Kestävän kehityksen perustavoitteena on biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuuden säilyttäminen. Tähän sisältyy ihmiskunnan taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttaminen luonnon kestävyyskykyyn pitkällä aikavälillä. Ekologisen kestävyuden kannalta keskeistä on varovaisuusperiaate. Se tarkoittaa, ettei ympäristön tilan heikkenemistä estäviä toimia voida lykätä sillä perusteella, että täysi tieteellinen näyttö puuttuu. Ekologisen kestävyuden kannalta tärkeä periaate on haittojen synnyn ennalta ehkäiseminen sekä niiden torjuminen jo syntylähteillä. Kansainvälinen yhteistyö on erittäin keskeisessä asemassa tähdättäessä ekologiseen kestävyyskykyyn. (Ympäristöministeriö 2009.)

Taloudellinen kestävyys on tasapainoista taloudellista kasvua, joka ei perustu velkaantumiseen tai varantojen hävittämiseen pitkällä aikavälillä. Yhteiskunnan keskeisten toimintojen turvaamisen edellytys on kestävä talous, joka luo vahvan perustan myös sosiaaliselle kestävyydelle. Kun talous on kestävällä pohjalla, on helpompi kohdata uudet taloudelliset haasteet, kuten esimerkiksi väestön ikääntymisen aiheuttamat kasvavat sosiaaliturva- ja terveyskulut. (Ympäristöministeriö 2009.)

Sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden tavoitteena on siirtää hyvinvoinnin edellytykset seuraavalle sukupolvelle. Sosiaalisen kestävyuden haasteita ovat varsinkin jatkuva väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuollon toimivuus, sukupuolten välisen tasa-arvon parantaminen sekä koulutuksen järjestäminen. Näillä on merkittävä vaikutus myös ekologiseen ja taloudelliseen kestävyyskykyyn. Ekologisen kestävyuden edistämiseksi ja sen yhteiskunnalliselle hy-

väksyttävyydelle ensisijaisena edellytyksenä on kansalaisten perus hyvinvoinnista huolehtiminen. (Ympäristöministeriö 2009.)

Rio de Janeirossa vuonna 1992 järjestetty YK:n ympäristö- ja kehityskokous UNCED oli merkittävä ja käännteentekevä kokous, jossa tehtiin päätöksiä maapallon ympäristö- ja väestöongelmien ratkaisemiseksi. Konferenssin takana olivat maailmanlaajuisten ja alueellisten ympäristöongelmien paheneminen sekä taloudelliset ja sosiaaliset syvenevät ongelmat. (Hemmi 2005, 75.) Kokouksessa laadittiin käytännön toimenpiteisiin tähtääviä sopimuksia. Nämä sopimukset olivat maapallon ilmaston lämpenemisen ehkäisemiseen tarkoitettu ilmastopöytäkirja, geneettisten luonnonvarojen suojeluun ja oikeudenmukaiseen käyttöön tähtäävä biodiversiteettisopimus, metsien käytön periaatesuositus ja Rion julistus, joka tunnetaan paremmin kestäväyyden periaatteet sisältävien kansainvälisten ohjelmien perusjulistuksena. (Borg 1997, 37.)

Ihmiset hakevat lomaltaan lepoa ja rentoutumista, mutta kun sitä haluaa yhä useampi ihminen maailmassa, siitä koituu ongelmia. Matkailu ei ole enää vain avartavaa, vaan sen rinnalle on kehittynyt tehoturismi, jossa matkakohteita suoritetaan kuin kilpailuja. Halpalentoyhtiöt ovat mahdollistaneet sen, että kuka tahansa voi lähteä pikalomalle Pariisiin tai Lontooseen. Välimeren rantakohteessa ehtii helposti viikon aikana puolestaan vaikka vesihiihtää, vuokrata jeepin, golfata ja käydä vesipuistossa. (Kalmari & Kelola 2009, 18.) Tällainen kuluttaminen ei ole kannattavaa ympäristön kannalta.

Matkailu on taloudellista toimintaa, ja sillä on monia ympäristövaikutuksia. Matkailijoita ja matkailun aiheuttamia ongelmia on helppo osoittaa sormella, sillä ne ovat usein selvästi nähtävissä, toisin kuin teollisuuden aiheuttamat ongelmat, joiden vaikutus nähdään vasta pitkän ajan kuluessa. Matkailusta aiheutuvien ongelmien perussyynä voidaan pitää sitä, ettei matkailun perusvoimavaraa ympäristöä ja luontoa ole hinnoiteltu. Siksi siihen kohdistuu helposti liikkakäytön paineita. Luonnonvarojen pitäisi riittää sekä paikallisten asukkaiden käyttöön että matkailijoiden käyttöön. Jos näin ei ole, ollaan nopeasti ristiriitaisessa tilanteessa. (Borg 1997, 39.) Matkailun kestävydestä ovat vastuussa kaikki matkailun kentällä toimijat, kuten matkanjärjestäjät, matkailuorganisaatiot, majoitusliikkeet, liikenneyritykset ja matkailijat (Hemmi 2005, 85).

Rion kokouksen jälkeen alettiin kehittää kestävä matkailun ohjeistoja ja ohjelmia kansainvälisellä tasolla. WTO (World Tourism Organization) määritteli kestävä matkailun vuonna

1997 seuraavasti: Kestävä matkailu on matkailua, joka pyrkii hoitamaan kaikki voimavarat siten, että taloudelliset, sosiaaliset ja esteettiset tarpeet voidaan tyydyttää samanaikaisesti vahingoittamatta kulttuurien eheyttä, elintärkeitä ekologisia prosesseja ja luonnon monimuotoisuutta. (Hemmi 2005, 80.)

Kestävän matkailun tavoitteena on siis tyydyttää nykyiset matkailulliset tarpeet, mutta samalla suojella ja vahvistaa tulevien sukupolvien mahdollisuuksia matkailuun. Matkailukehityksen tulisi olla voimakkuudeltaan ja suuntaukseltaan sellaista, että siitä aiheutuva paine luontoa ja sen monimuotoisuutta kohtaan pysyy kantokyvyn alapuolella. Ympäristön laadun säilymisen ohella kestävään matkailuun kuuluu huolehtiminen siitä, että paikallisyhteisö hyötyy matkailusta ja matkailijat viihtyvät. Kestävässä matkailussa taloudellinen, sosiokulttuurinen ja ekologinen ulottuvuus pitäisi ymmärtää toisiinsa kytkeytyvinä tekijöinä, ei toisistaan irrallisina kokonaisuuksina. (Metsähallitus 2010.)

## 2.2 Kestävän kehityksen huomioiminen hotelleissa

Hotelliala koostuu useista pienistä toiminnoista, joista jokainen kuluttaa tietyn määrän energiaa, vettä, ruokaa, paperia ja muita varoja. Toiminnot saastuttavat ympäristöä savulla, hajuilalla, melulla ja kemiallisilla saasteilla. Kun näiden kaikkien yksittäisten toimintojen vaikutukset lasketaan yhteen, niillä on merkittävät vaikutukset luonnonvaroihin maailmanlaajuisesti. Majoitusala työllistää paljon ihmisiä ja sillä on huomattava mahdollisuus kehittää tietoisuutta ja hyviä käytäntöjä. (Kirk 1996, 13.)

Hotellialalla on huomioitava myös asiakkaat, joista monet vaativat myös majoitukselta laatua. He haluavat hemmotella itseään kuumalla vedellä, vasta pestyllä liinavaatteilla, runsailla pyyhkeillä, hyvällä ruoalla ja juomalla, uima-altailla, saunoilla ja kuljetuspalveluilla. Toimintojen, joita hotellit tekevät vähentääkseen ympäristövaikutuksia, tulee olla sellaisia, etteivät asiakkaat joudu luopumaan niiden takia mukavuuksista. Hotellien sijaintiin vaikuttaa suurissa määrin asiakkaiden tarpeet, joten niitä ei voida sijoittaa paikkaan, jossa niillä on mahdollisimman pieni vaikutus liikenteeseen, hajuihin ja melusaasteeseen. Nämä vaikutukset ovat enemmän paikallisia, eikä niillä ole niin suurta vaikutusta maailmanlaajuisen tilanteeseen. Mutta ne vaikuttavat kuitenkin paljon paikallisten ihmisten suhtautumiseen alaa kohtaan. (Kirk 1996, 13.)

### 2.2.1 Energiankulutus

Hotelleissa energiaa kuluu hotellihuoneiden, toimistotilojen, ravintolasalin, kokoustilojen, aulan, vastaanoton ja veden lämmitykseen. Myös valaistus ja ilmastointi kuluttavat sähköä. Pahimpia energiasyöppöjä ovat saunat ja uima-altaat. Suurimmat yrityksen energiankulutukseen vaikuttavat toimenpiteet tehdään aina kiinteistöjen suunnittelu- ja rakennusvaiheessa. Silloin on mahdollisuus hankkia uusinta teknologiaa ja menetelmiä. Vanhoissa kiinteistöissä voidaan energiakatselmuksen avulla tehdä muutoksia ja parannuksia. (Hemmi 2005, 158 – 159.)

Vedenpainetta ja hotellihuoneiden lämpötilaa tulisi voida säädellä ilman, että asiakkaiden viihtyminen kärsii siitä. On mahdollista, että tyhjien huoneiden lämpötilaa voidaan laskea ja nostaa taas asiakkaan saapuessa hotelliin. Tulevaisuudessa tulevat yleistymään kaukolämpö ja -jäähdytys, tietokoneista talteen otettava lämpö ja lämpöä säästävistä materiaalista valmistetut ikkunat. (Finnish Hotel of Tomorrow 2010.)

Energiaa on pyrittävä säästämään kaikin mahdollisin pieninkin keinoin, sillä sen lisäksi, että pyritään minimoimaan luontoon kohdistuva kuormitus vähentämällä energiankulutusta, majoitusliike säästää selvää rahaa sähkölaskuissa. Tärkeintä on saada turha kulutus pois.

### 2.2.2 Vedenkulutus

Hotelleissa tulisi seurata veden käyttöä vuosittain. Kulutuksen tarkkailulla on vain pieni merkitys ilman vertailua. Kulutusta tulisi verrata hotellin aiempien vuosien lukuihin tai toisten hotellien vastaaviin lukuihin. Jotta voidaan vertailla, täytyy tietää hotellin vedenkulutus vuoden ajalta sekä keskimääräinen asiakasmäärä. Muutokset käyttöasteessa vaikuttavat selvästi vedenkulutukseen. Mitä enemmän asukkaita, sitä enemmän kuluu vettä ja energiaa. Vaikka hotellissa ei olisi vieraita ollenkaan, vettä kuluu joka tapauksessa jonkin verran. Myös tämä peruskulutus on hyvä arvioida. Jos se on korkealla tasolla, täytyy selvittää syyt siihen. (Kirk 1996, 41.) Hotelleissa runsaimmin vettä kulutetaan keittiössä, huoneiden suihkutiloissa, WC-istuimissa, saunoissa ja uima-allasosastolla. WC:t kuluttavat jopa noin neljänneksen hotellin käyttövedestä. (Hemmi 2005, 163.)

Veden kulutuksella on vaikutusta myös energiankulutukseen. Tämä johtuu siitä, että suurin osa vedenkulutuksesta hotelleissa kuluu lämpimän veden muodossa. Jos lämmintä vettä kulutetaan paljon, se kertoo myös sen lämmittämiseen käytetyn energian kulutuksesta. Kun pyritään vähentämään vedenkulutusta, on kuitenkin huomioitava, ettei sitä tehdä asiakkaiden kustannuksella. Kaikkein tärkein ja ensimmäinen askel veden säästämiseen on henkilöstön hyvä ja jatkuva koulutus. Työntekijät tulisi sitouttaa vedenkulutuksen vähentämiseen sekä kertoa heille asetetut tavoitteet. Henkilökuntaa pitäisi myös rohkaista kertomaan omista ideoista ja ehdotuksista. (Kirk 1996, 42–43.)

Keinoja vedenkulutuksen pienentämiseksi hotelleissa:

- Suihkujen suosiminen ammeiden sijaan hotellihuoneissa (Kirk 1996, 43).
- Säästönupillisten WC-pönttöjä hankkiminen
- Verkoston vedenpaineen säätäminen
- Säästösuuttimien käyttäminen suihkuissa ja hanoissa
- Hanoista tulevan veden lämpötilan säätäminen optimaaliseksi
- Vuotojen korjaaminen mahdollisimman nopeasti
- Harmaan veden käyttäminen, esimerkiksi suihkuveden käyttäminen WC:n huuhteluun
- Sähkösilmillä toimivien hanojen ja urinaalien käyttäminen.

(Hemmi 2005, 163.)

### 2.2.3 Hankinnat ja logistiikka

Ympäristön kannalta hotelliravintola-alan merkittäviä hankintoja ovat elintarvikkeet, koneet ja laitteet, tekstiilit, huonekalut, puhdistusaineet ja toimistotarvikkeet. Hankittavat raaka-aineet, materiaalit, esineet ja tuotteet ovat aiheuttaneet ympäristökuormitusta jo valmistusvaiheessa, joten hankkijan on perehdyttävä niiden elinkaareen ja muihin ympäristön kannalta

olennaisiin asioihin jo ennen hankintapäätöksen tekemistä. Hankintoja tehdessä tulisi kiinnittää huomiota tuotteiden ja materiaalien ekotehokkuuteen sekä niiden käyttöikänsä. On hyvä varmistaa, että alihankkijat toimivat ympäristövastuullisesti ja että hankittavat tuotteet ovat helposti kierrätettäviä tai uusiokäytettäviä. (Hemmi 2005, 163.)

#### 2.2.4 Syntyvän jätteen määrän vähentäminen

Jätteiden hyödyntäminen on tehokkainta silloin, kun ne lajitellaan jo niiden syntypaikoilla. Kaatopaikalle menevistä tuotteista erotellaan tuotteet, joita voidaan käyttää uudelleen tai kierrättää. Jätteistä olisi hyvä erottaa pahvi, metalli, lasi, paperi, biojäte, sekajäte ja ongelmajäte. (Hemmi 2005, 167.)

Majoitusliikkeen jätehuollossa pyritään siihen, että yrityksen ulkona oleviin jäteastioihin kertyy mahdollisimman hitaasti jätettä. Näin tyhjennyskerrat vähenevät, ja jätehuollosta aiheutuvat kustannukset pienenevät. Yleisiä periaatteita jätehuoltokustannusten ja jätteiden ympäristövaikutusten vähentämisessä ovat materiaaliketjujen ja logistiikan hallinta sekä osaamisen ja palvelutuotteiden kehittäminen. (Hemmi 2005, 167.)

#### 2.3 Kestävä kehitys ja vastuullinen matkailija

Kuluttajat ovat yhä useammin alkaneet kyseenalaistaa, kuka todella tarvitsee näin paljon tuotteita. Vastuullinen kuluttaja ei halua enempää vaan riittävästi, ei materialismia vaan kokonaisnäkemystä, ei määrää vaan laatua, ei lyhyt- vaan pitkäkestoista, ei oikeuksia vaan vastuuta. Hän haluaa vihreää ja eettistä kulutusta ja investoimista, ympäristömerkintää, elinkaarianalyysiä sekä kuluttamiseen kohdistuvia ympäristöveroja. Yhä useampi on alkanut uskoa, ettei jatkuva taloudellinen kasvu johda parempaan elämään. (Borg 1997, 37 – 38.)

Yksittäinen matkailija ei pysty pelastamaan maailmaa ilmastonmuutokselta, mutta jokainen matkailija voi valinnoillaan ja toimillaan lisätä paikallisten asukkaiden hyvinvointia. Vastuullisella matkustamisella on ekologinen ja eettinen puoli. Ekologisuuteen vaikuttaa se, miten paljon kuluttaa luonnonvaroja matkustaessaan kohteeseen ja kuinka ympäristöä säästävästi toimii matkakohteessa. Eettisyydellä pyritään siihen, että matkan aikana tuetaan paikallisten ihmisten oikeuksia ja saadaan heidät hyötymään turismista mahdollisimman paljon. Vastuulli-

nen matkailija hankkii mahdollisimman tietoa matkakohteensa oloista ja yhteiskunnasta jo ennen matkaa ja myös paikan päällä. On hyvä tuntea paikallisten mielialat, kohteen tapakulttuuri ja ympäristöongelmat, jotta niihin osaa varautua. Vastuullinen matkailija on valistunut matkailija. (Kalmari & Kelola 2009, 17.)

Ekologisen matkakohde on kotimaassa tai lähikohteessa junaradan varrella. Varsinkin jos kyseessä on lyhyt loma. Monipuolisia matkailumaita löytyy läheltä, kuten Ruotsi, Baltianmaat ja Venäjä. Vastuullinen matkailija suosii kiireettömyyttä, matkustaa harvemmin ja pidemmäksi aikaa kerrallaan. Lentää kannattaa vain silloin, kun matkakohde on kaukana ja siellä on tarkoitus viipyä kauan. (Kalmari & Kelola 2009, 19.)

Monissa kohteissa hotellit, ravintolat ja muut palvelut ovat osan vuodesta lähes tyhjiään. Paikalliset joutuvat sen vuoksi elämään huomattavasti heikommilla tuloilla tai keksimään osaksi vuotta toisen tavan tienata rahaa, kun matkailusta sitä ei tule. Sesonkiluontoisuus on myös ympäristön kannalta epäedullista, sillä energiaa ja vettä kuluu tyhjien rakennusten ylläpitoon. (Kalmari & Kelola 2009, 56.) Vastuullinen matkailija matkustaa eri aikaan kuin muut eli matkailusesongin ulkopuolella. Hyötynä on se, että turismin vaikutukset jakaantuvat kohteessa tasaisemmin. Paikalliset saavat tuloja ympäri vuoden, rasitukset ympäristöä kohtaan tasaantuvat eikä matkailija luo paineita ylikapasiteetin rakentamiseen. (Kalmari & Kelola 2009, 20 – 21.)

Matkan ympäristövaikutuksia voi pienentää huomattavasti valitsemalla mahdollisimman päästöttömän kulkuvälineen. Keskimäärin jopa 75 prosenttia koko matkan aiheuttamista hiilidioksidipäästöistä syntyy matkustamisesta lomakohteeseen ja sieltä takaisin. Liikenne lisää ilmaston lämpenemistä, mutta siitä on muutakin haittaa. Siitä aiheutuu terveydelle vaarallisia pienhiukkasia ja melua. Teiden ja lentokenttien rakentaminen kuluttaa luonnonvaroja, tuottaa hiilidioksidipäästöjä ja vie tilaa muulta maankäytöltä. Ei kuitenkaan ole niin yksiselitteistä, mikä on vihrein moottorilla kulkeva liikenneväline, sillä niiden aiheuttamat ympäristöhaitat ovat monimutkaisia ja niitä on vaikea laittaa arvojärjestykseen. Päästöihin vaikuttavat kulkuvälineen ikä, missä korkeudessa liikutaan ja miten nopeasti, kuinka paljon polttoainetta kulkuväline kuluttaa ja miten painava lasti on. Myös matkan pituudella ja matkustajien määrällä on merkitystä. Mitä täydempi liikenneväline on, sen parempi se on ilmaston kannalta. (Kalmari & Kelola 2009, 58 – 59.) Vastuullisen matkailijan valinta on pyörän jälkeen uusiutuvalla energialla kulkeva sähköjuna. Linja-auto on sähköjunan jälkeen ilmastoystävällisin vaihtoehto

matkustamiseen. Valitessaan junan tai linja-auton tukee samalla julkista liikennettä. (Kalmari & Kelola 2009, 63 – 64.)

Matkallaan kannattaa pyrkiä valitsemaan hotelli, joka on sitoutunut vähentämään syntyvän jätteen määrää ja huolehtii sen asianmukaisesta käsittelystä. Myös jätevesien puhdistukseen kannattaa kiinnittää huomiota. On myös tärkeää, että hotelli ylipäänsä kiinnittää huomiota vedenkulutukseensa. Rantalomalla paras vaihtoehto on hotelli, jossa ei ole uima-allasta tai hotelli, jonka uima-allas on täytetty merivedellä. (Kalmari & Kelola 2009, 26.)

### 3 SCANDICIN YMPÄRISTÖOHJELMA

Etikkaa ja liiketoimintaa ei aina liitetä samaan yhteyteen, toisinaan ne on asetettu toistensa vastakohtiksi. Joissakin yhteiskunnissa ja yritysten arvomaailmoissa nämä kaksi eivät kohtaa. Johtuen osin lainsäädännöstä ja hyvinvointiyhteiskunnan toimintatavoista pohjoiseurooppalaisia yrityksiä ja niiden liiketoimintaa ovat perinteisesti ohjanneet tietyt eettiset ja moraaliset säännöt. Ympäristöasiat ovat silti olleet osittain alue, jossa yritysten toimet eivät ole olleet hyväksyttävää vastuullisuuden ja eettisyyden näkökulmasta. Puoli vuosisataa sitten välinpitämättömyys ympäristövastuun osalta selittyi pitkälle tiedonpuutteella. Ei osattu arvioida toimien pitkäaikaisia vaikutuksia. Ympäristöasioiden huomioimisesta tuli pakollinen osa yrityksen toimintaa, kun viranomaiset puuttuivat asiaan ja laativat erilaisia velvoitteita ja rajoituksia yrityksen liiketoiminnalle. Tämä koettiin rasitteeksi, sillä se vei yrityksen resursseja. Nykyään asiat ovat kääntyneet toisin päin. Ympäristövastuun välttelemistä pidetään Pohjoismaissa epäeettisenä toimintana. (Pohjola 2003, 47.)

Lähes kaikilla keskisuurilla ja suurilla yrityksillä on nykyään oma ympäristöpolitiikka, ns. julistus yrityksen vihreistä arvoista. Nämä arvot ovat osa yrityksen arvomaailmaa ja vaikuttavat siten yrityksen visioon liiketoiminnan suunnasta ja tavoitteesta sekä strategiaan vision toteuttamiseksi. Se, kuinka paljon ympäristöasioita painotetaan yrityksen strategiassa, kertoo yrityksen sitoutuneisuudesta vastuullisen ja kestäväen kehityksen mukaiseen toimintaan. Kestäväen kehityksen linjausten mukaan ottaminen vasta liiketoimintastrategiassa tai erillisen ympäristöstrategian tekeminen ei ole riittävä pohja vastuullisen liiketoiminnan ympäristövastuun määrittelyyn. Pohjan luominen pitää aloittaa jo arvoja ja visiota mietittäessä. (Pohjola 2003, 47 – 48.)

#### 3.1 Yleistä Scandicista

Scandicin historia alkoi vuonna 1963, kun Närkeissä Keski-Ruotsissa perustettiin Ruotsin ensimmäinen moottorihotelli tien varteen. Sen jälkeen on tapahtunut paljon muutoksia ja kasvua, varsinkin 1980- ja 1990-luvulla sekä 2000-luvun ensimmäisinä vuosina. Tällä hetkellä Scandic keskittyy jälleen kasvuun. Hotellien määrän on tavoitteena kasvaa vuoteen 2012 mennessä kahteensataan. Kasvu on tarkoitus toteuttaa ketjuostoilla, rakentamalla uusia ho-

telleja, franchising-sopimuksilla sekä ostettujen hotellien muuttamisella Scandic-hotelleiksi. Ensisijaisesti Scandic pyrkii laajentamaan toimintaansa kotimarkkinoillaan Pohjoismaissa. Lisäksi kasvua tavoitellaan Pohjois- ja Itä-Euroopassa, erityisesti Venäjällä. (Scandic 2008, 5.)

Tällä hetkellä Scandic-ketjuun kuuluvia hotelleja on 157 yhteensä yhdeksässä maassa Ruotissa, Tanskassa, Suomessa, Norjassa, Virossa, Saksassa, Hollannissa, Belgiassa ja Puolassa (Scandic 2010a). Suomessa Scandicilla on yhteensä 26 hotellia (Scandic 2010c).

Scandicin tavoitteena on olla ilmeeltään moderni, pirteä ja epämuodollinen hotelliyritys. Yksi Scandicin vahvuus on hotellitarjonnan laajuus. Scandic on pyrkinyt sijoittamaan hotellinsa keskeisille paikoille sekä tärkeiden kaupunkien läheisyyteen. Suurimmissa kaupungeissa on valittavana useampi Scandic-hotelli. Siten palvelut ovat helposti saavutettavissa riippumatta matkustusvälineestä. Scandicin liikeideana on suunnata palvelut kaikille, joten myös hotellit ovat sen mukaisia. Hotellit eivät ole luksusta, mutta eivät myöskään budjettimajoitusta. Scandicin ajatuksena on tarjota tyylikkää hotelleja ja järkeviä ratkaisuja. Vuodesta 1995 alkaen kaikista uusista tai kunnostetuista huoneista on tehty ympäristöhuoneita. Ne ovat käyttäiltään pidempiä huoneita, joiden rakenteet ja sisustus perustuvat elinkaariajatteluun ja luonnonmateriaalien suosimiseen. (Scandic 2008, 4.)

### 3.2 Scandicin visio ja arvot

Scandicin visio määritellään seuraavasti “Creating value by being the place and inspiration for conscious people in a better world”. Scandic haluaa luoda arvoa suurille sidosryhmilleen, joita ovat vieraat, asiakkaat, omistajat, yhteiskunta ja työntekijät. Tavoitteena on olla enemmän kuin pelkkä hotelli. Scandic tarjoaa kohtauspaikan, jossa voi tavata toisia ihmisiä ja saada inspiraatiota niin työmatkalla kuin vapaa-ajallakin. Scandic haluaa vaikuttaa paremman maailman toteutumiseen ja inspiroida tiedostavia ihmisiä tekemällä heidät tietoisiksi yksinkertaisista kestävästä ratkaisuista, jotka voidaan ottaa käyttöön myös työpaikoilla ja kotona. Scandic haluaa vieraiden valitsevan Scandicin tietoisesti siksi, että se on hyvä valinta niin taloudellisesti kuin yhteiskunnan ja ympäristön kannalta. Scandicin sisäiseen kulttuuriin kuuluvat arvot ovat omtanke, will to win, teamwork, integrity, fun for all ja turvallisuus. (Scandic 2008, 2–3.)

## Omtanke

Omtanke on käsite ja tarkoittaa yksinkertaisesti toisten huomioimista ja huolenpitoa. Se on ollut hotelliketjun tärkein arvo alusta alkaen. Se on asennoitumistapa muita kohtaan ja kuuluu Scandicin työntekijöiden jokapäiväiseen työhön. Omtanke koskee vieraiden ja toisten työntekijöiden kohtelua, mutta siihen sisältyy myös välittäminen ympäröivästä maailmasta. (Scandic 2008, 3.)

## Will to win

Will to win tarkoittaa halua olla voittaja. Se on asenne ja suhtautumistapa. Scandicilla on tavoitteena luoda kulttuuri, jossa työntekijät keksivät itse kilpailukykyisiä ja luovia ratkaisuja, ovat aktiivisesti kiinnostuneita asioista ja haluavat saada aikaan tuloksia. (Scandic 2008, 3.)

## Teamwork

Hotelliketjun menestymisen kannalta yhteistyö on korvaamaton tekijä. Toimiva yhteistyö on menestyksekkästä suhteiden ja verkostojen hoitamisesta, jonka kautta tulee herkkyyttä ympäröivän maailman tarpeille. Jotta voi vastata ympäröivän maailman odotuksiin, pitää olla hyvä kuuntelija. Scandic on hotelliketju, ei ketju erillisiä hotelleja. Ketjun yhtenäisyys näkyy yhteisissä konsepteissa, jotka ohjaavat hotelleja samaan suuntaan. (Scandic 2008, 3.)

## Integrity

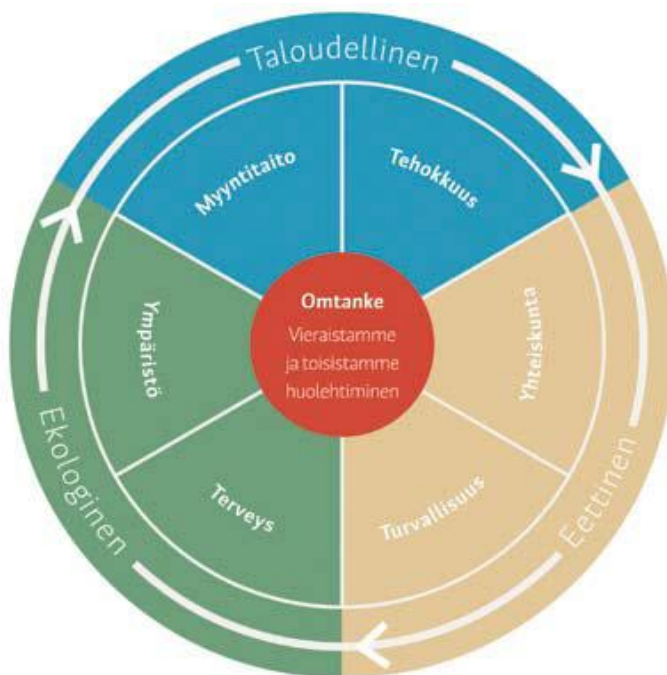
Integrity ohjaa organisaatiota rehellisyyteen, selkeyteen ja ammattimaisuuteen liiketoiminnassa. Se on avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä kunnioituksen ja suvaitsevaisuuden osoittamista yksilöitä kohtaan. (Scandic 2008, 3.)

## Fun for all

Scandicin menestystekijöitä ovat myös huumori, innokkuus, ylpeys ja työn ilo (Scandic 2008, 3.).

## Turvallisuus

Turvallisuus on Scandicille yksi hotellitoiminnan kulmakivistä. Sitä koskevat periaatteet ovat todella tärkeitä. Periaatteena on, ettei yhdenkään vieraan tai työntekijän turvallisuutta saa vaarantaa. Jokainen työnsä aloittava käy läpi Scandicin vuorovaikutteisen turvallisuuskoulutuksen. Lisäksi työntekijät osallistuvat vähintään kaksi kertaa vuodessa palo- ja evakuointaharjoitukseen työpaikallaan. Hotelleissa on myös oma turvallisuuskäsikirja, josta on toimintaohjeet erilaisia hätätilanteita varten. Turvatarkastukset suoritetaan säännöllisesti jokaisessa hotellissa. Scandicilla on myös oma vakiintunut kriisiryhmäorganisaatio. (Scandic 2008, 3.)



Kuva 1. Scandicin arvokompassi (Scandic 2008, 2.)

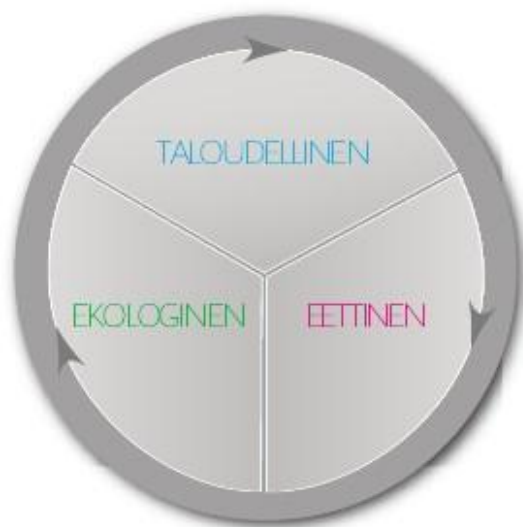
### 3.3 Scandicin ympäristötyö

Scandic tekee yhteistyötä kansainvälisen The Natural Step - järjestön kanssa, joka auttaa yrityksiä strategisissa ympäristökysymyksissä. Scandicin ympäristötyö perustuu järjestön määrittelemään neljään järjestelmäehtoon. Ehtojen mukaan kestävässä yhteiskunnassa vähennetään maaperän uusiutumattomien raaka-ainesten käyttöä (esimerkiksi öljy, hiili, lyijy ja kadmium), vähennetään yhteiskunnan tuottamien vieraiden aineiden käyttöä (esimerkiksi DDT, PCB ja bromatut palonestoaineet), vältetään fyysisiä vaikutuksia ympäristöön (esimerkiksi liikakalas-

tus, metsien liikahakkuu ja geenimanipulointi) ja annetaan ihmisille mahdollisuus täyttää tarpeensa (esimerkiksi poliittisen ja taloudellisen sarron lopettaminen). (Scandic 2010d.)

Scandicin ympäristötyön keskus ovat hotellit, sillä niissä tehtävät toimet vaikuttavat ympäristöön joka minuutti. Hotelleissa siivotaan, valmistetaan ja tarjoillaan ruokaa ja täytetään varastoja. (Scandic 2010i.) Scandic on kouluttanut 11 000 työntekijää ympäristöasioissa. Kestävä kehitys nähdään haasteena ja jatkuvana prosessina. (Scandic 2010d.) Jokainen hotelli tekee oman osuutensa ympäristöasioiden hyväksi niin paikallisella kuin globaalilla tasolla. Jokaisella hotellilla on oma ympäristövastaava, joka varmistaa, että yleistä ympäristösuunnitelmaa noudatetaan. Ympäristövastaava myös huolehtii, että kaikki työntekijöiden aihetta koskevat aloitteet ja ideat arvioidaan. (Scandic 2010e.)

Scandic seuraa edistystään kolmella kestävän kehityksen alueella. Alueet ovat taloudellinen, eettinen ja ympäristöä koskeva tulos. Näistä muodostuu kestävän kehityksen kompassi. Taloudellinen tulos kertoo, kuinka hyvin Scandic on käyttänyt omistajiensa varoja ja onnistunut luomaan taloudellista arvoa. Eettinen tulos mittaa sitä, kuinka hyvin Scandic pystyy vaikuttamaan yhteiskuntaan. Ympäristöä koskeva tulos osoittaa, kuinka Scandic on onnistunut pienentämään omaa ympäristökuormitustaan. (Scandic 2010b.) Scandic on asettanut vuonna 2007 tavoitteekseen puolittaa fossiiliset hiilidioksidipäästöt vuoteen 2011 mennessä ja päästä täysin eroon CO<sub>2</sub> – päästöistä vuoteen 2025 mennessä omassa toiminnassaan (Scandic 2010d).



Kuva 2. Kestävän kehityksen kompassi (Scandic 2010b.)

### 3.3.1 Scandicin ympäristöpolitiikka

”Yksikään yritys ei voi välttää vastuutaan ympäristöstä ja paneutumista ympäristökysymyksiin. Scandic aikoo siksi olla kehityksen kärjessä ja työskennellä aktiivisesti ympäristön kuormituksen vähentämiseksi ja ekologisesti kestävästä yhteiskunnan tukemiseksi.” Näin muotoiltiin vuonna 1994 Scandicin ympäristöpolitiikka, joka on pysynyt muuttumattomana siitä asti. (Scandic 2008, 10.)

### 3.3.2 Ympäristömerkinnät

Ympäristömerkit ovat yksi tapa osoittaa, että ympäristöasioista huolehditaan. Scandicilla on käytössä KRAV, Bra Miljöval, Joutsenmerkki ja EU-Kukka. Joutsenmerkki on käytössä Pohjoismaissa. Joutsenmerkin saamiseksi hotelli on minimoitava energiankulutuksensa, suositettava uusiutuvia energiamuotoja, huolehdittava jätteiden lajittelusta, käytettävä ympäristömerkittyjä puhdistusaineita, sopeutettava kuljetuksiaan ja asetettava ympäristövaatimuksia tavarantoimittajilleen. Pohjoismaiden ulkopuolella vastaava merkintä on EU-Kukka, joka kuuluu koko EU:n yhteiseen ympäristömerkintäjärjestelmään. EU-Kukan vaatimukset koskevat ympäristöä, terveyttä ja toimivuutta. (Scandic 2010e.)

Ensimmäinen Scandic hotelli sai Joutsen-ympäristömerkin vuonna 1999. Tällä hetkellä yli 80 % Scandic-hotelleista eli yli sata hotellia on saanut Joutsenmerkin. Kaikkien hotellien osalta pyritään samaan lähivuosien aikana. Hotellin on käytävä läpi koko ympäristötyönsä ja täytettävä 150 kovaa vaatimusta saadakseen Joutsenmerkinnän. Ensimmäinen Joutsenmerkin saanut ravintola Pohjoismaissa oli Café Artist Scandic Winn hotellissa Ruotsin Karlstadissa vuonna 2006. Nykyään joutsenmerkittyjä ravintoloita on jo useita. Tämä kertoo osaltaan työntekijöiden sitoutumisesta ympäristöasioihin ja Scandicin pyrkimyksestä olla oman alansa edelläkävijä. (Scandic 2010e.)

### 3.3.3 Scandic ja vesi

Scandic kantaa vastuuta veden puhtaudesta ja siitä, ettei sitä tuhleta. Scandic on mitannut kaikissa hotelleissaan vedenkulutusta kerran kuukaudessa vuodesta 1996. Mittausten alkaessa

vettä kului 240 litraa vierasta kohden vuorokaudessa, nyt luku on laskenut 209 litraan. Säästääkseen vettä Scandic on hankkinut hotelleihinsa mm. vettä säästäviä WC – pönttöjä, erityisiä suihkukahvoja, tunnistimilla toimivia vesihanoja pesualtaisiin, tehokkaita pesukoneita ja alhaisen annostuksen ympäristömerkittyjä tuotteita siivoukseen ja astioiden pesuun. Osassa hotelleista siivouksessa käytetään vesihöyryä puhdistukseen. (Scandic 2010f.)

Scandic on pitkään tukenut toimenpiteitä, joilla pyritään suojelemaan vesivaroja. Scandic oli vuonna 2005 mukana perustamassa Stockholma Water Prize – palkintoa. Palkinto myönnetään henkilölle, järjestölle tai yhteisölle, joka on merkittäväällä tavalla toiminut vesiasioiden hyväksi. Vuonna 2010 palkinnon sai Rita Colwell Yhdysvalloista, joka on tutkimustyöllään selvittänyt, miten koleran leviämistä veden kautta voidaan ehkäistä. (Scandic 2010f.)

Ennen Scandicin hotelleihin kuljetettiin neljä miljoonaa vesipulloa vuodessa. Tämä ei ollut kestäväää ympäristön kannalta. Scandic investoi jokaiseen hotelliin laskuhanat, joista saa jäähdytettyä, suodatettua ja hiilihapotettua vettä, jossa on tallella kivennäisaineet ja suolat. Tämän avulla fossiilisen hiilidioksidin päästöjä vähennettiin 160 tonnilla vuodessa. Olympiauimari Therese Alshammar suunnitteli Scandicille oman design-vesipullon, joka on valmistettu käsinpuhalletusta kierrätyslasista ja korkki kierrätysmuovista. Jokaisesta pullosta menee lisäksi 10 senttiä Scandic Sustainability Fund-rahastoon. Rahasto tukee erilaisia aloitteita kestävään kehityksen hyväksi. (Scandic 2010f.)

### 3.3.4 Ekologinen ruoka Scandicilla

Scandic haluaa tarjota asiakkailleen ruokaa, joka on tuotettu luonnonmukaisesti, sillä myös se tukee kestäväää kehitystä niin ihmisten kuin eläinten osalta. Scandic tukee maanviljelyä ilman torjunta-aineita ja keinolannoitusta sekä eläinten parempaa kohtelua. Tavoitteena on tarjota myös hyvää ruokaa, joka sopii kaikille. Sen vuoksi tarjolla on esimerkiksi gluteenitonta leipää ja laktoositonta maitoa. Scandic on panostanut runsaaseen aamiaiseen, joka sisältää myös luomutuotteita. Ruotsissa hotellien aamiainen on ollut KRAV-luomumerkitty vuodesta 2001 lähtien, joka tarkoittaa, että tarjolla on 22 KRAV-merkittyä ruokatuotetta. Suomen, Norjan ja Tanskan hotelleissa on myös aina tarjolla luomutuotteita. (Scandic 2010g.)

Scandic myy vuodessa 9 miljoonaa kahvikupillista kahvia. Ruotsin Scandic-hotelleissa jokainen kupillinen kahvia, espressoa ja cappuccinoa on ollut Reilun kaupan kahvia vuodesta

2006 alkaen. Vaihtamalla Reilun kaupan kahviin Scandic on vaikuttanut kahvinviljelijöiden ja heidän perheidensä parempiin elinehtoihin. Ruotsin Rättvisemärkt-merkintä on takuu siitä, että viljelijöille maksetaan kahvista oikea korvaus sekä lisäpalkkio, jonka he voivat käyttää paikallisen yhteisön tukemiseen, kuten koulujen tai terveydenhoidon kehittämiseen. Tanskassa sen sijaan on tarjolla UTZ-merkittyä kahvia. Merkintä takaa, että kahvin viljelyssä on otettu huomioon ympäristö- ja yhteiskuntavastuu. Kahvin tuotantomaa ja viljelijä voidaan haluttaessa selvittää. (Scandic 2010g.) Myös esimerkiksi Scandic Kajanuksen Shopin kahviautomaatissa käytetään UTZ-merkittyä kahvia.

Scandic suhtautuu myönteisesti uuteen tekniikkaan, mutta kyseenalaistaa eettisistä ja ympäristösyistä geenimuunneltujen elintarvikkeiden tuotannon. Scandic vaatii tavarantoimittajiltaan, etteivät he toimita geenimuunneltuja tuotteita hotelleihin. Yksi Scandicin ympäristöteko on jättikatkarapujen boikotointi, sillä niiden kasvatusta tuhoaa ekosysteemejä ja aiheuttaa taloudellisia vaikeuksia alueen paikallisille asukkaille. Niiden sijaan ravintoloissa tarjoillaan rapuja. (Scandic 2010g.)

### 3.3.5 Rakentaminen

Ensimmäisen ympäristöhuoneen Scandic rakensi vuonna 1995. Ratkaisussa yhdistyivät kannattavuus ja ympäristön huomioiminen niin, että esteettinen miellyttävyys ja toimivuus hotellihuoneessa säilyivät. Scandic tekee yhteistyötä arkkitehtien, rakentajien ja tavarantoimittajien kanssa löytääkseen uusia ympäristöystävällisiä, toimivia ja tyylikkää ratkaisuja hotellihuoneisiin. Hotellien yleisten tilojen ja kokoustilojen sisustuksessa suositaan luonnonmateriaaleja. Nykyään kaikista kunnostettavista tai täysin uusista hotellihuoneista rakennetaan ympäristöhuoneita. Scandic pyrkii myös vaikuttamaan kiinteistöjenomistajiin, tavarantoimittajiin ja asiakkaisiin. (Scandic 2010h.)

Scandicin ympäristörakennusstandardiin kuuluu kaksi periaatetta. Ensimmäisen mukaan kaikki kunnostus- ja uusrakennustyöt toteutetaanärkevin materiaalivalinnoin ja mahdollisimman pienellä ympäristökuormituksella. Toisen mukaan yksilölliset esteettiset tai lyhytkestoiset intressit eivät saa olla pitkän tähtäimen kestävä kehityksen hyväksi tehtävän työn esteenä. (Scandic 2010h.)

Lisäksi Scandic toimii seuraavien periaatteiden mukaisesti rakennustyössään:

- Käytettävät materiaalit ja tuotteet dokumentoidaan
- Materiaalien valinnassa huomioidaan energiatehokkuus, kestävyys, valmistus, kuljetukset, käyttöikä ja kierrätys
- Purkamisen tulee olla helppoa tulevaisuudessa
- Sekamateriaaleja vältetään
- Ei käytetä aineita, joilla voi olla haitallinen vaikutus ympäristöön tai jotka voivat olla allergisoivia
- Kaikilla rakennustyömailla pitää huolehtia jätteiden lajittelusta
- Lämmitys-, ilmanvaihto- ja ilmastointijärjestelmien tulee olla kestäviä ja helposti huollettavia
- Suositaan ympäristömerkittyjä materiaaleja, jotka pätevä järjestö on todennut ympäristöystävälliseksi.

(Scandic 2010h.)

### 3.3.6 Pieniä merkittäviä tekoja

Pienillä teoilla on merkitystä. Scandic on tehnyt useita pieniä tekoja pienentääkseen ympäristökuormitustaan, kuten esimerkiksi vaihtanut tavalliset virrankatkaisijat tarveohjattuun valaistukseen huoneen avaimella ja hehkulamput energiansäästölamppuihin, ottanut käyttöön enemmän uusiutuvia energianlähteitä, vaihtanut hotellihuoneiden tavalliset roskakorit lajitteluroskakoreihin ja työsuhdeautot ympäristöluokiteltuihin malleihin. Yksi merkittävimmistä teoista on ollut kertakäyttöpakkauksista luopuminen kylpyhuoneissa ja ravintoloissa. Kylpyhuoneissa on nykyään kiinteissä säiliöissä ympäristömerkittyä pesuainetta pienten shampooja saippuapakkausten sijaan. Ravintoloissa maito on kannussa, sokeri sokerikossa sekä hillot ja voi kulhoissa aamiaispöydässä. (Scandic 2010j.)

Kymmenen vuoden aikana säästetty energiamäärä riittäisi 9000 kotitalouden sähkön kulutukseen ja lämmitykseen vuoden ajaksi. Säästetyllä vesimäärällä pystyisi täyttämään 683 täyspitkää uima-allasta. Säästetty lajittelemattoman jätteen määrä täyttäisi 2770 kuorma-autoa. Säästetyllä fossiilisen hiilidioksidin päästöillä voisi ajaa Tukholma-Göteborg-reitin (468 km) edestakaisin 270 000 kertaa. (Scandic 2010j.)

## 4 METODI

Tutkiminen on valintojen ja päätösten tekoa aina siihen asti, kunnes tutkielma on viimeistelty ja jätetty arvioitavaksi laitokselle. Valinnat työn suhteen eivät ole yksinkertaisia. Valintoja joutuu tekemään mietittäessä tutkimuksen aihetta, siihen sopivaa aineistoa ja lähestymistapaa. Tutkimusta suunnittelevalle hyvä ohje on pohtia, mikä menettely tuo parhaiten selvyyttä käsiteltäviin ongelmiin. Lähestymistapa ja metodi kannattaa valita sen mukaan, minkä pätevyydestä on itse vakuuttunut. Päätösten tekemistä voi auttaa aiempien tutkimusten lukeminen, niiden kriittinen tarkastelu ja metodikirjallisuuteen perehtyminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 123, 137.) Käyttökelpoisia tutkimusmenetelmiä saattaa olla useita, ei ole yhtä ainoaa oikeaa menetelmällistä ratkaisua jonkin tutkimusongelman selvittämiseksi. Valinnassa joudutaan usein sovittamaan yhteen lähestymistavasta ja näkökulmasta riippuva tutkimustavoite ja resurssien asettamat rajoitukset. (Heikkilä 2005, 14.)

Empiirisen tutkimuksen tutkimusasetelma sisältää kolme elementtiä, jotka ovat tutkimusongelma, aineisto ja menetelmä. Tutkimusongelma on tutkimuksen onnistumisen kannalta merkittävässä asemassa. Ongelman määrittämisen täytyy olla onnistunut. Kun tutkija tietää, mihin kysymykseen on hakemassa vastausta tutkimuksellaan, empiirisen osan suunnittelu ja toteutus selkeytyvät. Tutkimusongelma ohjaa aineiston kokoamista, käsittelyä ja analysointia. (Heikkilä 2005, 23.)

### 4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen tutkimuksen juuret ovat luonnontieteissä. Kvantitatiivinen tutkimus korostaa yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Tutkimusmenetelmän taustalla on realistinen ontologia, jonka mukaan todellisuus rakentuu tosiasioista, jotka ovat todettavissa objektiivisesti. Tämän ajattelutavan on synnyttänyt filosofinen suuntaus, joka on nimetty loogiseksi positivismiksi. Suuntaus korosti, että kaikki tieto on peräisin suorasta aistihavainnosta ja näihin havaintoihin perustuvasta loogisesta päättelystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 139.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa kohteessa tapahtuneita muutoksia. Jotta tulokset olisivat luotettavia, otoksen pitää olla riittävän suuri ja edustava. Aineiston ke-

räämisessä käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeerisilla suureilla ja tuloksia havainnollistetaan taulukoilla tai kuvioilla. Yleensä tutkimuksen avulla saadaan kartoitettua tilanne, mutta asioiden syitä ei pystytä riittävästi selvittämään. Kvantitatiivista tutkimusta onkin usein arvosteltu sen pinnallisuuden vuoksi, koska tutkija ei pääse syventymään tutkittavien maailmaan. (Heikkilä 2005, 16.)

Aineisto tutkimukseen voidaan hankkia erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai kerätä tiedot itse. Valmiit aineistot ovat kuitenkin harvoin sellaisessa muodossa, että niitä voitaisiin käyttää sellaisenaan. Tiedot voivat myös olla liian vähäisiä. Usein päädytäänkin käyttämään valmiita tietoja itse kerättyjen aineistojen vertailuun. Kun aineisto hankitaan itse, täytyy päättää tutkimusongelman perusteella, mikä on kohderyhmä ja tilanteeseen parhaiten soveltuva tiedonkeruumenetelmä. Vaihtoehtoja ovat postikysely, www-kysely, puhelin- tai käyntihaastattelu ja informoitu kysely, jossa haastattelija vie tai noutaa kyselylomakkeet ja voi tarvittaessa tehdä muutamia lisäkysymyksiä. Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimusongelman lisäksi tutkittavan asian luonne, tutkimukselle asetettu tavoite, aikataulu ja budjetti. (Heikkilä 2005, 18 – 19.)

Kokonaistutkimuksessa tutkitaan jokainen perusjoukkoa edustava yksilö. Kokonaistutkimus kannattaa tehdä silloin, kun perusjoukko on pieni. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa siis yleensä aina, kun perusjoukko on kooltaan alle sata. Kyselytutkimuksessa jopa 200–300:n suuruisesta perusjoukosta. Otantatutkimusta käytetään yleensä, jos perusjoukko on todella suuri, tiedot halutaan nopeasti tai koko perusjoukon tutkiminen tulisi liian kalliiksi. (Heikkilä 2005, 33.)

## 4.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksessa valittua aihetta mitataan kyselylomakkeella. Lomake kannattaa suunnitella huolellisesti, sillä siihen on myöhäistä tehdä muutoksia sen jälkeen, kun se on jaettu vastaajille täytettäväksi. Tutkimuksen onnistuminen riippuu suurissa määrin lomakkeesta. Kysymyksien tulee olla sisällöllisesti oikeita. Saatekirjeen merkitystä ei myöskään voi aliarvioida. Se on tavallaan kyselyn julkisivu, joka antaa vastaajalle perustiedot siitä, mitä sillä tutkitaan, kuka kyselyn on tehnyt, miten kohderyhmä on valittu ja mihin tarkoitukseen tuloksia tullaan käyttämään. Hyvällä saatekirjeellä voi herättää vastaajan kiinnostuksen ja vaikuttaa vastausten

luotettavuuteen. (Vehkalahti 2008, 20, 47 – 48.) Saatekirjeen tulee olla kohtelias ja korkeintaan yhden sivun mittainen (Heikkilä 2005, 61).

Ennen kyselylomakkeen tekemistä tutkimuksen tavoite on oltava täysin selvillä. Sen vuoksi ennen lomakkeen suunnittelua on tärkeää tutustua kirjallisuuteen, pohtia tutkimusongelmaa ja tarvittaessa täsmentää sitä, määrittellä käsitteet ja miettiä tutkimusasetelman valintaa. Tutkijan on selvitettävä, mitkä ovat taustatekijät, joilla voi olla vaikutusta tutkittaviin asioihin. Tutkimuslomakkeen kysymysten on oltava sellaisia, että niiden avulla saadaan selvitettyä tutkittava asia. Lomakkeen suunnitteluvaiheessa tulee ottaa huomioon myös se, miten aineisto on tarkoitus käsitellä. Lomakkeen tekijällä pitää olla tieto jo lomaketta tehdessä, millä ohjelmalla vastaukset käsitellään, miten tiedot syötetään siihen ja millä tavalla saadut tulokset raportoidaan. (Heikkilä 2005, 47.)

Kysymyksen tai väitteen tulee lähtökohtaisesti mitata vain yhtä asiaa. Jotta vastaajalla ei olisi vaikeuksia ymmärtää kysymyksiä, niiden tulisi olla selkeitä, ytimekkäitä ja ymmärrettäviä. Monimutkaisia sanamuotoja ja käsitteitä pitäisi välttää. Seuraavia sanoja kannattaa välttää: ja, sekä, sekä–että, tai ja eli. Nämä sanat aiheuttavat monikäsitteisyyksiä, jolloin kysymyksestä tulee epäselvä. Vastaajan on mahdotonta ottaa selvää kantaa kysyttävään asiaan. Kiinnostavaa aihetta ei kannata yrittää puristaa yhteen kysymykseen, vaan purkaa se useampaan kysymykseen. (Vehkalahti 2008, 23 – 24.) Jos kysymys on epäselvä, on turha odottaa selkeitä vastauksia. Lisäksi kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa on mietittävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan ja toisaalta kuinka tarkkoja tietoja on ylipäätään mahdollista saada. (Heikkilä 2005, 47 – 48.)

Kysymykset voidaan laatia avoimiksi tai suljetuiksi. Avoimeen kysymykseen vastaaja vastaa vapaamuotoisesti, kun taas suljettuun kysymykseen annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Suljetun kysymyksen vastausvaihtoehtojen on suljettava toisensa pois, ne eivät saa olla päällekkäisiä. Molemmilla kysymystyypeillä on hyvät ja huonot puolensa. Valmiit vastausvaihtoehdot ovat selkeämpiä mittauksen ja tietojen käsittelyn kannalta. Sanalliset eli avoimet vastaukset ovat työläämpiä käsitellä, mutta jossain tilanteessa ne toimivat paremmin ja niillä voidaan saada kyselyn kannalta tietoa, joka muuten jäisi havaitsematta. Joskus valmiita vaihtoehtoja on mahdoton rajata etukäteen tai niitä ei vain haluta luetella valmiiksi. (Vehkalahti 2008, 24 – 25.)

Kyselytutkimuksissa voidaan käyttää myös asenneasteikkoja. Yleisimmin käytetyt asteikot ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko. Osgoodin asteikossa vastaajille esitetään väitteitä, joissa vastausvaihtoehdot on muotoiltu 5- tai 7-portaiseksi asteikoksi. Asteikoiden ääripäinä ovat toisilleen vastakkaiset adjektiivit. (Heikkilä 2005, 53 – 54.) Scandic Kajanuksen henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä käytettiin osassa kysymyksistä tätä asteikkotyyppiä (Liite 2).

Sopiva vastaamisaika kyselyyn on 7–10 päivää, joissakin tilanteissa vastausaika voi olla lyhyempikin. Jos vastausaikaa annetaan usea viikko, kyselyyn vastaaminen unohtuu helposti. Vastausprosenttiin vaikuttavat kohderyhmä, kyselyn aihe, kysymysten määrä ja lomakkeen ulkoasu. Vaikutusta on myös sillä, kuinka motivoivia kyselyn saatekirje ja mahdolliset vastauspalkinnot ovat. Merkittävin palautusprosenttiin vaikuttava tekijä on se, kuinka tärkeäksi vastaajat kokevat tutkimuksen. (Heikkilä 2005, 66.)

#### 4.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Selvityksen tekeminen on yksi osa toiminnallista opinnäytetyötä aiheesta riippuen. Lopullisena tuotoksena on aina konkreettinen tuote, esimerkiksi kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio, messu- tai esittelyosasto tai tapahtuma. Raportoinnissa on käsiteltävä myös ne keinot, joita on käytetty itse tuotoksen saavuttamiseksi. Ohjeistusten, oppaiden, käsikirjojen ja tietopakettien kohdalla lähdekritiikkiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Tiedot oppaaseen on hankittava sellaisista lähteistä, että niiden oikeellisuuteen ja luotettavuuteen voidaan luottaa. Jos tuote tehdään yritykselle, on hyvä selvittää yrityksen typografiset ohjeet. Yritys voi myös haluta yrityksen logon ja värimaailman näkyvän tuotteessa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51, 53.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos, oli se sitten tuote, tapahtuma, opastus tai ohjeistus, tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi. Tavoitteena on joidenkin ihmisten osallistuminen toimintaan, tapahtumaan tai toiminnan selkeyttäminen oppaan tai ohjeistuksen avulla. Kohderyhmä täytyy pitää mielessä tuotosta tehdessä, sillä sen sisällön täytyy vastata kohderyhmän tarpeita. Tärkeää on myös pitää mielessä, mihin ongelmaan tuotos on tarkoitettu ratkaisuksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38 – 40.) Jos toiminnallinen osuus sisältää tekstejä, ne on suunniteltava kohderyhmää palveleviksi ja mukautettava ilmaisu tekstin sisältöä, tavoitetta, vastaanottajaa, viestintätilannetta ja tekstilajia palveleviksi. Kohderyhmä vaikuttaa paljon myös toteutustavan valintaan. Ohjeistus tai tietopaketti voidaan toteuttaa painotuotteena, kokoamalla kansio tai sähköisessä muodossa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51 – 52.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, sillä tutkimus on lähinnä selvityksen tekemistä. Asiaongelma, johon selvitys liittyy, voi olla esimerkiksi kohderyhmän määrittäminen tai tietyn puuttuvan tiedon kerääminen toiminnallisen osuuden tueksi. Toiminnallisissa opinnäytetöissä valmiita tutkimuskäytäntöjä käytetään perustasolla. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä aineisto kerätään kyselyn avulla postitse, sähköpostitse, puhelimitse tai paikalla. Aineiston analysoinnin keinoina käytetään perustason tunnuslukuja, esimerkiksi prosentteja, ja saadut tiedot esitetään taulukoin ja kuvioin. Toiminnallisissa opinnäytetöissä riittää usein suuntaa antava tieto. (Vilka & Airaksinen 2003, 57–58.)

## 5 PROSESSI

Suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen tutkimukseen kuuluu perehtyminen aiheeseen, suunnitelman laadinta, tutkimuksen toteutus ja tutkimusselosteen laadinta. Tutkimus on eri vaiheineen luova prosessi. Käytännössä tutkimuksia on monenlaisia. Tutkimusprosessia voidaan kuvata erilaisilla kaavoilla joko yksityiskohtaisesti tai yleispiirteisesti. Yksi karkea malli on viisiportainen kuvaus, jossa nimetään tutkimusprosessin päävaiheet. Ensimmäiset askeleet ovat aiheen valinta, tiedon kerääminen ja materiaalin arvioiminen. Sen jälkeen on vuorossa ideoiden, tuloksien ja muistiinpanojen järjestäminen. Lopuksi kirjoitetaan artikkeli, essee, esitelmä tai tutkielma. Kirjoittaminen on kuitenkin tärkeää koko prosessin ajan. (Hirsjärvi ym. 2009, 63–64.) Tutkimusprosessi on kokonaisuus, jonka osa-alueet ovat läheisesti sidoksissa toisiinsa. Tutkimuksen tekijän on hallittava prosessi alusta loppuun ja huolehdittava sen johdonmukaisesta etenemisestä. (Heikkilä 2005, 22.)

### 5.1 Aiheen valinta

Opinnäytetyölle sopivan aihealueen miettiminen alkoi työharjoittelun aikana keväällä 2009. Scandic on kansainvälinen hotelliketju, joten asiat hoidetaan keskitetysti ja yhteisillä konsepteilla. Esimerkiksi markkinoinnin, tuotekehityksen ja toiminnan suunnittelun takana ovat ammattilaiset, jotka toimivat tiimeissä. Yksittäinen hotelli ei voi merkittävästi poiketa Scandicin yleisestä linjasta. Sen vuoksi aiheen löytäminen ei ollut helppoa, sillä opinnäytetyön tavoitteena on luoda jotain hyödyllistä yrityksen käyttöön ja kehittää yrityksen toimintaa jollakin tasolla. Mielenkiintoinen aihealue löytyi Scandicin ympäristötyöstä, jonka jälkeen ideaa lähdettiin kehittämään.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin luonnollisesti aiheanalyysin tekemisellä. Itse asiassa ensimmäinen versio analyysista tehtiin jo keväällä 2009, mutta sen jälkeen prosessi keskeytyi. Opinnäytetyöhön paneuduttiin uudelleen syksyllä 2010. Silloin huomattiin ohjaajan kanssa, että alkuperäinen analyysi ei ollutkaan niin toimiva. Piti siis kehitellä sitä uudelleen ja välillä tuli koettua tuskaisiakin hetkiä, kun ei tuntunut millään löytyvän toimivaa ideaa, jonka ehtisi toteuttaa kolmessa kuukaudessa. Tämä hidasti entisestään työn käynnistymistä. Jälkikäteen ajatellen aiheen olisi voinut ehkä etsiä toisesta yrityksestä, jolla olisi ollut todellinen tarve

jonkin osa-alueen parantamiseen. Syksyllä 2010 uuden aiheen etsiminen kuitenkin olisi vienyt liikaa aikaa, kun tarkoitus oli valmistua ennen vuoden loppua.

Lopulta tutkimusongelmaksi muodostui selvittää, kuinka hyvin Scandic Kajanuksen henkilökunta tuntee Scandicin ympäristöohjelman. Ongelmaa päätettiin selvittää lomakekyselyn avulla. Kyselyllä haettiin tietoa siitä, onko osalla työntekijöistä puutteita Scandicin ympäristöohjelman tuntemuksessa. Oletuksena oli, etteivät osa-aikaiset ja vuokratyöntekijät tuntisi niin hyvin Scandicin ympäristöohjelmaa. Lisäksi opinnäytetyöhön kuului infokansion tekeminen Scandicin ympäristöohjelmasta ja kestävästä kehityksestä hotellille sisäiseen käyttöön.

## 5.2 Tiedon kerääminen

Aiheeseen tutustuminen aloitettiin perehtymällä teoriaan kestävästä kehityksestä ja matkailusta sekä ympäristöasioiden huomioimisesta hotelleissa. Kestävän kehityksen tavoitteet vaikuttavat pohjimmiltaan siihen, että yritysten on huomioitava toiminnassaan ympäristökysymykset. Sen jälkeen viitekehystä varten perehdyttiin tarkemmin Scandicin tekemiin muutoksiin omassa toiminnassaan ja heidän periaatteisiinsa ympäristöasioissa.

Yrityksen kannalta on tärkeää, että henkilökunta tuntee yrityksen periaatteet ja toimii niiden mukaan työssään. Ympäristötyöhön panostaminen on tärkeä osa Scandicin toimintaperiaatteita. Scandic ei vaadi ympäristökoulutuksen suorittamista työntekijöiltä, jotka eivät ole vakiuisessa työsuhteessa. Kyselyllä selvitettiin, kuinka hyvin Scandic Kajanuksen henkilökunta todellisuudessa tuntee Scandicin tekemän ympäristötyön, sillä osa työntekijöistä on määräaikaisessa työsuhteessa tai vuokratyövoimaa. Kyselyyn otettiin mukaan myös kerrossiivouksen henkilökunta. Scandic Kajanus on ulkoistanut siivouspalvelun, joten heidän ei tarvitse myöskään suorittaa Scandicin ympäristökoulutusta. Kerrossiivouksen henkilökunta on kuitenkin merkittävässä osassa kokonaisuuden kannalta, sillä he vaikuttavat työllään hotellin veden- ja sähkönkulutukseen sekä jätteiden lajitteluun.

Kysely henkilökunnalle suoritettiin ajalla 18.–24.10.2010. Vaikka aikaa vastaamiseen oli vain viikko, henkilökunta vastasi aktiivisesti kyselyyn. Koska kyseessä oli pieni perusjoukko, oli järkevintä tehdä kokonaistutkimus. Lomake jaettiin kaikille vastaanotossa, keittiössä, ravintolassa ja kerrossiivouksessa työskenteleville. Yhteensä lomakkeita jaettiin 20 kappaletta, joista palautettiin 19 lomaketta.

Kysely henkilökunnalle jaettiin paperiversiona. Sähköinen verkkolomake oli myös vaihtoehto, mutta paperinen versio tuntui paremmalta vaihtoehdolta. Siihen työntekijöiden olisi helppo vastata työaikana esimerkiksi tauon aikana. Tietokoneella vastaaminen olisi luultavasti pienentänyt vastausprosenttia, sillä työntekijöiden olisi pitänyt siirtyä koneelle varta vasten kyselyä varten. Osalle henkilökunnasta verkkolomake ei luultavasti olisi ollut yhtä mielekäs vastaustapa, sillä kaikki eivät välttämättä ole tottuneet käyttämään sitä.

Toisaalta paperiversio oli myös henkilökohtaisempi, sillä jokainen sai omalla nimellään varustetun kirjekuoren. Nimi oli irrotettavalla lapulla, joten kyselyn pystyi palauttamaan täysin anonymisti suljettuna samaiseen kirjekuoreen. Kyselyyn kuului myös pienenä porkkanana arvonta, jonka palkintoina olivat lahjakortti, 3 kappaletta Al Goren *An inconvenient truth*, a global warning-dvd:tä, monikäyttötyökalu ja 100 %:sti biohajoava juomapullo. Kaikki tuotteet arvontaan saatiin Scandic Kajanuksen Shopista. Arvontapalkinnot valittiin niin, että ne tukisivat osaltaan kyselyn ja tuotoksen eli infokansion aihetta.

Kyselystä saadut vastaukset käsiteltiin SPSS-ohjelman avulla. Avoimet kysymykset purettiin kokoamalla niihin saadut vastaukset yhteen Wordillä. Kyselyn tulokset ovat salaisia.

### 5.3 Kansion kokoaminen

Kansion tavoitteena on tarjota vaihtoehtoinen tietolähde Scandicin ympäristöohjelmasta sähköisen materiaalin lisäksi. Kansio esittelee Scandicin tekemiä toimia kestävän kehityksen hyväksi ja periaatteita, joiden mukaan Scandic toimii ympäristötyössään. Kansio on suunnattu ensisijaisesti harjoittelijoiden, osa-aikaisten työntekijöiden ja vuokratyövoiman käyttöön, mutta myös vakituiset työntekijät voivat sen avulla kerrata tietojaan. Kestävän kehityksen tukeminen on todella tärkeää Scandicille. Henkilökunnan ympäristöohjelman tuntemus sitouttaa työntekijöitä toimimaan sen periaatteiden mukaan. Joskus asiakkaat voivat kysyä Scandicin ympäristöohjelmasta, joten on tärkeää, että henkilökunnalla on valmius vastata kysymyksiin. Kansiota voidaan helposti kierrättää eri osastoilla, eikä sen käyttömahdollisuus ole sidottu yhteen paikkaan.

Materiaali infokansioon on kerätty Scandicin Internet-sivuilta ja Better World sivuilta. Tekstistä on pyritty tekemään yksinkertaista ja helppolukuista. Sivujen alalaitaan on lisätty Scandicin logo.

## LÄHTEET

Borg, P. 1997. Kestävä matkailu. Savonlinna: Joensuun yliopisto.

Finnish Hotel of Tomorrow. 2010. Poimintoja hotellialan kehitystrendeistä. Saatavilla: [http://www.fhot.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=59&Itemid=53&limit=1&limitstart=1](http://www.fhot.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=59&Itemid=53&limit=1&limitstart=1) (Luettu 19.11.2010)

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto: osa 1. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kalmari, H. & Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Helsinki: Image Kustannus Oy.

Kirk, D. 1996. Environmental Management for Hotels. A student's handbook. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Metsähallitus. 2010. Kestävä kehitys. Saatavilla: <http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/ElimyssaloltaVienansalolle/Kestavakehitys/Sivut/Kestavakehitys.aspx> (Luettu 29.9.2010)

Pohjola, T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti. Helsinki: Talentum Media Oy.

Scandic. 2008. Fact sheet about Scandic. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/Global/Fact%20sheets/Fact%20sheet%20about%20Scandic%20FI.pdf> (Luettu 1.11.2010)

Scandic. 2010a. Luvut ja faktat. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Luvut-ja-faktat/> (Luettu 4.11.2010)

Scandic. 2010b. Scandicista. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/> (Luettu 28.9.2010)

Scandic. 2010c. Etsi hotelli. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/Hotels/> (Luettu 4.11.2010)

Scandic. 2010d. Ympäristötyömme. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/> (Luettu 19.11.2010)

Scandic. 2010e. Kestävää kehitystä hotelleissamme. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/> (Luettu 19.11.2010)

Scandic. 2010f. Oma vetemme. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Oma-vetemme/> (Luettu 20.11.2010)

Scandic. 2010g. Ekologinen ruoka. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Ekologinen-ruoka/> (Luettu 20.11.2010)

Scandic. 2010h. Näin rakennamme. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Nain-rakennamme/> (Luettu 20.11.2010)

Scandic. 2010i. 24 tuntia kestävää kehitystä. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Ymparistoystavallinen-paiva/> (Luettu 21.11.2010)

Scandic. 2010j. Ympäristösäästöt. Saatavilla: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Ymparistosaastomme/> (Luettu 21.10.2010)

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H.& Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy.

Ympäristöministeriö. 2009. Mitä on kestävä kehitys. Saatavilla: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=22119&lan=FI> (Luettu 29.9.2010)



Hei!

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää kuinka hyvin Scandic Kajanuksen henkilökunta tuntee Scandicin ympäristöohjelman. Kysely on osa Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyötä. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 – 15 minuuttia.

Kyselylomakkeisiin saadut vastaukset kootaan yhteen, eikä yksittäisen lomakkeen vastauksia nosteta esiin. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisina, eikä nimitietoja tulla yhdistämään yksittäisiin vastauksiin.

Pyydän palauttamaan täytetyn lomakkeen vastaanotossa olevaan laatikkoon tai suoraan minulle **viimeistään sunnuntaina 24.10.2010**. Voitte palauttaa kyselyn suljettuna kirjekuoreen, jossa saitte sen.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan lahjakortti sekä kaksi yllätyspalkintoa. Jos haluatte osallistua arvontaan, leikatkaa irti kyselylomakkeen lopussa oleva arvontalipuke ja palautta-kaa se samassa laatikossa olevaan erilliseen kirjekuoreen.

*Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!*

Terveisin,

Hanna Hintta

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opiskelija

Kajaanin ammattikorkeakoulu

## Taustatiedot

1. Sukupuolenne?

- a) Mies
- b) Nainen

2. Millä osastolla työskentelette?

- a) Keittiö
- b) Ravintola
- c) Vastaanotto/ Myyntipalvelu
- d) Kerros

3. Kuinka kauan olette olleet töissä Scandicilla?

- a) Alle vuoden
- b) 1 – 3 vuotta
- c) 4 – 6 vuotta
- d) 7 – 10 vuotta
- e) yli kymmenen vuotta

4. Mikä on työsuhteenne muoto?

- a) Kokoaikainen
- b) Osa-aikainen
- c) Vuokratyö
- d) Harjoittelija
- e) Jokin muu, mikä?

5. Oletteko suorittanut Scandicin ympäristökoulutuksen Intranetissä?

- a) Kyllä
- b) En

6. Oletteko perehtynyt itsenäisesti Scandicin ympäristöohjelmaan Scandicin Better World-sivujen kautta?

- a) Kyllä
- b) En

## Kysymykset

1. Kuinka hyvin tunnette seuraavien käsitteiden sisällön?

***Omtanke***

Tunnen erittäin hyvin

En tunne lainkaan

5

4

3

2

1

***Kestävän kehityksen kompassi***

Tunnen erittäin hyvin

En tunne lainkaan

5

4

3

2

1

2. Mitkä Scandicin tekemät ympäristöä säästävät parannukset ovat jääneet mieleenne? Mainitkaa kolme asiaa, jotka tulevat ensimmäisenä mieleenne.

1.

2.

3.

3. Millä tavoin pyritte itse säästämään energiaa, vähentämään vedenkulutusta ja syntyvän jätteen määrää työssänne? Mainitkaa viisi asiaa, jotka tulevat ensimmäisenä mieleenne.

1.

2.

3.

4.

5.

