

Anna-Maria Pereläinen

Iida Vähäkangas

**ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA
MIKKELIN HENKILÖKUNNAN TOIMIN-
TATAVAT JA TULEVAISUUDEN NÄKY-
MÄT GREEN KEY:SSÄ**

Opinnäytetyö
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkintonimike	Aika
Anna-Maria Pereläinen Iida Vähäkangas	Restonomi (AMK)	Syyskuu 2020
Opinnäytetyön nimi		52 sivua 1 liitesivua
Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunnan toimintatavat ja tulevaisuuden näkymät Green Key:ssä		
Toimeksiantaja		
Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli		
Ohjaaja		
Sirpa Sahinjoki		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia toimeksiantajan Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunnan nykypäivän tietoisuutta ja toimintatapoja Green Key -sertifikaattiin liittyen. Tämän lisäksi opinnäytetyössä tutkittiin, kuinka Green Key -toimintaa voisi kehittää Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeliin ja millaisia tulevaisuuden näkymiä Green Key -toiminnassa on.</p> <p>Teoreettinen viitekehys pitää sisällään Sokos Hotels-ketjun, majoitusalaalla toimivat ympäristömerkit sekä työntekijöiden perehdyttämisen että yleisesti Green Key -toimintaan liittyen.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyössä tuotettiin verkkokysely erikseen Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin esimiehille ja työntekijöille käyttäen Webropol-työkalua. Verkkokysely välitettiin Mikkeliin Original Sokos Hotel Vaakunan koko henkilökunnalle. Vastausten perusteella saatiin tietoa henkilökunnan toimintatavoista, Green Key -toimintaan perehdyttämisestä ja henkilöstön näkemyksistä Green Key -toiminnan tulevaisuudesta. Verkkokyselyn lisäksi toteutettiin teemahaastattelu Suomen Green Key ohjelma- ja toimitusjohtajan kanssa Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeliin.</p> <p>Kyselyyn saatiin vastaukset yhdeksältä esimieheltä ja kymmeneltä työntekijältä, joiden vastausten perusteella ilmeni Green Key -toiminnan perehdytyksen taso ja puute, kehitysideoita sekä tulevaisuuden näkökulmat liittyen Green Key:hin Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin toiminnassa. Opinnäytetyön toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimuksessa olevia kehitysideoita mahdollisesti omassa toiminnassaan tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena saatiin laadittua toimeksiantajalle kehitysideoita Green Key -toimintaan, ja saatiin selkeys siihen, millä tasolla esimiesten ja työntekijöiden tietoisuus on Green Key:stä, ja kuinka heidän vastausten eroavaisuuksia voi tasata.</p>		
Asiasanat		
Green Key, ekologisuus, ympäristömerkki, henkilöstön tietoisuus		

Author (authors)	Degree	Time
Anna-Maria Pereläinen lida Vähäkangas	Bachelor of Hospitality Management	September 2020
Thesis title		
Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli staffs' operating methods and future prospect in Green Key operations		52 pages 1 pages of appendices
Commissioned by		
Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli		
Supervisor		
Sirpa Sahinjoki		
Abstract		
<p>The aim of this thesis was to study the current awareness and operating methods of the staff at Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli in connection with the Green Key certificate. In addition to this, the thesis investigated how the Green Key activities could be developed in the Original Sokos Hotel Vaakuna in Mikkeli and what the future prospects are for the Green Key activities.</p>		
<p>The theoretical framework includes the Sokos Hotel chain and eco-labels operating in the accommodation sector, both in terms of employee orientation and Green Key activities in general.</p>		
<p>The research methods of the thesis were qualitative and quantitative. In the thesis, an online survey was produced separately for the supervisors and employees of Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli using the Webropol tool. The online survey was forwarded to the entire staff of the Mikkeli Original Sokos Hotel Vaakuna. From the responses, information was obtained about the personnel's operating methods, familiarization with Green Key operations and the personnel's views on the future of Green Key operations. In addition to the online survey, a thematic interview was conducted with the Finnish Green Key program and the CEO at the Original Sokos Hotel Vaakuna in Mikkeli.</p>		
<p>The questionnaire received responses from nine supervisors and ten employees, whose responses revealed the level and lack of familiarization with Green Key operations, as well as, development ideas and future prospects related to Green Key in the operations of Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli. The client of the thesis can possibly utilize the development ideas in the research of their own activities in the future.</p>		
<p>As a result of the thesis, development ideas for Green Key activities were prepared for the client, and clarity was obtained about the level of awareness of supervisors and employees about Green Key, as well as how the differences in their answers can be evened out.</p>		
Keywords		
Green Key, ecology, eco-label, staff awareness		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Työn tavoitteet ja kartoitus.....	7
1.2	Aikaisemmat tutkimukset.....	7
2	SOKOS HOTELS.....	8
2.1	Sokos Hotellien tyypit.....	8
2.2	Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli.....	9
3	HOTELLIEN YMPÄRISTÖSERTIFIKAATIT.....	10
3.1	Green Key.....	10
3.2	Green Key Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli.....	11
3.3	Joutsenmerkki.....	12
3.4	EU-ympäristömerkki.....	13
3.5	Green Globe.....	13
4	PEREHDYTYS.....	15
5	KYSELYN LUOTETTAVUUS.....	17
5.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	17
5.2	Kvantitatiivinen tutkimus.....	18
5.3	Tutkimuskysymykset.....	19
5.4	Kyselylomakkeen laatiminen.....	21
5.5	Haastattelun laatiminen.....	22
5.6	Tutkimusmateriaalin kerääminen.....	23
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	23
6.1	Työntekijöiden tulokset.....	24
6.2	Esimiesten tulokset.....	29
6.3	Tulosten erot.....	35
6.4	Haastattelun tulokset.....	37
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS.....	39
8	TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT.....	40

9	KEHITYSIDEAT.....	41
10	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakuna. Opinnäytetyön aihe tuli suoraan yritykseltä. Pohdimme kahden eri aihe-ehdotuksen välillä ja päädyimme kyseiseen aiheeseen, sillä uskoimme toimeksiantajan hyötyvän tutkimuksemme tuloksista enemmän. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kehittämisprosessia tuottava tutkimus, jonka tarkoituksena oli saada selville, millä tasolla Green Key -ympäristösertifikaatin tietoisuus on Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunnalla. Tutkimme henkilökunnan toimintatapoja ja millä tavoin Green Key -toimintaa olisi voinut mahdollisesti kehittää tulevaisuudessa Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä. Päättökysymyksinä tässä opinnäytetyössä olivat: mitkä ovat Green Key:n käytännön toimet Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä ja miten ne näkyvät hotellin toiminnassa? Alakysymyksinä — miten Green Key -toimintaa voisi tulevaisuudessa kehittää? Millaisia eroja työntekijöiden ja esimiesten toiminnan välillä on?

Ekologisuus ja vihreys ovat nykypäivän trendejä ja ihmisiä kiinnostaa yhä enemmän toimia vihreiden arvojen mukaisesti. Ekologisuus ja sen kestävyys kulkevat ns. käsi kädessä luonnon kanssa, ettei luonnon tai ekosysteemien käytettävyyttä pääse vaarantumaan. Ekologinen kestävyys ilmenee esimerkiksi uusiutuvan energian käytössä, jätteiden lajittelussa, kierrätyksessä, sähkön ja veden säästämässä sekä lähiruokien suosimisessa. (Business Finland s.a.) Edellä mainitut ekologiset teot ovat mielestämme otettu perusteellisesti käyttöön Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa, ja tieto tekojen käyttöön-otosta perustuu hiljaiseen tietoon.

Ekologisuus selvästi kannattaa nykypäivänä. Ihmisiä kiinnostaa yhä enemmän ympäristöystävällisyys, kestävä kehitys ja paikallisuus, jotka ovat yhä enemmän nykypäivää. Global Web Index -yritys suoritti vuonna 2011 tutkimuksen, jossa selvisi, että yhä useampi kuluttaja on valmis maksamaan ympäristöystävällisistä ja kestävästä tuotteista ja palveluista. Tutkimuksen mukaan kuluttajat vaihtavat suuremmalla todennäköisyydellä toiseen tavaramerkkiin tai palveluun, jossa ympäristöystävällisyys on otettu enemmän ja paremmin huomioon. (Ylä-Anttila 2019.)

1.1 Työn tavoitteet ja kartoitus

Työn tavoitteena oli kartoittaa, millainen tietämys Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunnalla on Green Key -ympäristösertifikaatista. Opinnäytetyössämme käytimme kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyö oli rajattu koskettamaan pelkästään hotellin henkilökuntaa — emme tutki tai selvittä asiakkaiden mielipiteitä ja näkökulmia liittyen Green Key -ympäristösertifikaattiin.

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä teetimme kyselyn koko Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunnalle. Hotellin henkilökuntaan kuuluivat vastaanottovirkailijat, keittiö- ja ravintolatyöntekijät, kerroshoitajat sekä yöravintolan työntekijät. Teimme kaksi erillistä kyselylomaketta, jotka laadimme Webropol-palvelussa. Molemmissa kyselylomakkeissa oli samat kysymykset, jotka laitoimme erikseen Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijöille ja esimiehille. Tällä tavalla halusimme tarkemmin kartoittaa, oliko esimiesten ja henkilökunnan tiedoissa havaittavissa paljon eroja.

Kvantitatiivisen tutkimuksen teimme haastattelumuodossa Suomen Green Key:n ohjelma- ja toimitusjohtaja Marketta Viljasaaren kanssa. Haastattelu tapahtui kasvotusten ja haastattelu äänitettiin. Haastattelussa halusimme saada enemmän tietoa siitä; millaisia tulevaisuudennäkymiä Green Key- ympäristösertifikaatilla on Suomessa ja kuinka Green Key:n nykytoiminta eroaa Suomen toiminnasta esimerkiksi Ruotsissa.

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunalle on laadittu aikaisemmin tutkimus hotellin Green Key -sertifikaattiin liittyen. Mustonen (2016) on tutkinut Original Sokos Hotel Mikkeli Vaakunan henkilökunnan ympäristöviestinnän toimintamalleja Green Key -ympäristötoiminnassa. Opinnäytetyön toimintamallia on hyödynnetty henkilökunnan ympäristötyöhön perehdytyksessä.

Mustosen (2016) jälkeen aiheen tutkimista jatkoi Silvennoinen (2017), joka tutki Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan asiakaskokemusta Green Key -

ympäristötoiminnassa. Silvennoisen (2017) tutkimuksessa otettiin selvää asiakkaiden tietämyksestä Green Key -ympäristötoiminnasta hotellissa ja kuinka kyseinen ympäristömerkki on hotellissa esillä sekä mitä mieltä asiakkaat ovat ympäristötyöstä majoitusalaalla yleisesti. Opinnäytetyömme tavoitteena oli jatkaa edellisiä tutkimuksia tutkimalla Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunnan tietämystä Green Key -toiminnassa.

Aikaisempia tutkimuksia liittyen Green Key:n henkilökunnan toimintamalliin Mustosen (2016) lisäksi ei olla tehty. Voutilainen (2017) on tutkinut Green Key -toiminnan majoitusalan tulevaisuuden näkymiä omassa opinnäytetyössään. Muutoin samantyyppisiä tutkimuksia ei olla suoritettu. Green Key -ympäristösertifikaatista on tehty lukuisia opinnäytetöitä ja tutkimuksia — mutta eri näkökulmista.

2 SOKOS HOTELS

Sokoshotels.fi (2020) verkkosivujen perusteella huomaa, että ketjuun kuuluu tällä hetkellä 50 hotellia. Hotelleista neljä sijaitsee Suomen ulkopuolella, yksi Tallinnassa ja kolme Pietarissa.

2.1 Sokos Hotellien tyypit

Sokos Hotels -ketjun tavoitteena on olla yksilöllinen ja ainutlaatuinen monille, jonka syystä hotellit on jaettu kolmeen erilaiseen hotellityyppiin: Original, Break ja Solo. (Sokos Hotels s.a.)

Original by Sokos Hotels

Original -hotelleissa asiakkaiden palvelun keskiössä on lämminhenkinen sekä sydämellinen palvelu. Original -hotellien sijainti painottuu yleensä hyvien kulkuyhteyksien varrelle, joiden ansiosta hotelleihin on helppo tulla ja niissä on helppo olla palvelujen läheisyyden kannalta. Suurin osa Original -hotelleista sijaitsee kaupunkien ytimissä. (Sokos Hotels s.a.)

Break by Sokos Hotels

Break -hotellien tarkoituksena on antaa asiakkailleen pienen rentoutumisen ja rauhoittumisen arjen keskellä, aikaa, energiaa sekä nautinnollisuutta — jotta he pääsevät lähtemään hotelleista entistä latautuneempina. Break -hotellien hotellin yhteydessä voi lisäksi olla myös laskettelukeskus tai kylpylä. (Sokos Hotels s.a.)

Solo by Sokos Hotels

Solo -hotelli on useimmiten joko tyylikäs, inspiroiva klassikko tai kehittymässä sellaiseksi. Solo -hotelleissa panostetaan palveluun koko sydämellä, jonka ansiosta asiakas saa kokea ainutlaatuisen ja yksilöllisen palvelun. (Sokos Hotels s.a.)

2.2 Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli

Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli sijaitsee Mikkelin ydinkeskustassa — korttelin päässä torilta. Hotellille on helpot kulkuyhteydet linja-autolla ja junalla, sillä juna- ja linja-autoasema sijaitsevat parin korttelin päässä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelistä. Myös moottoripyörällä ja autolla on helppo tulla hotellille, sillä hotellin kahdessa eri tasossa on saatavilla niin kylmä kuin lämmin pysäköintihalli menopeleille.

Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakuna on toiminut Mikkelin suurimpana hotellina vuodesta 1995. (Sokos Hotels s.a.) Hotellin päärakennuksen kylkeen on rakennettu laajennusosa, joka valmistui vuonna 2006. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli myy asiakkailleen majoitus-, ravintola- ja kokouspalveluja.

Hotellissa on savuttomia hotellihuoneita yhteensä 175, joista kaksi ovat sviittejä ja kolme huonetta liikuntarajoitteisia varten, joissa tila on sommiteltu liikuntarajoitteisten tarpeiden mukaisesti. Lisäksi hotellissa on saatavilla kuusi erilaista ja monipuolista kokoustilaa sekä vastaremontoitu moderni auditorio. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelillä on kaksi ravintolaa — Frans & Michelle, joka on ranskalaistyylinen ruokaravintola ja yöravintola Bar 'n' Night

Vaakuna, jonka ikäraja kaikkina iltoina on K-18. Hotellin ylimmässä kerroksessa sijaitsee saunaosasto poreammeineen ja niiden lisäksi kerroksessa palvelee hieronta- ja hyvinvointipalveluyrittäjä. Tämän luvun kappaleet perustuvat hiljaiseen tietoon.

3 HOTELLIEN YMPÄRISTÖSERTIFIKAATIT

Ympäristövastuullisuus on nykypäivänä yksi tärkeimmistä asioista matkailuyrityksissä. Ympäristösertifikaatit ovat tae konkreettisista teoista ja tavoista, joilla hotellin toiminnassa otetaan ympäristöasiat huomioon. Yhä useammalle asiakkaalle ympäristöystävällisyys on ratkaiseva asia hotellimajoittumista valitessa. (Aurinkomatkat.fi s.a.) Hotellit, joista löytyy ympäristösertifikaatti, kiinnittävät erityistä huomiota; veden ja sähkön kulutukseen, ruokahävikkiin, kierrätykseen ja roskien lajitteluun tai esimerkiksi muovijätteen vähentämiseen. Ympäristösertifioitujen hotellien yhteispiirteitä ovat: selkeä suunnitelma ympäristöasioiden edistämiseksi sekä vastuhenkilö tai -tiimi, joka valvoo ehtojen toteutumista.

3.1 Green Key

Green Key Global -verkkosivut (2019) kertovat, että Green Key -ympäristösertifikaatti on johtava kansainvälinen majoitus- ja kokoustoimialojen ympäristömerkki, joka sai alkunsa Tanskassa vuonna 1994. Green Key -merkin saanut yritys vakuuttaa noudattamaan toiminnassaan muun muassa: henkilöstön ja asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvattamista, energian- ja vedensäästön tehostamista ja majoitusalan ympäristörasituksen pienentämistä. Ympäristösertifikaatti koostuu majoitusaloille suunnitelluista ympäristökriteereistä, joita yritys suostuu noudattamaan, seuraamaan ja raportoimaan. Green Key kannustaa niin henkilökuntaa kuin asiakkaitakin päätyämään ekologisiin valintoihin. (Sokos Hotels s.a.)

Green Key -ympäristösertifikaatti on kansainvälisen ympäristökasvatusjärjestön FEE:n (Federation of Environmental Education) johtama. Suomessa Green Key -ympäristömerkin merkin hyväksyy ja sen käyttöä tarkkailee Suomen Ympäristökasvatuksen Seura ry:n omistama Suomen Ympäristökasvatus Oy. (Sokos Hotels s.a.)

Green Key -ympäristösertifikaattiin on nykyään oikeutettu 3200 toimipaikkaa, joihin kuuluvat: nähtävyydet, konferenssikeskukset, ravintolat, leirintä- ja loma-alueet, hotellit ja hostellit sekä pienmajoitusyritykset. Green Key -ympäristösertifikaatti toimii tällä hetkellä 65 maassa. (Green Key Global 2019.)

Suomessa Green Key -ympäristömerkkiä voi hakea Green Key:n omilta verkkosivuiltaan. Ympäristömerkin hakija voi luovuttaa oman hakemuksen ja tarvittavat liitteet suurin piirtein viikkoa ennen sovittua auditointipäivää, jotka Green Key -sertifiointiorganisaatio käsittelee ennen auditointia. Auditoinnin tarkoituksena on tarkastella, että hakija toimii varmasti Green Key:n kriteeristön mukaisesti ja, että kaikki pakolliset standardit täyttyvät. Auditoinnin kesto on suunnitteen parista tunnista kolmeen tuntiin ja sen suorittaa Green Key:n organisaatio tai heidän valtuuttamansa ulkopuolinen auditoija paikan päällä. Auditoinnin suoritettua — Green Key:n lautakunta käy läpi hakemuksen liitteineen, auditointiraportin sekä tekee päätöksen sertifiointista. Mahdollinen sertifiointi on voimassa vuoden kerrallaan ja auditoinnit tehdään ensimmäisenä ja toisena vuonna, joiden jälkeen auditointia hoidetaan kolmen vuoden välein. (Green Key 2019.)

3.2 Green Key Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä

Sokoshotels.fi -verkkosivujen (2020) mukaan Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakuna on vakuuttanut ottamaan toiminnassaan huomioon ympäristön hyvinvoinnin — siitä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelille on todistuksena myönnetty Green Key -ympäristösertifikaatti. Verkkosivuilla on maininta myös siitä, että hotellin asiakkailta on entistä paremmat mahdollisuudet pienentää omaa hiilijalanjälkeään luomalla ympäristön kannalta kestäviä valintoja.

Green Key -ympäristömerkki näkyy selkeästi ulospäin asiakkaille sekä henkilökunnalle Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa. Vastaanoton tiskillä on Green Key -lippuja, hissien lattioissa on Green Key -lattiatarrat ja hissien ovien vieressä on kehystetty Green Key -ympäristösertifikaatti — joka myönnettiin hotellille joulukuussa 2016. (Green Key Global 2019.) Hotellin aulassa on esillä erilaisia ja erikokoisia ständejä, joihin asiakkaat pääsevät halutesaan tutustumaan ongelmiin.

Hotellin suihkupäät on vaihdettu, jotta kasvu vedensäästössä suurenisi. Ekologisten suihkupäiden ansiosta Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli säästää joka kuukausi omakotitalon vuosikulutuksen verran vettä. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin Frans & Michelle ruokaravintolan keittiön hukkalämmöllä lämmitetään hotellihuoneita sekä parkkihallia. (Thomsen 2018.)

Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli kannustaa asiakkaita liikkumaan ympäristöystävällisesti ja veloitusetta — hotellista saa lainattua niin Jopoja kuin Wheelström-sähköpyöriä. Asiakkaat voivat halutessaan vuokrata pyörät hotellin vastaanotosta, josta he saavat mukaan myös pyöräilykypärän, halutessaan kartan sekä tietoa Mikkelin nähtävyys- ja luontokohteista.

3.3 Joutsenmerkki

Joutsenmerkki on pohjoismainen ympäristömerkki, jonka tarkoituksena on kertoa kuluttajalle puolueettomasti tuotteen ja palvelun ympäristöystävällisyydestä. Joutsenmerkki tekee kuluttajalle hyvien valintojen tekemisen helpoksi: merkki kertoo sen, että käytettävä tuote on turvallinen ja laadukas. Joutsenmerkin voi etsiä ainoastaan tuotteista, jotka ovat ympäristön ja terveyden kannalta optimaalisia. Tuotteet, joista Joutsenmerkin voi havaita ovat muun muassa: wc- ja talouspaperit, puhdistusaineet, siivousvälineet, ajoneuvon polttoaineet, huonekalut ja maalit. Myös palvelu voi saada Joutsenmerkin. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi: hotellit, painolaitokset, siivouspalvelut ja autopesulat. Yhteensä Suomessa on saatavilla Joutsenmerkittyjä tuotteita ja palveluja jo yli 10 000 kappaletta. (Joutsenmerkki 2016.)

Yritys voi hakea palvelulle tai tuotteelle merkkiä Joutsenmerkin omilta verkkosivuiltaan täyttämällä sähköisen lomakkeen. Hakuprosessissa jokaisella tuotealueella on omat kriteerit. (Joutsenmerkki 2016.) Käyttöoikeutta Joutsenmerkkiin täytyy hakea oman maan Pohjoismaisen ympäristömerkinnän organisaatiosta. Joutsenmerkin käyttöoikeudesta täytyy maksaa hakemuksen lähettämisen yhteydessä hakemusmaksu. Mikäli hakijalle myönnetään Joutsenmerkin käyttöoikeus, tulee hakijalle maksettavaksi vielä lupamaksu. Maksu suoritetaan vuosittain oikeudesta käyttää ympäristömerkkiä Pohjoismaiden markkinoilla. (Joutsenmerkki 2017.)

Joutsenmerkityn hotellin täytyy ottaa ympäristöasiat kokonaisvaltaisesti huomioon ja hotellin täytyy täyttää Joutsenmerkin vaaditut tiukat kriteerit. Hotellin henkilökunnan täytyy olla sitoutunut olemaan mukana ympäristöä edistävässä työyhteisössä. Joutsenmerkityn hotellin on täytettävä tietyt raja-arvot — joista yksi on energiakulutus. Hotelleissa kuluu paljon energiaa esimerkiksi lämmitykseen, ilmastointiin, laitteisiin ja valaistukseen. Joutsenmerkintä velvoittaa myös, että hotelli pyrkii aktiivisesti vähentämään veden kulutusta, jättemääriä ja välttää kemiallisten tuotteiden käyttöä. (Joutsenmerkki 2013.)

Mahdollisuuksien mukaan hotellien suositellaan ottamaan käyttöönsä Joutsenmerkki. Merkkiä on hyvä hyödyntää markkinointivälineenä, sillä se on Pohjoismaissa hyvin arvostettu ja tunnettu. Joutsenmerkillä markkinointi on kustannustehokas tapa tiedottaa asiakkaille, että yritys on sitoutunut ympäristötyöhön. (Joutsenmerkki 2013, 4.)

3.4 EU-ympäristömerkki

EU-ympäristömerkki eli EU-kukka lanseerattiin Euroopan parlamentin ja neuvoston päättämänä vuonna 1992. Tällä hetkellä EU-ympäristömerkki on käytössä Euroopan maiden lisäksi: Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä. Jokaisella edellä mainituilla mailla on oma järjestö, joka pitää huolen merkin käytöstä ja sen kehitystyöstä. Ympäristömerkintä Suomi Oy pitää huolta merkistä Suomessa. EU-ympäristömerkin avulla tavoitellaan vähentämään kulutuksen ja tuotannon kielteisiä vaikutuksia lähistöön, terveyteen, ympäristöolosuhteisiin ja luonnonvaroihin. (EU-ympäristömerkki 2017.) EU-ympäristömerkki takaa erittäin ympäristöystävällisen käytön puhdistus- ja pesuaineissa. EU-kukan tavaramerkki syntyi vuoden 1990 puolivälissä edustamaan luontoa ja ympäristöä Euroopassa. Nykypäivänä monet Euroopan alueella myytävät tuotteet kantavat EU-ympäristömerkkiä. EU-ympäristömerkin käyttö on vapaaehtoista, joten kuluttajilla on entistä paremmat mahdollisuudet hyödyntää ympäristöystävällisimpiä tuotteita. (Werner & Mertz Professional 2018.)

3.5 Green Globe

Green Globe on matkailualalle kehitetty merkki, joka kertoo yrityksen olevan osana kestävästä matkailusta. Merkki on ollut olemassa jo yli kahden vuosikym-

menen ajan. Green Globe:n kohderyhmänä toimivat matkailutoimialojen yritykset — kuten majoitus-, liikenne- ja kongressikeskukset sekä matkailualan organisaatiot ja matkanjärjestäjät. (Aittokoski s.a.)

Green Globe:n kriteerit ovat käytännönläheisiä ja organisatorisia. Kriteerit on jaettu neljään erilliseen teemaan, joita ovat: kestävä hallinta, kulttuuriperintö, sosiaalinen/taloudellinen ja ympäristö. Green Globe:n kriteerit ovat samat joka paikassa ympäri maailmaa ja ne tarkistetaan joka vuosi, jotta sertifikaatilta voidaan taata korkein kansainvälinen standardi. Sertifikaatti myönnetään yritykselle yhdeksi vuodeksi, jonka Green Globe:n hyväksymä tilintarkastaja tarkastaa vuosittain. (Greentourism 2016.)

Green Globe -merkillä on saatavilla kolme eri jäsentasoa: sertifioitu-, kulta- ja platinajäsen. Sertifioidun jäsenen aseman saa Green Globe -jäsen, joka on sertifioitu kaikkien vaadittujen kriteerien mukaan. Sertifiointi vahvistetaan vuosittain, kun yli 50 prosenttia kriteereihin liittyvistä indikaattoreista saavutetaan.

Kultaisen jäsenen asema myönnetään jäsenille, jotka ovat olleet sertifioituina 5 vuoden ajan ja joiden Green Globe:n jäsenyyden vaatimat kriteerit täyttyvät. Kultajäsenyyttä ei myönnetä automaattisesti 5 vuoden jälkeen, vaan yrityksen täytyy todistaa, että se on tehnyt toimia kestävän matkailun hyväksi. Green Globe pidättää kaikki oikeudet itsellään jäsenten nostamiseen kultajäsenasolle.

Platinajäsenen aseman saa jäsenet, joilla on ollut sertifikaatti 10 peräkkäisen vuoden ajan. Tämä jäsenyys on korkein nimitys, jonka Green Globe tarjoaa ja se on mahdollista vain, jos jäsen täyttää kaikki vaaditut kriteerit Green Globe -standardissa. Platinium -jäsenyyttä ei myönnetä automaattisesti perusvaatimusten täyttymisen jälkeen. Platinium -jäsenyys myönnetään vasta, kun jäsenen kokonaistehokkuutta on tarkasteltu 10 vuoden ajanjaksolta sen varmistamiseksi, että keskeisiä aiheita eli kestävä hallintaa, kulttuuriperintöä, taloudellisuutta ja ympäristötyötä on jatkettu. (GreenGlobe s.a.)

4 PEREHDYTYKSEN

Jokaisen työn hyvä ja laadukas tulos lähtee kattavasta, selkeästä ja monipuolisesta perehdytyksestä. Perehdytys on tärkeä osa uuden työtehtävän tai työpaikan alkua ja riittävästä sekä kattavasta perehdytyksestä huolehtiminen on työnantajan vastuulla. Perehdytyksen tavoitteena on, että työntekijä saa mahdollisimman riittävän ohjauksen omiin työtehtäviinsä, työyhteisön toimintaan sekä työturvallisuuteen ja käytössä oleviin työvälineisiin. Mitä paremman perehdytyksen työntekijä saa — sen suurempi hyöty siitä on sekä yritykselle että itse työntekijälle.

Rekrytoinnin päätyttyä ja oikean henkilön valittua alkaa työn tärkein koulutus — perehdytys. Toimeksiantajalta toivotaan kattavaa perehdytysohjelman suunnittelua ja aikatauluttamista — mutta harmillisesti jokaisessa yrityksessä ei asiaa kuitenkaan oteta tarpeeksi vakavasti eikä siihen panosteta, minkä tuloksena se vaikuttaa myöhemmin asiakaspalveluun ja -palautteeseen, työn laatuun sekä tulokseen. (Eilakaisla 2018.)

Perehdyttämisestä määrätään muun muassa työturvallisuus- ja työterveyslaissa, eli asiaan on suhtauduttava vakavasti. Perehdytyksen kautta työntekijä pääsee tutustumaan tuleviin työtehtäviin, työympäristöön, työyhteisöön ja työyhteisön tavoitteisiin. Mitä paremman ja huolellisemman perehdytyksen työntekijä saa — sen todennäköisemmin hän tuntee itsensä tervetulleeksi ja osaksi työyhteisöä. Mikäli perehdytyksen laatu on heikko, voi se myöhemmin vaikuttaa esimerkiksi työyhteisön tulokseen ja laatuun, joiden vuoksi työntekijällä saattaa pian käydä mielessä työpaikan vaihto. (Eilakaisla 2018.)

Perehdytyksen edetessä on syytä aloittaa isommista kokonaisuuksista, joista pääsee etenemään luontevasti kohti pienempiä kokonaisuuksia. Perehdytyksessä kannattaa ottaa kaikki työpaikan eri osastot huomioon ja käydä läpi jokainen osasto erikseen — jotta saadaan kattava ja syvälinen perehdytys. (Eilakaisla 2018.) Jokaisen osaston huomioiminen perehdytyksessä antaa työntekijälle entistä kattavamman kuvan siitä, mitä mikäkin osasto tekee ja miten asiat kannattaa hoitaa milläkin osastolla.

Green Key perehdytys työn toimeksiantajan henkilöstölle

Green Key Kriteeristön 2016—2020 (2016, 9.) mukaan hotellin henkilöstöllä on potentiaalia tehdä parannusehdotuksia toimipisteillään sekä ajatella oman työnsä ja toimipaikan ympäristövaikutuksia kritisoiivasta näkökulmasta. Green Key:n kriteeristössä mainitaan, että henkilökunnalla on käytössä tarkat ohjeet, miten missäkin tilanteessa kerrotaan asiakkaille ympäristötyöstä. Työympäristössä, jossa on käytössä Green Key -sertifikaatti — tulee henkilöstöllä olla pätevä tieto ja taito kertoakseen asiakkaille esimerkiksi toimenpiteistä, joita työympäristössä tehdään ympäristön hyväksi.

Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeliissä henkilöstöä perehdytetään Green Key -toimintaan heti työn alkaessa. Henkilökunnalle kerrotaan mikä Green Key ja sen toiminta on, miten ja missä se on hotellissa näkyvillä, miksi se kannattaa ja mitä Green Key -toiminnasta hyötyy. Henkilökunnalle myös neuvotaan, mitä asiakkaille voi kertoa Green Key:n näkyvyydestä ja toiminnasta hotellissa, mikäli asiakasta kiinnostaa tietää.

Työntekijät pystyvät omilla työn toimintatavoillaan vaikuttamaan esimerkiksi veden ja sähkön säästöön. Työntekijät voivat sammuttaa turhat valot ja elektroniikkalaitteet pois päältä niistä tiloista, joissa he eivät työskentele ja mitä he eivät tarvitse. Vastaanotossa kuitenkin tulostuksen sijaan — asiakkaalle voi tarjota sähköistä kuittia, minkä avulla säästyy paperia ja sen mukana luontoa. Sähköinen kuitti on nykypäivää ja kuitin lähetys on helppoa ja vaivatonta. Nykyään Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli tarjoaa liikematkustajilleen, joilla on käytössä Sokos Hotelleiden liikematkustajan S-Card — sähköisen majoituskortin. S-Cardin omistavan asiakkaan täytyy vain allekirjoittaa puhelimen, tabletin tai tietokoneen välityksellä sähköinen majoituskortti. Sähköistä majoituskorttia käyttämällä sekä työntekijä että asiakas tukevat kestäväää kehitystä ja säästävät luontoa.

Mikäli asiakkaalla on tarvetta poistua lyhyen matkan päähän hotellista, voi asiakkaalle tarjota kulkuvälineeksi Jopoa tai Wheelström-sähköpyörää, jolloin asiakkaan ei tarvitse käynnistää turhaan autoa lyhyen matkan takia. Jopot ja sähköpyörät ovat ympäristöystävällisiä eivätkä ne saastuta luontoa — toisin kuin autot tai muut kulkuneuvot.

5 KYSELYN LUOTETTAVUUS

Kyselymme luotettavuuteen vaikutti vastaajien oma arvomaailma, tietämys, suhtautuminen tutkimuskyselyyn ja aika, jonka he käyttivät kyselyyn. Edellä mainittujen lisäksi kyselymme vaikuttivat myös vastauspaikka, ajankohta ja näistä aiheutuvat häiriöt, jotka saattoivat vaikuttaa vastauksiin. Kyselyn luonteen ja kuuden avoimen kysymyksen vuoksi, vastausten määrä saattoi vaikuttaa vastausten laatuun ja niiden määrään. Myös vastaajien työkokemus sekä Green Key -toimintaan perehdyttäminen vaikuttivat kyselyn vastausten laatuun.

Kyselyä laatiessa tutkijan on tärkeää arvioida myös itse kyselyn luotettavuutta ja pohtia, onko kyselyssä mahdollisesti olemassa seikkoja, jotka voivat alentaa kyselyn luotettavuutta. Tällaisia seikkoja voivat olla esimerkiksi alhainen vastausprosentti ja väärinymmärretyt kysymykset. Tämän vuoksi kiinnitimme kyselyä tehdessämme vahvasti huomiota siihen, että kysymyksemme ovat selkeitä ja ne on esitetty yksinkertaisesti. Kyselyn luotettavuutta edistäviä asioita ovat: tarkkaan rajattu tutkimusongelma, hyvin tehty kyselylomake, tarpeeksi korkea vastausprosentti, sopiva tiedonkeruumenetelmä ja selkeästi määriteltä kohde, jolle kysely kohdistetaan. Myös kyselystä saatuja tuloksia on käsiteltävä huolellisesti. (Heikkilä 2014, 13.)

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään saamaan selville kohteen laatua, ominaisuuksia ja kohteen ydintä kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa usealla erilaisella menetelmällä. Menetelmien näkökulmina toimii esimerkiksi kohteen tarkoitus ja merkitys, esiintymisympäristö ja kohteen tausta. (Koppa 2015.) Kvalitatiivinen tutkimus on kätevä menetelmä esimerkiksi olemassa olevan toiminnan edistämiseen, erilaisten vaihtoehtojen löytämiseen ja sosiaalisten ongelmien tarkasteluun. (Heikkilä 2014, 8.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat: lomakekyselyt, henkilökohtaiset haastattelut, havainnot ja asiakirjoista saadut tiedot. Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää useampaa tiedonkeruumenetelmää.

(Heikkilä 2014, 16.) Kvalitatiivista tutkimusaineistoa voidaan tarkastella vähintään kahdella tasolla, eli fakthanäkökulmasta ja näytenäkökulmasta. Fakthanäkökulmassa käytetään esimerkiksi lomaketutkimusta, jonka tavoitteena on, että kyselyn vastaajat vastaavat kysymyksiin rehellisesti. Näytenäkökulmassa tutkija ei ole kiinnostunut siitä, onko saatu informaatio luotettavaa. Näytenäkökulman ajatuksena on tutkia ensin näytteet, ja vasta sen jälkeen tehdä yleistäviä päätelmiä. (Alasuutari 2020, 5–20.)

Laadullinen tutkimus auttaa keräämään tarkasti tietoa halutusta aiheesta. Kvalitatiivista tutkimusta on hyvä käyttää tutkimuksen alkuvaiheessa — ottamalla selville ongelmat tai mahdollisuudet, joita ihmiset pohtivat. Kun kyselytutkimuksia käytetään laadullisessa tutkimuksessa, olisi suositeltavaa kysyä vastaajilta avoimia kysymyksiä. Näin ollen kysyjä saa nopeasti tarvitsemansa laadullisen tiedon hypoteesin laatimiseksi. Laadullisten kyselytutkimusten avulla luodaan usein hypoteesi, jota testataan määrällisen tutkimuksen avulla. (SurveyMonkey s.a.)

5.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen on määrällinen tutkimus, joka auttaa selvittämään lukumääriä ja prosentiosuuksia tutkittaviin kysymyksiin. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin; Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein? Määrällisen tutkimuksen aineiston keräämisessä käytetään useimmiten standardipohjalla olevia tutkimuslomakkeita, jossa vastanneille on annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivisen tutkimuksen kautta ei voida selvittää asioiden syitä, mutta niiden avulla on mahdollista tutkia tämänhetkistä tilannetta. (Heikkilä 2014, 8.)

Heikkilä (2014, 10.) kertoo kuvailevan eli deskriptiivisen tutkimuksen olevan empiirisen tutkimuksen perusmuoto, joka on usein osana miltei kaikkiin kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Deskriptiivinen tutkimus edellyttää monipuolisen ja kattavan aineiston, sillä tuloksia analysoidaan niiden luotettavuuden, tarkkuuden ja yleistettävyyden avulla.

Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tutkijalla on oltava selkeä visio ja teoria tutkimukseen osallistuvien ihmisten toimenkuvasta sekä viitekehystä. Vision ja teorian pohjalta on helppo lähteä työstämään; mitä kysymyksiä tullaan

kysymään, mitä tietoa kerätään tutkimuksessa, ja ymmärtävätkö osallistujat oikealla tavalla, mitä tutkimuksessa tarkoitetaan milläkin kysymyksellä.

Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät voivat kulkea myös käsi-kädessä. Kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta voidaan hyödyntää myös määrällisen tutkimuksen esikokeena, sillä sen avulla pystytään kokeilemaan tulevien yksityiskohtien mielekkyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta. Lisäksi sen avulla voidaan tutkia muun muassa kyselylomakkeen keskeistä käsitettä. Kvalitatiivinen tutkimus siis kasvattaa ja vahvistaa määrällisen tutkimuksen analyysin numerollisia tuloksia esimerkiksi hyödyntämällä haastattelumateriaalia. (Vilpas s.a, 1–2.)

5.3 Tutkimuskysymykset

Näpärä (2017) on tutkinut tutkimuskysymysten muodostamista. Artikkelissaan hän käsittelee, kuinka tutkimusaihetta saadaan rajattua mahdollisimman tiiviiksi, jotta vastaajan motivaatio pysyy yllä koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen tekijällä täytyy olla jonkinlainen käsitys siitä, millaista aihetta lähdetään tutkimuksessa työstämään ja millaisia aiheeseen sopivia kysymyksiä esitetään — jotta saadaan mahdollisimman selkeitä ja tarkkoja vastauksia. Tutkimuksessa olevien kysymysten perusteella lukija saa selvän käsityksen siitä, millaista tutkimusta ollaan tekemässä, miten aihetta tutkitaan ja mistä näkökulmasta aihetta katsotaan. Tutkimuskysymyksiä voidaan tarvittaessa täsmentää esimerkiksi lisäkysymyksillä, jotta ensisijaisen kysymyksen avulla vastaaja ymmärtäisi tutkimusaiheen rajauksen.

Lähdimme työstämään kyselyä miettimällä kyselytyökalua. Päädyimme toteuttamaan kyselyn työntekijöille ja esimiehille Webropol-työkalun avulla, sillä se on helppo ja selkeä. Keskusteltuamme Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan hotellipäällikön kanssa — visio tutkimusaiheesta selkeni ja tiesimme, miten lähteä työstämään tutkimuskyselyämme. Laadimme Webropol-työkalun avulla yhteensä yksitoista kysymystä, joista viisi olivat monivalinnalla ja kuusi avoimia. Mietimme tarkkaan; mitä halusimme kysyä ja miten muodostimme kysymykset oikein, jotta vastaaja ymmärtäisi ne mahdollisimman tarkasti. Mietimme myös, kuinka pitkän kyselystä halusimme tehdä, jotta vastaajan kiinnostus ja motivaatio säilyisi koko kyselyn ajan.

Tutkimuskysymykset:

Työkokemus ja perehdytys sekä koulutus Green Key –toimintaan

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli-
lissä?
2. Miten sinut perehdytettiin Green Key -toimintaan?
3. Millainen Green Key -perehdytys mielestäsi oli?
4. Mikä perehdytyksessä oli hyvää? Mitä jäit kaipaamaan?

Oma henkilökohtainen ja työkavereiden suhde ympäristöasioihin

5. Onko sinulle tarjottu lisäkoulutusta Green Key -toimintaan liittyen?
6. Mitä ympäristöasiat sinulle merkitsevät ja mitkä ovat käytännön ympä-
ristötekosi?
7. Mitä Green Key -toimintatapoja olet tuonut omasta henkilökohtaisesta
elämästäsi työpaikalle?
8. Miten Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunta on mieles-
täsi sitoutunut Green Key -toimintaan?

Green Key käytännön toimet ja niiden näkyminen hotellin toiminnassa

9. Miten Green Key -sertifikaatti näkyy esillä hotellissa?
10. Minkälaisia Green Key -toimintaan liittyviä toimia teet tai pyrit tekemään
työaikana työympäristössä?

Green Key –toiminnan kehittyminen ja tulevaisuus

11. Millä tavoilla uskot Green Key -toiminnan kehittyvän lähitulevaisuu-
dessa?

Haastattelimme torstaina 15.10.2020 Mikkelin Original Sokos Hotel Vaaku-
nassa Green Key -toiminnan ohjelma- ja toimitusjohtajaa Marketta Viljasaarta,
joka tuli auditoimaan hotellia kolmen vuoden auditoinnin jälkeen. Ennen hotel-
lin auditointia meillä oli hyvä mahdollisuus haastatella häntä lyhyesti koskien
Green Key -toimintaa ja Green Key:n tulevaisuutta niin Suomessa kuin muu-
alla Pohjoismaissa.

Haastattelukysymykset:

1. Missä hotellissa/hotelleissa henkilökunnan sitoutuminen Green Key - ympäristösertifikaattiin on erityisen hyvä?
2. Mikä siitä tekee erityisen hyvän?
3. Miten näet Green Key -toiminnan kehittyvän tulevaisuudessa Vaakunassa?
4. Miten näet Green Key -toiminnan kehittyvän tulevaisuudessa Pohjoismaissa?
5. Näetkö Green Key-toiminnassa selkeitä eroja esimerkiksi Ruotsiin?

5.4 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomaketta laatiessa on tärkeää, että kyselyn vastaajalle käy selvästi ilmi siitä — mitä kyselyssä tutkitaan ja mitä milläkin kysymyksellä tarkalleen ottaen tarkoitetaan. Kyselystä olisi hyvä löytyä johdonmukainen otsikko ja kyselystä kannattaa tehdä ulkonäöllisesti selkeä. Kyselylomakkeessa olisi hyvä olla erilaiset teemat kysymyksiä koskien, jotta vastaajan on helpompi hahmottaa kyselyn rakenne.

Laatiessamme kyselylomaketta Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijöille ja esimiehille; meille oli tärkeää, ettei kyselyssä olisi liikaa avoimien vastausten kenttiä. Kyselyssämme halusimme sisällyttää kaiken olennaisen monivalintavaihtoehtoihin. Toimimme näin siitä syystä, koska ihmiset usein vastaavat suuremmalla todennäköisyydellä kyselyyn, jonka täyttäminen tapahtuu nopeasti — esimerkiksi tauolla tai työpäivän jälkeen. Mikäli kyselymme olisi ollut täynnä avoimia kysymyksiä; olisi vastaamiseen mennyt enemmän aikaa ja se olisi voinut vähentää ihmisten mielenkiintoa kyselyä kohtaan. Myös toimeksiantajan toive oli, että kysely ei olisi suurimmaksi osaksi vain avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymysten vastauksia tutkiessa pääsimme hyödyntämään kyselystä saatavia kaavioita, joiden avulla oli kätevää käsitellä ja esitellä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelille tutkimuksemme tuloksia.

Toimeksiantajalle lähetetyssä kyselylomakkeessa oli selkeä otsikko, jonka pohjalta rakensimme kyselyn neljän eri teeman ympärille. Kyselyn teemat olivat: työkokemus ja perehdytys sekä koulutus Green Key -toimintaan, oma

henkilökohtainen ja työkavereiden suhde ympäristöasioihin, Green Key -käytännön toimet ja niiden näkyminen hotellin toiminnassa sekä Green Key -toiminnan kehittyminen ja tulevaisuus.

Laadimme kyselyn Webropol-työkalun kautta, sillä sivustolla sai tehtyä selkeän ja ytimekkään kyselyn, jonka sai sujuvasti lähetettyä eteenpäin. Kyselymme tuli yhteensä yksitoista kysymystä — joista viisi oli monivalintakysymyksiä ja kuusi oli avoimia kysymyksiä. Valmis kysely lähetettiin Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin hotellipäällikölle, joka jakoi kyselyn hotellin työntekijöille ja esimiehille WorkPlace-sovelluksen kautta, jota käytetään työyhteisön kesken työasioihin. Pidimme kyselyä auki työntekijöille lähes kolmen viikon ajan, jotta mahdollisimman moni pääsisi osallistumaan tutkimukseemme ja saisimme mahdollisimman kattavat vastaukset jokaiselta vastanneelta.

5.5 Haastattelun laatiminen

Haastattelua laatiessa täytyy ensin päättää — minkä tyyppisen haastattelun haastattelija haluaa tehdä. Haastattelu jaetaan yleensä kolmeen eri lajityyppiin, joita ovat; strukturoitu, puolistrukturoitu ja teema haastattelu. (Näpärä 2017.) Strukturoidussa haastattelussa kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Strukturoitua haastattelua kutsutaan myös lomakehaastatteluksi. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat etukäteen mietittyjä ja kaikki kysymykset ovat samoja kaikille vastaajille. Puolistrukturoidun ja strukturoidun haastattelun erona on se, että puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelu on yksi käytetyimmistä haastattelumenetelmistä. Teemahaastattelun avulla haastattelija ja haastateltava pääsevät helposti keskustelemaan vuorovaikuttaisesti. Teemahaastattelussa aiheet ovat ennalta päätettyjä ja haastattelijan laatima kysymysrunko toimii haastattelijan muistiluettelona — josta voi tarpeen vaatiessa joustaa. (Näpärä 2017.)

Opinnäytetyömme haastattelumuotona toimi teemahaastattelu, koska haastattelussamme toimi selkeänä teemana Green Key:n tulevaisuus. Haastattelusta sovittiin etukäteen sähköpostin välityksellä Green Key:n ohjelma- ja toimitusjohtaja Marketta Viljasaaren kanssa. Teemahaastattelu järjestettiin Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä.

Haastattelumme oli varattu aikaa noin 20 minuuttia; joten pohtiessamme kysymyksiä halusimme pitää aiheen rajattuna ja kysymykset selkeinä. Lopulta päädyimme yhteensä viiteen kysymykseen, koska haastattelussa aika oli rajallinen, emmekä halunneet kysellä asioista liian laajasti. Haastattelussa äänitimme haastattelun puhelimillamme ja kysyimme kysymykset erilliseltä paperilta.

Litterointi on haastattelun jälkeinen tärkeä vaihe. Haastatteluaineisto taltioidaan teknisesti esimerkiksi äänittämällä tai videoimalla. Haastattelun jälkeen aineisto kirjoitetaan sen hallitsemista ja analysoimista helpottavaan muotoon yleensä tekstinkäsittelyohjelmalla. Peruslitteroinnissa puhe litteroidaan sanatarkasti puhekielen mukaisesti, mutta siitä jätetään pois täytesanat, yksittäiset äännähdykset, toistot ja kesken jääneet tavut. Muita litterointimuotoja ovat: referoiva, eksakti ja keskusteluanalyttinen litterointi. (Tietoarkisto s.a.) Litterointi on pitkäjänteistä työtä, sillä ensin keskustelua kuunnellaan pieni pätkä, joka kirjoitetaan ylös ja samaa toistetaan, kunnes haastattelu on käyty läpi alusta loppuun. Lopuksi haastattelu on hyvä käydä vielä kokonaan läpi pienissä erissä, jotta voi tarkastaa tekemänsä litteroinnin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka s.a.) Opinnäytetyössämme käytimme peruslitterointia haastattelumme analysointiin.

5.6 Tutkimusmateriaalin kerääminen

Tutkimusmateriaalimme kerääminen tapahtui Webropol-työkalulla. Loimme Webropol -verkkosivujen avulla kyselyn, johon Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan työntekijät ja esimiehet pystyivät vastaamaan anonymisti. Webropol on helppokäyttöinen kysely- ja raportointityökalu. Sivustolla kyselyn tekeminen on yksinkertaista ja vaivatonta sekä kysely on helppo jakaa eteenpäin vastaajille. Kyselyn loputtua, Webropol -verkkosivuilta saa kätevästi itselleen tarkasteltavaksi automaattiset raportit ja moniosaiset tulosten tarkastelu- ja visualisointipalvelut. (Webropol 2020.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

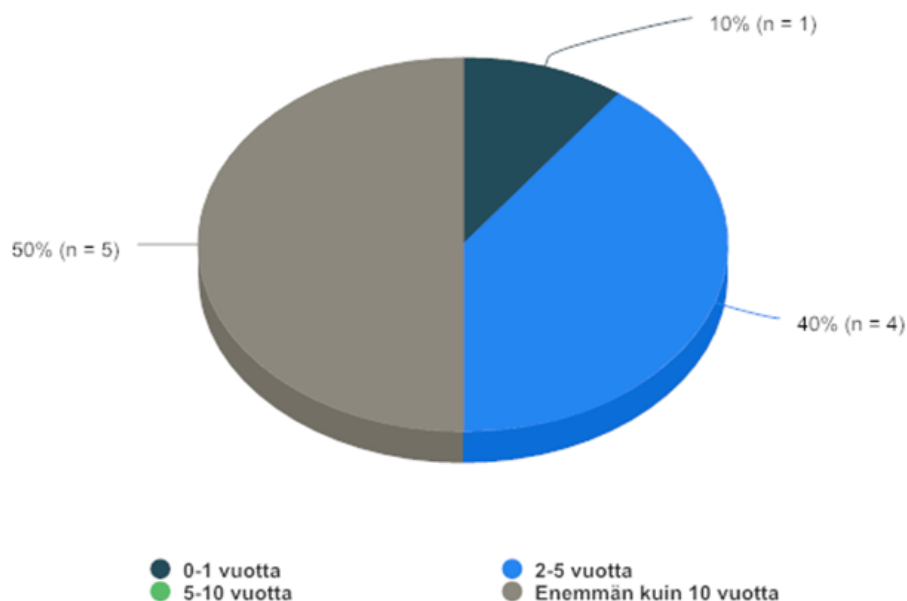
Pidimme Webropol -tutkimuskyselyämme auki lähes kolme viikkoa Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijöille ja esimiehille. Kyselylinkki oli

avoinna ajalla 2.10. — 22.10.2020, jolloin sen pystyi suorittamaan itselle sopivana aikana ja itselle parhaiten sopivassa paikassa; jolloin tarvitsi ainoastaan internetyhteyden ja puhelimen, tabletin tai tietokoneen. Saimme kyselyn auki olevana aikana yhteensä 19 vastausta, joista kymmenen olivat työntekijöiden ja loput yhdeksän esimiesten.

Webropol -kyselyssämme oli yhteensä yksitoista kysymystä, joista viisi olivat monivalinnalla ja kuusi avoimia. Kysymysten avulla saimme kattavan kuvan siitä, mikä on toiminut Green Key -toiminnassa Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeliissä hyvin — ja missä asioissa olisi parannettavaa tulevaisuutta ajatellen. Monivalintakysymysten avulla oli helppo analysoida vastausten sisällön tietoa ja vastaajien oli yksinkertaista vastata kyselyyn. Avoimien kysymysten avulla oli helpompaa tuoda esille omat näkökulmat ja kehitysideat, joiden pohjalta oli helppo rakentaa yhteenveto. Avoimet vastaukset helpottivat yksilöimään ja selittämään kattavasti analysoitavaa tietoa, sillä niiden avulla kyselystä saatiin mielenkiintoinen. Jaoimme työntekijöiden ja esimiesten tulokset omille otsikoilleen, koska tällä tavalla kyselyn tuloksia oli helppo analysoida ja tehdä johtopäätöksiä tulosten laatimisen jälkeen.

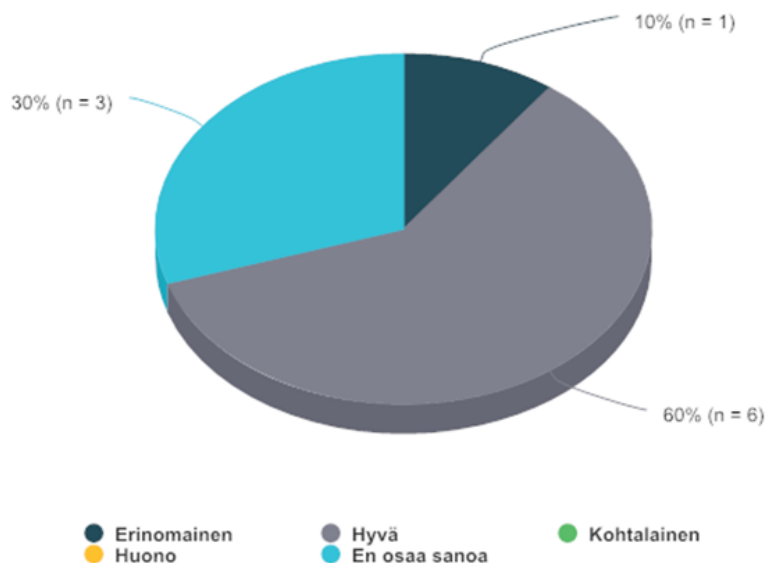
6.1 Työntekijöiden tulokset

Kyselyyn, jonka lähetimme Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan työntekijöille vastasi yhteensä 10 henkilöä. Vastauksista (Kuva 1.) kävi ilmi, että vastaajista enemmistö, eli yhteensä 5 henkilöä on työskennellyt hotellissa yli 10 vuoden ajan. Vastaajista neljä henkilöä on työskennellyt hotellissa 2—5 vuotta ja yksi vastaajista on työskennellyt hotellissa 0—1 vuotta.



Kuva 1. Työntekijöiden työskentelyaika Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa.

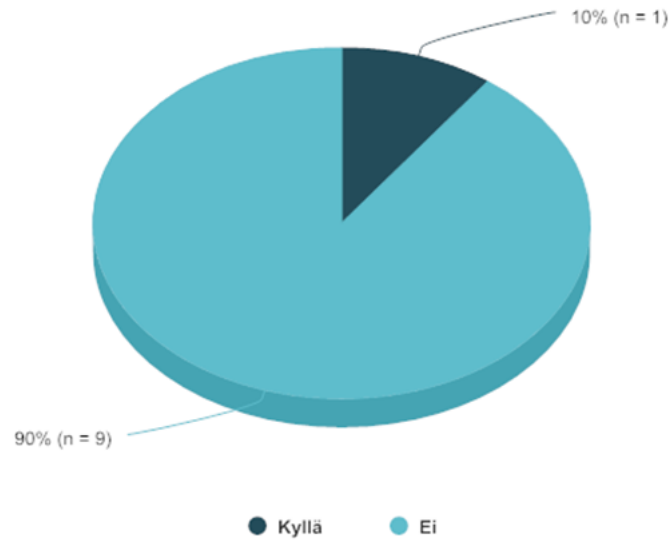
Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä halusimme tietää, millaisen perehdytyksen Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan työntekijät olivat saaneet. Kaikki vastaajat olivat saaneet perehdytyksen Green Key -toimintaan. Vastaajat kertoivat, että perehdytyksessä käytiin läpi Green Key:n toimintaperiaatteita kertomalla; mikä Green Key on, miten työntekijä voi itse vaikuttaa toimintaan ja miten tehdä ympäristöystävällisiä ratkaisuja. Perehdytyksessä kerrottiin myös, kuinka Green Key -toiminnasta voi informoida asiakasta ja kuinka asiakas itse voi vaikuttaa hotellissa omalla toiminnallaan ympäristön hyvinvointiin. Perehdytyksessä kerrottiin eri tapoja, joilla työntekijä voi tukea Green Key -ympäristötoimintaa. Toimintaa edistäviä tapoja olivat esimerkiksi: portaiden käyttö hissien sijaan, ei tulosta turhaa paperia sekä valojen sammutus tiloista, joissa ei ole ketään.



Kuva 2. Työntekijöiden arvostelu Green Key -perehdytyksestä.

Kymmenestä työntekijästä (Kuva 2.) enemmistö, eli yhteensä kuusi henkilöä piti Green Key -perehdytystä hyvänä ja yhden henkilön mielestä perehdytys oli erinomainen. Yksikään vastaaja ei ollut sitä mieltä, että perehdytys oli kohtalainen tai huono, mutta kolme vastaajaa eivät osanneet sanoa mielipidettään perehdytyksestä.

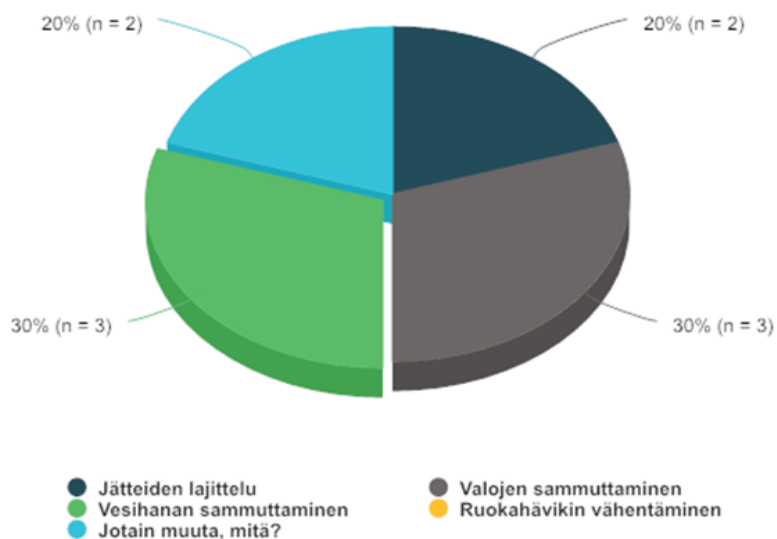
Toinen avoin kysymys käsitteli kyselyssämme sitä, mikä työntekijöiden mielestä Green Key -perehdytyksessä oli hyvää ja mitä he jäivät kaipaamaan. Vastauksien suurimmasta osasta kävi ilmi, että työntekijät olivat tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen, eivätkä kaivaneet siinä muuta. Yksi vastaajista kertoi, että hänen mielestään perehdytys oli todella kattava ja työnkuvaan kohden onnistunut. Vastaajan mielestä perehdytyksessä oli erityisen onnistunutta se, että henkilökunnalle kerrottiin, kuinka asiakkaalle voi viestiä Green Key -toiminnasta. Osa vastaajista olisi toivonut tarkempaa selvitystä Green Key -sertifikaatin sisällöstä, koska perehdytyksessä tuli paljon uutta tietoa kerralla ennestään tuntemattomasta asiasta. Aluksi aihe oli tuottanut paljon ihmetystä, mutta asiaa auttoi kertaus työkavereiden kanssa.



Kuva 3. Työntekijöille tarjottu lisäkoulutus Green Key -toimintaan liittyen.

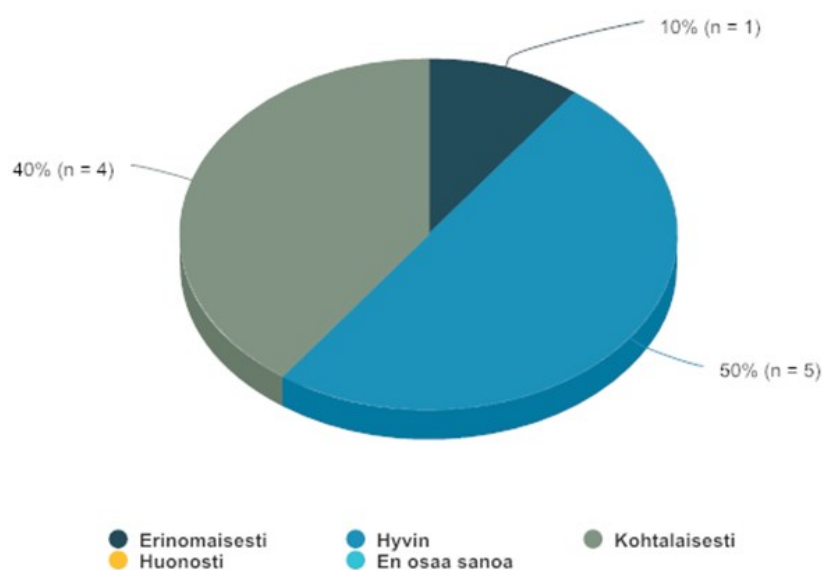
Kymmenestä työntekijästä (Kuva 3.) yhdelle oli tarjottu lisäkoulutusta Green Key -toimintaan liittyen ja yhdeksälle ei.

Kolmas avoin kysymys käsitteli kyselyssämme; mitä ympäristöasiat merkitsevät työntekijöille ja millaisia tekoja he tekevät ympäristön hyväksi. Kaikille vastaajille ympäristöasiat olivat tärkeitä. Vastajat kertoivat lajittelevansa jätteitä, pitävänsä sähkön- ja vedenkulutuksen minimissä, käyttävänsä julkista liikennettä ja ostavansa tavaraa käytettynä ja kierrättävänsä itse tavaraa eteenpäin.



Kuva 4. Green Key -toimintatapojen tuominen omasta henkilökohtaisesta elämästä.

Kuvasta 4. kävi ilmi, että Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan työntekijöille ympäristöasiat ovat tärkeitä niin kotona kuin myös työpaikalla. Kuvasta huomaa, että vastaajat olivat vastanneet tasaisesti erinäisiin ympäristöä edesauttaviin menetelmiin. Käytetyimmät ympäristöteot olivat jätteiden lajitteleminen ja valojen sammuttaminen työpaikalla. Uskomme, että työntekijät olivat vastanneet kyselyssä eniten kyseisiin kohtiin siksi, koska kyseisten toimien tekeminen on yksinkertaista ja nopeaa, riippumatta siitä, millä hotellin osastolla henkilö työskentelee.



Kuva 5. Miten työntekijöiden mielestä Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunta on sitoutunut Green Key -toimintaan.

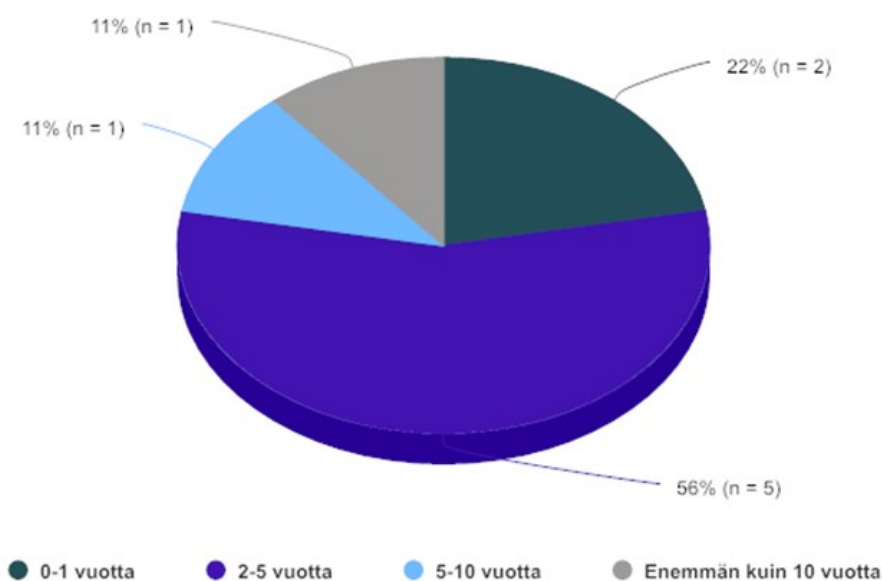
Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunta (Kuva 5.) oli neljän työntekijän mielestä sitoutunut kohtalaisesti Green Key -toimintaan. Viiden työntekijän mielestä henkilökunta oli sitoutunut hyvin ja yhden työntekijän mielestä erinomaisesti. Kenenkään mielestä henkilökunnan sitoutuminen ei ollut huono.

Neljännessä avoimessa kysymyksessä halusimme tietää, millä tavoin Green Key -sertifikaatti on esillä hotellissa. Vastauksissa kerrottiin, kuinka Green Key näkyy hotellissa; aulassa on seinällä sertifikaattitodistus, vastaanottotiskiltä löytyy Green Key -liput ja työntekijöillä on Green Key -pinssit työpaidoissaan. Myös hotellihuoneista löytyy tietoa Green Key -toiminnasta.

Viides ja viimeinen avoin kysymys kyselyssämme tutki millaisia Green Key -toimintaan liittyviä toimia työntekijä tekee tai pyrkii tekemään työaikana työympäristössä. Työntekijät kertoivat lajittelevansa jätteitä, sammuttavansa valoja, kontrolloivansa veden tuhlausta ja säästävänsä paperia esimerkiksi siinä, etteivät tulosta turhaan tulostimella dokumentteja. Vastaanotossa työskentelevät tarjoavat asiakkailleen sähköistä kuittia paperisen sijaan. Kaksi vastaajista kertoi kiinnittävänsä huomiota myös ruokahävikkiin siinä mielin, että he syövät lautasellaan olevat ruuat loppuun, jottei ruokaa tarvitse heittää roskiin.

6.2 Esimiesten tulokset

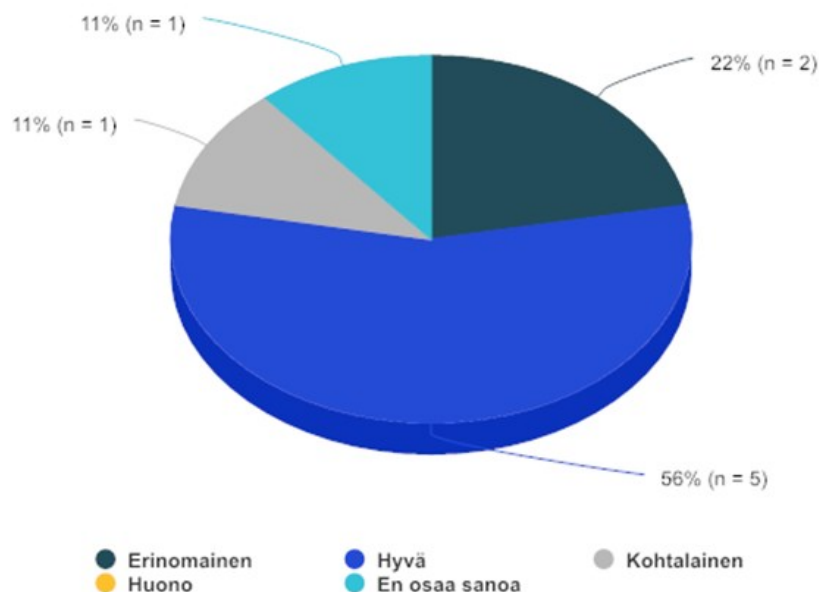
Kyselymme vastasi yhteensä yhdeksän esimiestä. Kuvassa 6. enemmistö vastaajista, eli yhteensä viisi vastaajaa on työskennellyt Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa 2—5 vuotta. Vastaajista kaksi on työskennellyt hotellissa 0—1 vuotta, kun taas vastaajista vain yksi on työskennellyt hotellissa 5—10 vuotta. Vain yksi vastaajista on työskennellyt hotellissa yli 10 vuotta. Vastauksista huomasimme, että Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan esimiehet ovat suurimmilta osin työskennelleet kohtuullisen vähän aikaa hotellissa ja ovat suhteellisen ”tuoreita” esimiehiä työyhteisössä.



Kuva 6. Esimiesten työskentelyaika Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa.

Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen; Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä vastanneista esimiehistä kahdeksan olivat saaneet perehdytyksen Green Key -toimintaan ja vain yksi esimiehistä oli saamatta koko perehdytystä. Esimiehet kertoivat, että heidän kanssaan oli käyty läpi muun muassa: Green Key -toiminnan erilaiset toimintaperiaatteet ja -seurannat, mitkä ovat hotellin arvot koskien Green Key -toimintaa ja millä tavalla kierrätys ja kestävä kehitys toteutuu työpaikalla. Green Key -toimintaan liittyen oli pidetty palavereja ja Green Key -toimintaan oli päässyt tutustumaan suorittavan työn rinnalla. Myös omatoiminen tiedon etsiminen Green Key -toiminnasta oli edesauttanut omaa osaamista ja tietoisuutta.

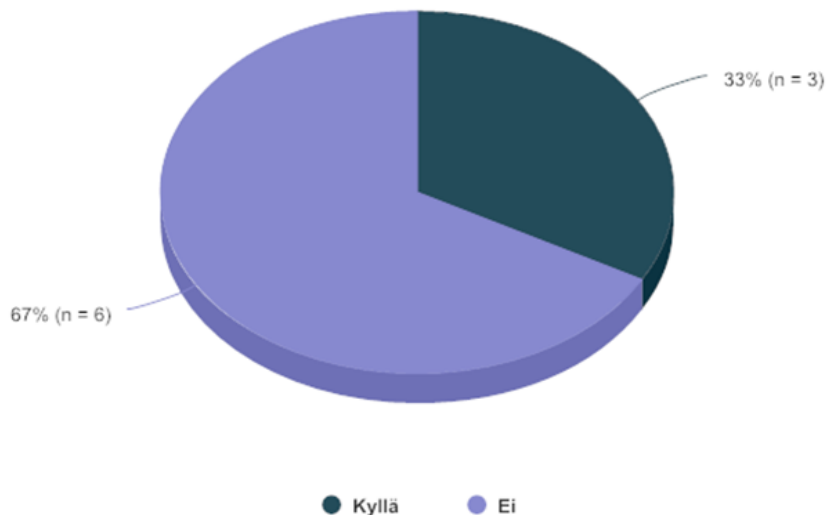
Kuvan 7. yhdeksästä esimiehestä kaksi koki perehdytyksen erinomaisena, viisi hyvänä, yksi kohtalaisena ja yksi ei osannut sanoa minkälainen perehdytys oli. Suurin osa Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin esimiehistä kokivat perehdytyksen positiivisena ja kattavana kokemuksena.



Kuva 7. Esimiesten arvostelu Green Key -perehdytyksestä.

Toinen avoin kysymyksemme käsitteli Green Key -toiminnan perehdytyksen laatua ja mitä perehdytyksessä jäätettiin kaipaamaan. Vastaukset jakautuivat aika pitkälti tasaisesti — hyväksi ja huonoksi kokemukseksi. Osa koki perehdytyksen kokonaisuudessaan hyvänä, kattavana ja perusteellisena — tietoa tuli

hyvin perehdytyksen aikana ja sitä on edelleen tarjolla tarvittaessa. Yhden esimiehen mielestä aihe oli hyvin liitoksissa normaaliin työskentelyyn ja Green Key -toimenpiteet olivat sekä yhteiskunnallisesti että liiketoiminnallisesti kannattavia, joiden ansiosta Green Key -toimintaan oli mielenkiintoista perehtyä ja tutkia aihetta kattavammin, sillä tietoa oli ja on edelleen paljon saatavilla. Perehdytys oli onnistunut, eikä siihen liittyen jääty kaipaamaan mitään. Loput vastaajista kokivat, että perehdytys olisi voinut olla kattavampi ja parempi sekä Green Key -toiminnasta olisi voinut olla yhteen vedetty kooste — mitä Green Key:n toiminta tarkoittaa juuri omalla työpisteellään. Yhdellä vastaajista ei ollut koko Green Key -perehdytystä.

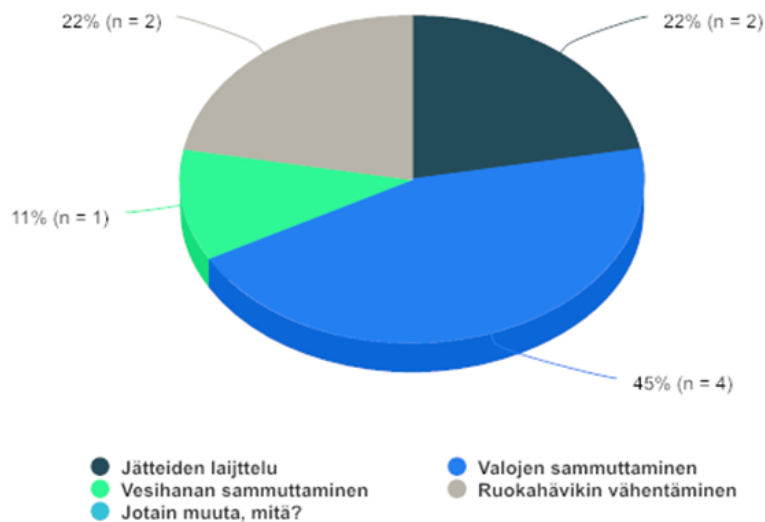


Kuva 8. Esimiehille tarjottu lisäkoulutus Green Key -toimintaan liittyen.

Kuvasta 8. selvisi, että yhdeksästä esimiehestä kolmelle oli tarjottu lisäkoulutusta liittyen Green Key -toimintaan ja kuudelle ei.

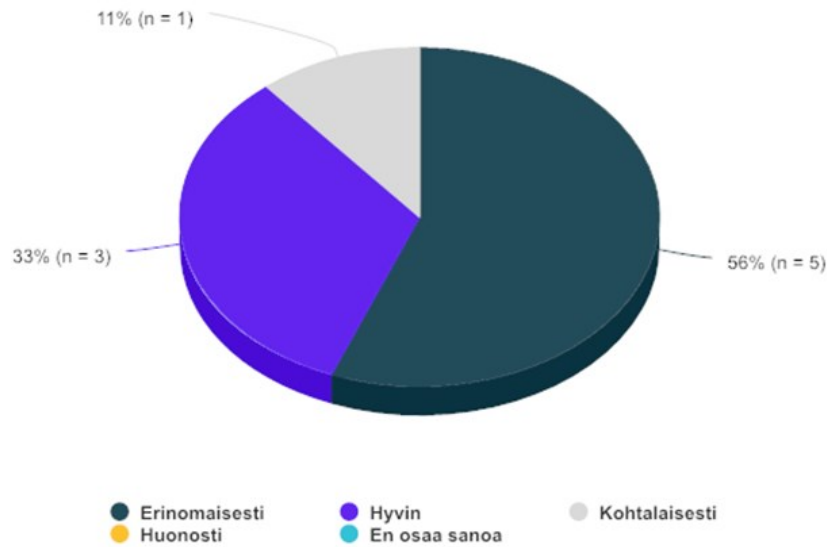
Kolmanteen avoimeen kysymykseen koskien ympäristöasioiden merkittävyyttä ja ympäristötekoja saimme hyvin erilaisia ja monipuolisia vastauksia. Suurimmalla osalla esimiehistä ostopäätökseen vaikuttaa luomu ja kotimaisuus, joiden ansiosta syntyy lopullinen päätös, riippuen ostettavasta kohteesta. Tuloksia analysoidessa huomasimme, että esimiehiä kiinnostaa ja motivoi ekologisuus ja luonto — arjessa pyritään tekemään kulutusvalintoja miettien tarkkaan ympäristöasioita. Kaikki ympäristöön liittyvät asiat ovat mukana niin vapaa-ajan kuin työympäristön päätöksissä. Kestävää kehitystä jaksetaan tukea,

luonto sekä ekologisuus ovat lähellä sydäntä ja oman toiminnan kautta se näkyy myös työympäristössä. Lähes jokainen vastannut esimies kiinnittää myös vapaa-ajalla huomiota jätteiden lajitteluun.



Kuva 9. Green Key -toimintatapojen tuominen omasta henkilökohtaisesta elämästä.

Esimiesten oman henkilökohtaisen elämän perusteella (Kuva 9.) huomasimme, että ympäristöasiat ovat tärkeitä myös työelämässä. Jätteiden lajittelu, energian ja veden säästäminen sekä ruokahävikin minimointi ovat tärkeitä jokaiselle. Ensisijalla vastanneiden kesken oli ylivoimaisesti energian säästäminen, johon kiinnitetään huomiota oman henkilökohtaisen elämän lisäksi myös työympäristössä. Jätteiden lajittelu ja ruokahävikin vähentäminen olivat keskenään yhtä yleisiä vastanneiden kesken. Vesihanauksen sammuttaminen, eli toisin sanoen veden säästäminen oli osoittautunut yhdelle vastaajalle tärkeäksi ominaisuudeksi omasta henkilökohtaisesta elämästä tuoden kyseisen toimintatavan työympäristöön.



Kuva 10. Miten esimiesten mielestä Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunta on sitoutunut Green Key -toimintaan.

Kuvassa 10. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunta oli viiden esimiehen mielestä sitoutunut erinomaisesti Green Key -toimintaan työpaikallaan. Vastaavasti kolme esimiestä olivat sitä mieltä, että Green Key:n toimintaan on sitouduttu hyvin ja yhden esimiehen mielestä kohtalaisesti.

Neljäs avoin kysymys liittyi Green Key -sertifikaatin näkyvyyteen hotellissa. Esimiesten vastauksista ilmeni, että Green Key -ympäristömerkki on suurimaksi osaksi näkyvillä hotellin vastaanotossa ja hotellin aula-alueella. Työntekijöiden työpaidoissa nimikyltin rinnalla pidetään myös Green Key -pinssiä merkinä siitä, että hotellin henkilökunta on sitoutunut noudattamaan Green Key -toimintatapoja ja tukemaan hotellin ympäristötoimintaa.

Vastaajat kertoivat myös, että vastaanotossa on kaksi Green Key -lippua, jotka ovat selkeästi esillä asiakkaiden ja henkilökunnan nähtäväksi. Green Key -ympäristösertifikaatti, johon pääsee halutessaan tutustumaan tarkemmin, sijaitsee hotelliaulan hissien oven vieressä. Hissien lattiat on päällystetty Green Key -lattiatarroilla, joiden kautta Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin ympäristöystävällisyyttä on tuotu entistä enemmän esille. Hotelliin saapuessa autolla tai moottoripyörällä pääsee Green Key -ympäristösertifikaattiin tutustumaan jo parkkihalleissa, sillä siellä on Green Key:n valomainostaulu, jossa

asiakkaille tiedotetaan veden säästöstä ja hukkalämmön käytöstä hotellin sisällä. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin Facebook ja Instagram -kanavilla sosiaalisessa mediassa mainostetaan ja tiedotetaan asiakkaita niin olemassa olevista kuin tulevista Green Key -toiminnoista sekä tavoista. Hotellin aulassa sähköpyörien vierestä löytyy Green Key -kangasjulistte, joka on huomiota herättävä ja hotellin ympäristöystävällisestä toiminnasta tiedottava.

Hotellihuoneissa esimerkiksi kylpyhuoneiden puolella on Green Key -ympäristösertifikaatti tuotu esille. Asiakasta kehoitetaan käyttämään samaa pyyhettä veden säästämisen vuoksi. Kylpyhuoneen lapuissa lukee: ”Seinällä oleva pyyhe on edelleen sinun. Lattialla oleva pyyhe on pesukoneen oma.” Mikäli asiakas haluaa säästää luontoa ja vettä, voi hän käyttää samaa pyyhettä useamman kerran. Vastaavasti mikäli asiakas haluaa uuden pyyhkeen, voi hän jättää lattialle oman. Green Key -toimintaa tuodaan hotellissa esille myös omien toimintatapojen välityksellä ja asiakkaiden halutessaan voidaan kertoa tarkemmin Green Key:n toiminnasta ja sen näkyvyydestä.

Viimeisenä avoimena kysymyksenä tutkimuskyselyssämme oli; minkälaisia Green Key -toimintaan liittyviä toimia esimiehet tekevät tai pyrkivät tekemään työaikana työympäristössään. Jokainen esimies kertoi lajittelevan jätteitä työpaikallaan ja suurin osa esimiehistä sammuttavan ylimääräisen elektroniikan, kun sitä ei tarvita sekä valot — etenkin valoisaan aikaan. Hävikin minimointiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota; esimerkiksi hävikkihedelmiä hyödynnetään erilaisissa drinkeissä ja cocktaileissa. Siivouksen yhteydessä pidetään huoli, ettei laiteta vajaita pyykinpesukoneellisia pyörimään — tässä myös yksi tärkeimmistä seikoista hanojen sammuttamisen lisäksi liittyen veden säästöön. Kaikissa hotellin investoinneissa huomioidaan paikallisuus ja kestävä kehitys; etenkin ravintolan puolella kannustetaan hyödyntämään paikallisia tuottajia ja tuotteita.

Esimiesten vastausten perusteella totesimme, että jokainen heistä tekee kaikkensa edesauttaakseen luontoa ja tukeakseen paikallisuutta sekä kotimaisuutta. Esimiehet kannustavat hotellin henkilökuntaa vastuulliseen toimintaan ja heiltä saa tarvittaessa ohjeita ja neuvoja koskien Green Key -toimintaa, jos jokin asia askarruttaa tai mietityttää.

6.3 Tulosten erot

Analysoituamme Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan työntekijöiden ja esimiesten tulokset — tutkimme seuraavaksi; millaisia eroja kumpienkin tietämysten ja kokemusten välillä oli. Ensimmäisestä kysymyksestä huomasimme, että työntekijät olivat työskennelleet työntekijöinä huomattavasti pidempään, mitä esimiehet esimiehinä. Puolet vastanneista työntekijöistä olivat työskennelleet työntekijöinä enemmän kuin 10 vuotta Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeliissä. Esimiehistä vastaavasti suurin osa oli työskennellyt esimiehenä ainoastaan 2—5 vuotta.

Green Key -toimintaan perehdyttäminen oli sekä esimiehillä että työntekijöillä pitkälti samanlainen ja heidät oli perehdytetty samoilla metodeilla hotellin Green Key -toimintaan. Enemmistön mielestä Green Key -perehdytys oli arvosanaltaan hyvä, tätä mieltä olivat viisi esimiestä ja kuusi työntekijää. Erinomaisen arvosanan perehdytykselle antoivat kaksi esimiestä ja yksi työntekijä. Kohtalaisen arvosanan perehdytykselle antoi yksi esimies. Henkilökunnasta yhteensä neljä eivät osanneet sanoa perehdytyksestä mielipidettään — mikä johtui mahdollisesti siitä, että he eivät enää kunnolla muista millainen perehdytys oli. Yksi esimies ei ollut saanut ollenkaan perehdytystä Green Key -toimintaan sekä yksi työntekijä muisteli vain kuulleen Green Key -sertifikaatista ja sen toiminnasta palaverin yhteydessä.

Perehdytyksen laatu ja sen sisältö sai sekä esimiesten että työntekijöiden mielipiteen jakautumaan tasapuolisesti kattavaan ja ei niin kattavaan perehdytykseen. Puolet kertoi, että perehdytys oli todella kattava, eikä siinä jäänyt kaipaamaan mitään — kun taas puolet olivat sitä mieltä, että perehdytys olisi voinut olla kattavampi. Perehdytyksen yhteenveto Green Key -toiminnasta ja mikä Green Key ylipäättään on — olisi ollut hyvä lisä perehdytyksen loppuun. Osa kommentoi, että onneksi Green Key -toiminnan materiaalit ovat helposti löydettävissä — jolloin Green Key -toimintaan pääsee tarpeen mukaan perehtymään enemmän ja kattavammalla tavalla.

Lisäkoulutuksen tarjoaminen Green Key -toimintaan liittyen oli esimiesten keskuudessa vähäistä. Ainoastaan kolmelle esimiehelle oli tarjottu lisäkoulutusta

ja kuudelle ei. Työntekijöiden lisäkoulutustarjonta oli myös vähäistä. Työntekijöistä vain yhdelle oli tarjottu lisäkoulutusta ja yhdeksälle ei. Tuloksista huomasimme, että lisäkoulutusta koskien Green Key -toimintaa ei ole suurimmalle osalle tarjottu.

Ympäristöasiat olivat merkittävä asia koko henkilökunnalle. Esimiehet ja työntekijät kertoivat kiinnittävänsä huomiota ympäristötekoihin esimerkiksi: ruokahävikkiä vähentämällä, jätteitä lajittelemalla, vettä ja energiaa säästämällä, sulkemalla valoja huoneista, jotka ovat tyhjänä ja käyttämällä julkista liikennettä tai kävelemällä paikkoihin, jos mahdollista. Esimiesten ja työntekijöiden vastauksissa ei ollut huomattavissa näkyviä eroja.

Kysymyksessämme kahdeksan; Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan henkilökunnan sitoutumisesta Green Key -toimintaan löytyi suhteellisen paljon eroja esimiesten ja työntekijöiden vastausten välillä. Esimiehistä 55,6 prosenttia oli sitä mieltä, että henkilökunta on sitoutunut noudattamaan erinomaisesti Green Key -toimintaa. Ainoastaan 10 prosenttia työntekijöistä oli sitä mieltä, että sitoutuminen on ollut erinomaista. Esimiehistä 33,3 prosenttia oli sitä mieltä, että sitoutuminen on hyvää — kun taas työntekijöistä suurin osa, eli 50 prosenttia oli sitä mieltä, että sitoutuminen on henkilökunnan osalta hyvä. Loput 40 prosenttia työntekijöistä pitivät henkilökunnan sitoutumista Green Key -toimintaan kohtalaisena. Vastaavasti vain 11 prosenttia esimiehistä piti sitoutumista kohtalaisena.

Tässä huomasimme selkeän eron esimiesten ja työntekijöiden välillä. Voi olla, että esimiehet olettavat työntekijöiden olevan sitoutuneempia Green Key -toimintaan kuin mitä he todellisuudessa ovat. Lisäksi syynä esimiesten näkemykseen työntekijöiden sitoutumisesta Green Key -toimintaan voi olla se, että esimiehet ovat mitä luultavammin enemmän tietoisia esimerkiksi sähkön ja veden kulutuksen lukemista, jotka välittyvät numeroina. Mikäli kulutus on ollut pienempää esimerkiksi veden käytössä — voi siihen osasyynä pitää henkilökunnan sitoutumista veden kulutuksen minimointiin.

Esimiehet ja työntekijät olivat selkeästi kummatkin tietoisia; mistä kaikkialta hotellista löytyy Green Key -ympäristösertifikaatti. Kummatkin vastasivat sen näkyvän eniten hotellin aulassa ja vastaanotossa. Kaksi työntekijää muisti

muistuttaa myös hotellihuoneiden kylpyhuoneissa esillä olevista Green Key -merkinnöistä.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä koskien Green Key -toimintaan liittyviä toimia työympäristössä huomasimme, että kaikki vastanneet lajittelevat jätteitä, säästävät energiaa ja vettä sekä kiinnittävät huomiota ruokahävikin vähentämiseen. Henkilökunta kiinnittää myös huomiota paperin säästämiseen esimerkiksi sillä, etteivät tulosta turhaan paperista kuittaa. Vastauksista huomasimme, että koko henkilökunta pyrkii tekemään hyviä ympäristötekoja Green Key -toimintaan liittyen.

Yhteenvetona kaikista esimiesten ja työntekijöiden tuloksista — päättelimme, että Green Key -tietämys ja sen toiminnan sitoutumiseen hotellin henkilökunta on samalla aaltopituudella. Kaikki tietävät edes jollain tavalla; mitä Green Key-toiminta on ja minkälaisella tasolla se näkyy hotellissa. Vastaukset olivat sekä esimiehillä että työntekijöillä suhteellisen samanlaiset. Suurimpana erona tuloksissa oli selkeästi, että esimiehille on tarjottu enemmän lisäkoulutusta koskien Green Key -toimintaa. Lisäksi esimiehet uskovat työntekijöitä enemmän siihen, että hotellin henkilökunta on sitoutunut erinomaisesti Green Key -toimintaan työympäristössään.

6.4 Haastattelun tulokset

Haastattelimme torstaina 15.10.2020 Green Key -toiminnan toimitus- ja ohjelmajohtajaa Marketta Viljasaarta Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeliissä. Haastattelumme oli varattu aikaa noin 20 minuuttia, sillä Viljasaaren aika-tila oli Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan auditoinnin takia rajallinen. Haastattelussa äänitimme haastattelun puhelimillamme ja kysyimme kysymykset erilliseltä paperilta.

Viljasaaren (2020) mukaan henkilökunnan sitoutuminen Green Key -toimintaan on erityisen hyvää lukuisissa hotelleissa. Pääperiaatteena on se, että Green Key:n pitäisi olla vahva kaikissa hotelleissa. Mikkelin Vaakunassa hotellipäällikkö on tehnyt erinomaista työtä ja hotellissa näkyy henkilökunnan sitoutuminen esimerkiksi siinä, että tulee paljon hyviä ideoita, joita hyödynnetään arjessa ja joita viedään käytäntöön saakka.

Yksi hyvä esimerkki on, että Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä on yksi Suomen aktiivisempia Green Key -yökerhoja. Toinen hyvä esimerkki on Kuopion Puijonsarvi — heillä esimerkiksi näkyy Sokos Hotellien sivuilla oma Green Key -lähettiläs. Sokos Hotelleilla on oma sivu, jossa kerrotaan Green Key -toiminnasta yleisesti. Kaikki Sokos Hotellit ovat Green Key -sertifioituja niin Suomessa, Virossa kuin Venäjälläkin, eli heillä on jokaisen hotellin alla tietoa Green Key -toiminnasta ja Puijonsarvessa on erityisen hyvin nostettu Green Key -lähettilään rooli. Jokaisessa Green Key- sertifioidussa hotellissa Green Key -lähettiläs, joka ikään kuin vastaa siitä työstä. (Viljasaari 2020.)

Monessa hotellissa on tehty myös Green Key-tiimi, jossa on monta ihmistä mukana. Kuopion Puijonsarvessa hyvänä esimerkkinä toimii Green Key-lähettiläs, joka on nostettu omilla kasvoillaan sosiaalisessa mediassa esille. Viljasaaren mukaan, myös Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakuna on toiminut loistavana esimerkkinä ja hotellia on käytetty “parhaat käytännöt” -esimikkinä. (Viljasaari 2020.)

Viljasaaren (2020) mukaan henkilökunnan sitoutumisesta tekee erityisen hyvän se, että jokaisesta kohteesta löytyy Green Key-lähettiläs, joka toimii kohteen kontaktihenkilönä, ja joka vie asioita kohteessa eteenpäin. Hotellit, joissa puolestaan toimii Green Key-tiimi, toiminta on enemmän tiiviimpää, koska tällöin Green Key-lähettiläs ei jää yksin työssään. Yksi Green Key-kriteerikohtista on, että hotellista löytyy Green Key-lähettiläs.

Viljasaari (2020) uskoo, että Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan Green Key-toiminta kehittyy tulevaisuudessa Green Key-kriteeristön kautta. Kriteeristö on päivittymässä vuoden päästä, jolloin siihen tulee uusia vaatimuksia, kuten syvennetään jätteen vähentämisen käytäntöjä, energiatehokkuutta tai uusiutuvan energian käyttöä. Esimerkiksi tähän mennessä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin toiminta on kehittynyt siten, että 4 vuotta sitten vain puuhuttiin energiasäästölamppuista ja led-valoista — nykyään led-valot ovat nykypäivää. Green Key-organisaatio kannustaa ja ohjaa ympäristöystävällisiin valintoihin heidän kriteeristönsä kautta ja tätä kautta myös Original Sokos Hotel Mikkelin Vaakunan työ kehittyy.

Viljasaaren (2020) sanoin: “Jos ajattelee vaikka mitä tuolla somessa on näkynyt, niin Vaakunasta näkyy pyöräilyä, ruokahävikin hallintaa, luomuruokia, veگانivaihtoehtoja — että hyvin erityyppisiä asioita, mikä on kauhean kiva. Siitä tulee positiivinen kehä ja sitä kautta se työ jatkuu ja kehittyy, ja minä uskon, että se kehittyminen tapahtuu myös täällä Vaakunassa just sitä kautta, että se ikään kuin syvenee koko ajan, että saadaan niitä hyviä käytäntöjä, mikä ovat vastaanotossa, niin saadaan monistettua myös muille osastoille sitten.”

Viljasaari (2020) kertoi, että Pohjoismaissa on sellainen trendi, että jokaisella maalla on mahdollisuus tehdä omanlainen kriteeristö Green Key -toiminnassa. Esimerkiksi Suomella, Virolla ja Ruotsilla on jokaisella omanlaisensa kriteeristönsä, joissa on sama perustaso, jotka täyttävät kansainväliset minimivaatimukset. Green Key on tekemässä tällä hetkellä pohjoismaista yhteistyötä, jotta kriteeristöt olisivat mahdollisimman samanlaiset kaikissa Pohjoismaissa. Asiat, joita olemme lisänneet ovat muun muassa uusiutuvan energian käyttö ja jätteen vähentämisen tehokkaammat käytännöt. Pohjoismaiden yhteistyö tulee ehdottomasti kasvamaan vuosien varrella.

Ruotsi on ollut mukana Green Key -ohjelmassa jo noin 15 vuotta, kun taas Suomi on ollut vasta 5 vuotta, eli Suomi luokitellaan vielä “uudeksi Green Key -maaksi”. Suomen ja Ruotsin Green Key -työtä vertaillen, työtä tehdään kuitenkin samoilla periaatteilla ja samalla tasolla. Suomen Green Key -toimintaan verrattuna, Ruotsilla on enemmän käytössä Green Key:n osalta tällaisia tunturimökkejä, eli tunturiasemia. (Viljasaari 2020.)

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Johtopäätösten kelpoisuutta eli tutkimuksen laatua täytyy arvioida koko tutkimusprosessin ajan. Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden avulla pystytään tutkimaan tutkimuksen luotettavuutta. (Koppa 2010.) Validiteetin eli pätevyyden tarkoituksena on tutkimusmenetelmän kyvykkyyden mittaaminen siinä suhteessa, mitä tutkimusmenetelmällä on päämääränä mitata. Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tulosten toistettavuutta, jossa voidaan mitata samanlainen tilastoyksikkö moneen kertaan. (Kyvyt.fi s.a.)

Tutkimuksessamme käytetty Webropol-työkalu oli luotettava lähde. Webropol-työkalun kautta saimme luotettavat vastaukset Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunnalta. Haastattelu Green Key:n ohjelma- ja toimitusjohtaja Marketta Viljasaaren kanssa oli myös luotettava, sillä haastattelu käytiin läpi kasvotusten paikan päällä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelisissä.

Webropol-työkalussa tehdyn kyselylomakkeen aineistonkeruu ja vastausten analysointivaihe olivat lähellä toisiaan, koska aloimme analysoida tuloksia saman viikon aikana, kun suljimme kyselyn. Tutkimuksemme vastaukset ovat luotettavia, koska saamamme aineisto on nykyhetkessä paikkansa pitävää. Tutkimuksen luotettavuus käy ilmi myös tekemämme haastattelun kohdalla, koska litteroimme ja analysoimme haastattelun samana päivänä, kun haastattelu tehtiin. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää tutkimuksessa myös yhdistellen, jolloin ne tukevat toisiaan ja lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. (Hannila & Kyngäs 2008, 22.)

Tutkimuksen edetessä huomasimme, että vaikka kyselylomakkeemme oli lähetetty erikseen esimiehille ja työntekijöille, oli kysymysten vastaukset silti samankaltaisia. Eniten samankaltaisuutta löytyi seuraavissa asioissa: millä tavoin Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijät ottavat työpaikallaan ympäristöasiat huomioon, millaisia keinoja he ovat tuoneet työpaikalta omaan henkilökohtaiseen elämäänsä sekä millaisia keinoja he ovat tuoneet henkilökohtaisesta elämästään työpaikalle.

Opinnäytetyössä ideoimiamme kehittämissuhteita ei olla vielä sovellettu käytäntöön. Tässä vaiheessa emme voi vielä tietää tarkalleen, millaisia tuloksia kehittämissuhteillamme voidaan saavuttaa Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa. Seuraava opinnäytetyöntekijä Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunalle voisi omassa tutkimuksessaan tutkia esimerkiksi kehittämissuhteidemme tuloksia ja niiden käyttöönottoa.

8 TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijät uskovat ympäristöasioiden nousevan entistä tärkeimmiksi lähitulevaisuudessa Green Key -toiminnassa.

Työntekijöiden mielestä lähitulevaisuudessa kiinnitetään yhä enemmän huomiota energian säästämiseen ja ruokahävikkiin sekä kattavaan jätteen lajitteluun niin hotellihuoneissa kuin hotellin muissa tiloissa. Vastaajat uskovat, että lähitulevaisuudessa mennään yhä enemmän digitalisoitumiseen päin — mikä tulee näkymään niin henkilökunnan toiminnassa kuin asiakkaidenkin. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunnan mielestä Green Key-sertifikaatti on myös käytännöllinen mainostusstrategia, jota kannattaa hyödyntää.

Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin esimiehet uskovat, että lähitulevaisuudessa Green Key -toimintaa kehitetään eteenpäin tekemällä ympäristöasioissa pieniä muutoksia, joista ajan saatossa kasvaa isoja asioita. Yksi kehitysosa-alue olisi kierrättämisen lisääminen ja tulevien remonttien yhteydessä esimerkiksi vesihanoista voisi tehdä ympäristöystävällisempiä. Vastaajien mukaan Green Key nivoutuu osaksi normaalia arkea ja ekologisuus nousee merkittävämmäksi osaksi vieraiden ostopäätöksessä. Kaikki esimiehet uskovat, että Green Key -toiminta tulee kehittymään tulevaisuudessa. Esimiehet uskovat, että arjen ”pienillä teoilla” pystytään vaikuttamaan entistä paremmin ja kattavammin henkilökunnan omiin valintoihin ja päätöksiin, joiden ansiosta pystytään edesauttamaan asiakkaiden valintoja ja päätöksiä. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijät ja esimiehet uskovat Green Key-toiminnan kehittyvän lähitulevaisuudessa parempaan suuntaan, jotta huomio kiinnittyisi yhä enemmän ekologisuuteen ja luontoon.

9 KEHITYSIDEAT

Tutkimustuloksien analysoinnin aikana mieleemme tuli monia kehitysideoita Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin toimintaan ja henkilöstön tapoihin liittyen. Tästä syystä jaoinme kehitysideamme kyselytutkimuksen otsikoiden alle, jotta niiden hahmottaminen olisi helpompaa ja selkeämpää. Kehitysideoissamme otimme huomioon myös tekemämme haastattelun Green Key:n ohjelma- ja toimitusjohtajalle Marketta Viljasaarelle. Uskomme näiden kehitysideoiden olevan hyödyllisiä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelille sekä helposti toteutettavissa tulevaisuudessa.

Työkokemus ja perehdytys sekä koulutus Green Key -toimintaan

Tutkimusta analysoidessa kiinnitimme huomiota siihen, että Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilöstölle ei olla tarjottu lisäkoulutusta kuluvien vuosien varrella koskien Green Key -toimintaa. Koska hotellilla on ollut Green Key -ympäristösertifikaatti jo vuoden 2016 lopusta asti, olisi mielestämme syytä päivittää Green Key -tietämystä henkilökunnan kesken — etenkin, kun uusia työntekijöitä on tullut vuosien aikana työyhteisöön. Green Key -toimintaan liittyvä lisäkoulutus olisi ajankohtainen myös jatkuvasti elävän ympäristötoiminnan ja kestäväen kehityksen kannalta.

Oma henkilökohtainen ja työkavereiden suhde ympäristöasioihin

Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunnalle sekä kaikille muillekin ihmisille maailmalla olisi hyvä saada tavaksi ja rutiiniksi ympäristöystävällisyyteen liittyvät seikat, jotka voisi tulla alitajunnasta niin vapaa-ajalla kuin työympäristössä. Kyseisillä tavoilla ja rutiineilla voitaisiin tukea asiakkaan valintoja ja päätöksiä sekä samalla edesauttaa työympäristön ympäristöystävällisyyttä ja sen aluetta.

Green Key käytännön toimet ja niiden näkyminen hotellin toiminnassa

Green Key -toimintaa ajatellen ja kehittäen — lähitulevaisuudessa voisi ruokahävikin minimoinnin lisäämiseksi myydä esimerkiksi hotelliaamupalalla ylijääneet ruoat ResQ -sovelluksessa. ResQ -sovellus on viime aikoina noussut yhä enemmän suosioon etenkin nuorten keskuudessa ja, koska varmasti jokainen meistä rakastaa hotelliaamupaloja niin ruoan kuin aamupalalaittolaisuuden takia — menisi ylijäämät aamupalaruoat varmasti kaupaksi. Tätä ideaa soveltaen ruokahävikin minimointi kasvaisi entuudestaan. ResQ -sovelluksen avulla ravintolat ja myös kaupat pystyvät myymään ruokahävikkiään asiakkailleen sen sijaan, että heittäisivät hävikkiruoat biojätteeseen.

Ruokahävikkiä voisi mahdollisesti myös vähentää, jos hotellin aamupalan buffetlinjastoon laitettaisiin päivittäin tai viikoittain kyltti, josta kävisi ilmi, kuinka monta kiloa esimerkiksi edellisenä päivänä tai viikkona aamupalalta tuli yhteensä ruokahävikkiä. Tämä voisi saada asiakkaissa herätystä siitä, kuinka

paljon hotelleissa ruokaa menee hävikkiin ja näin ollen useimmat asiakkaat ymmärtäisivät laittaa lautaselleen vain sen verran ruokaa kuin jaksavat syödä. Ruokahävikki kyltti tuli esimerkkinä haastattelun yhteydessä Green Key:n toimitus- ja ohjelmajohtajalta. Kyseinen menetelmä on käytössä jo joissain hotelleissa ja on saanut asiakkaita reagoimaan omaan ruokamääräänsä lautaselleen. Aamupalalinjastolta voisi myös löytyä kyltti, jossa lukee ”Otathan vain sen verran mitä jaksat syödä”. Asiallisella kyltillä asiakasta voi muistuttaa ruokahävikistä.

Luonnosta huolehtiminen ja jätteiden lajittelu kehittyvät jatkuvasti maailmalla. Kestävä kehitys on yhä enemmän nykypäivää — verrattuna esimerkiksi siihen, millä tasolla kierrätys oli kymmenen vuotta sitten. Hotellin eri osastoilla sekä hotellihuoneissa olisi hyvä kehittää kierrätysmahdollisuuksia entuudestaan. Huoneiden ”eteisessä” voisi olla pienimuotoinen lajitteluastia, johon on eri väreillä merkitty esimerkiksi muovi, pahvi, paperi, metalli, seka- ja biojäte. Etenkin hotellihuoneista syntyy paljon jätettä ja tällainen jätekierrätysastia auttaisi ja helpottaisi niin luontoa kuin työntekijöiden työtä. Auttamisen ja helpottamisen lisäksi kyseisellä lajittelutavalla on helppoa olla asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi avuksi myös luonnolle.

Vastaanotossa tai hotellin aulassa voisi esimerkiksi olla jonkinlaisena tauluna tai kylttinä tiedotus siitä, että hissien lisäksi hotellihuoneeseen tai haluaansa kerrokseen pääsee myös portaita pitkin. Todella moni asiakas tiedustelee kyseistä asiaa esimerkiksi ruuhkien aikana ja tiedotus portaista helpottaisi niin työntekijän työtä vilkkaina päivinä kuin myös itse asiakasta. Portaita suosimalla hissien sijaan näyttää sekä asiakas että myös hotellin henkilökunta välittävänsä luonnosta. Taulussa tai kyltissä voisi lukea esimerkiksi näin; ”Tiesitkö, että voit valita ympäristöystävällisemmän vaihtoehdon käyttämällä portaita hissien sijaan.” tai vastaavasti; ”Tiesitkö, että portaita käyttämällä poltat xx kaloria.”

Green Key -toiminnan kehittyminen ja tulevaisuus

Uskomme Green Key -toiminnan kehittyvän merkityksellisesti jo lähitulevaisuudessa, sillä digitalisuus ja kestävä kehitys ovat yhä lähempänä todellisuutta ja yhä enemmän läsnä. Maailmalla tehdään jatkuvasti töitä sen eteen,

että lähitulevaisuudessa pystyisi hyödyntämään robotteja, digitalisuutta sekä teknologiaa. Uskomme, että Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa pääsee digitalisuus ja teknologia pian uudelle tasolle.

Hotellin paperiset avainkorttikotelot, joihin asiakkaalle laitetaan ylös huoneen numero ja saapumis-/lähtöpäivämäärä, voisi tulevaisuudessa muuntautua biohajoaviksi. Tätä metodia hyödyntämällä paperia säästyisi entistä enemmän eikä luonto kärsisi yhtä paljon, mitä normaalin paperin kanssa. Biohajoavat avainkorttikotelot saisivat asiakkaan valitsemaan yhä suuremmalla syyllä Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan.

Digitaalisuuden laajentuessa tulevaisuudessa voisi luopua avainkorttikoteiloista ainakin joiltakin osin, ellei kokonaan. Asiakas voisi halutessaan ladata puhelimeensa digitaalisen avain -sovelluksen, jolla hän pääsisi avaamaan oman hotellihuoneensa. Hotellihuoneiden lisäksi digitaalista avainta pystyisi hyödyntämään myös esimerkiksi hisseihin, kun ne ovat lukossa sekä saunaoviin silloin, kun on ovet kiinni. Samoin paperiset majoituskortit voisivat tulevaisuudessa olla sähköisinä, jotta paperia säästyisi. Sähköisen majoituskortin voisi allekirjoittaa jo ennen hotelliin sisäänkirjautumista puhelimen, tabletin tai tietokoneen avulla.

Haastatteluun pohjautuvat kehitysideat

Yllä mainitun ruokahävikkikyltin lisäksi Green Key -toiminnan ohjelma- ja toimitusjohtaja puhui uusiutuvan energian käytöstä lähitulevaisuudessa sekä jätteen vähentämisen tehokkaimmista käytännöistä. Uusiutuvan energian käyttöä voisi mielestämme hyödyntää Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelisä, minkä avulla pystyisi vähentämään hotellin energiankulutusta. Uusiutuva energian luominen ja hyödyntäminen nykypäivänä ei polta turhaan luonnonvaroja. Uusiutuva energia on nykypäivää ja sen käytöllä tuetaan kestävästä kehitystä. Esimerkiksi hankkimalla aurinkopaneelit hotellin katolle voisi Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli tukea ja hyödyntää uusiutuvan energian käyttöä.

Jätteiden lajittelu ja kierrätys ovat merkittävä tekijä nykypäivänä. Uskomme, että Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa jätteiden lajitteluun kiinnitetään

lähitulevaisuudessa yhä enemmän huomiota niin työntekijöiden kuin asiakkaiden toimintatapojen ansiosta. Uskomme myös, että Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä tullaan lähitulevaisuudessa kehittämään sekä uudistamaan lajittelumetodeja.

Pohjoismaat ovat jo aika pitkällä ympäristötyössä, joten Green Key -toiminnan kriteeristön vaatimuksia voisi tulevaisuudessa vielä hieman tiukentaa. Kriteeristön vaatimuksia tiukentamalla pystyisi kannustamaan kohteita tekemään ympäristön eteen yhä enemmän töitä. Näin ollen luonnosta pidettäisiin yhä enemmän huolta.

10 POHDINTA

Opinnäytetyö tuli meille ajankohtaiseksi syksyllä 2020. Mielestämme opinnäytetyömme tulos oli kattava ja tulee olemaan hyödyllinen Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunalle. Opinnäytetyömme oli aiheena mielenkiintoinen, sillä ekologisuus ja kestävä kehitys ovat tällä hetkellä pinnalla ja jokaisen elämässä mukana tavalla tai toisella. Työn tekoa oli helppo aikatauluttaa ja työn eri vaiheet etenivät suunnitellulla tavalla. Aiheesta löytyi kattavasti tietoa eri lähteistä, kuten internetistä, kirjastosta sekä haastateltavilta henkilöiltä. Toinen meistä on työskennellyt Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä työharjoitteluissa sekä kesätöissä, joten tietämys Green Key -toiminnasta oli suhteellisen laaja ja opinnäytetyössä oli helppo edetä.

Mielestämme tutkimuksessamme oli toimiva idea, että otimme kyselylomakkeessamme huomioon erikseen esimiesten sekä työntekijöiden näkökulmat. Näin ollen pystyimme paremmin analysoimaan eroja heidän välillään. Analysoidessamme eroja; saimme laajemmin perspektiiviä mahdollisiin kehitysideoihimme.

Pidimme Webropol -tutkimuskyselyämme auki 2.10. —22.10.2020 aikana työntekijöille ja esimiehille. Lähes kolmen viikon aikana saimme yhteensä 19 vastausta; joista 10 vastausta tuli työntekijöiltä ja 9 vastausta esimiehiltä. Työntekijöiden Green Key -toimintaan liittyvää kyselyä katsottiin yhteensä 76 kertaa ja esimiesten yhteensä 43 kertaa sen auki olevana aikana. Yhteensä

tutkimuskyselyämme katsottiin 119 kertaa ja saimme ainoastaan 19 vastausta, joka on mielestämme heikko tulos suhteellisen suurelle henkilöstömäärälle. Odotimme ja oletimme, että vastauksia olisi kyselyn auki olevana aikana tullut paljon enemmän, sillä henkilökuntaa Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä on lähemmäs 50.

Jälkeenpäin saimme tiedon Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunan hotellipäälliköltä: koska tutkimuskyselymme rinnalla hotellin henkilökunnalle oli samanaikaisesti avoinna työtyytyväisyyskysely — oli sillä varmasti vaikutusta tutkimuskyselymme vastausprosenttiin. Hotellin henkilökunta panostaa enemmän oman toimeksiantajan työtyytyväisyyskyselyyn, sillä kyseinen kysely vaikuttaa heidän omaan työhyvinvointiinsa ja työpaikan asioihin, joihin on mahdollista tehdä muutosta ja parannuksia kyselyn kautta. Opinnäytetyömme tutkimuskysely ei ollut henkilökunnan pääprioriteettina rinnakkaisen kyselyn ohella.

Mielestämme yhtenä ongelmana opinnäytetyössämme oli myös kuluvan vuoden koronaviruspandemia. Covid19 -pandemian ansiosta matkailubisnes on joutunut kärsimään todella paljon ja se näkyy myös Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa, jossa henkilökuntaa on jouduttu lomauttamaan sekä siirtämään toistaiseksi kaupan puolelle töihin. Työntekijät, jotka ovat lomautettuna tai vaihtaneet toistaiseksi työpaikkaa, eivät välttämättä ole huomanneet tutkimuskyselyämme, sillä heille tulee päivittäin erilaisia ilmoituksia ja viestejä koskien omaa toimeksiantajaa ja S-ryhmän ketjua omassa WorkPlace ja WorkChat-sovelluksessa. Uskomme, että työpaikkaa toistaiseksi vaihtaneet ovat jättäneet kyselyyn vastaamisen, sillä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin työntekijänä ei ole juuri tällä hetkellä ollut ”päätoimeksiantajana” toistaiseksi voimassa olevan työpaikan ansiosta.

Haastattelu Green Key:n toimitus- ja ohjelmajohtaja Marketta Viljasaarelle paikan päällä Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä oli todenna hyödyllinen ja auttoi sekä tuki opinnäytetyötämme paljon. Haastattelu oli helposti toteutettavissa — äänitimme omilla puhelimillamme sen ja myöhemmin litteroimme haastattelun puhtaaksi. Haastattelu oli ytimekäs, kattava ja selkeä ja saimme siitä paljon irti opinnäytetyöhömmä ja sen ideoihin.

Opinnäytetyötä tehdessä koronapandemia oli edelleen vahvasti läsnä jokapäiväisessä elämässä, joten tämä näkyi esimerkiksi siinä, että henkilökuntaa ei ollut hotellissa maksimimäärää töissä. Henkilökunnan puute vaikutti tutkimuskyselymme lopputulokseen, koska emme saaneet niin paljon vastauksia kuin olimme alun perin toivoneet ja odottaneet. Olimme kuitenkin kiitollisia, että koronapandemian aikana saimme näinkin monta vastausta esimiehiltä ja työntekijöiltä. Vastausmäärä ei ollut kovin suuri, mutta sen avulla saimme kuitenkin opinnäytetyömme tehtyä ja analysoitua.

Yhteistyö Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilöstön kanssa toimi mainiosti koko tutkimuksemme ajan. Opinnäytetyön aihetta voisi jatkaa seuraava tekijä esimerkiksi tutkimalla — onko kehitysideoita otettu käytäntöön tai millainen asiakkaiden näkemys ja tietämys on Green Key -toiminnasta. Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli on opiskelijaystävällinen yhteisö, sillä he ottavat säännöllisesti opiskelijoita työharjoitteluihin, ja ottavat myös avoimesti vastaan opinnäytetyönkirjoittajia.

LÄHTEET

Aittokoski, V. s.a. Business Finland, sertifiointit ja ohjelmat. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sertifiointit--ohjelmat/> [viitattu 14.10.2020].

Alasuutari, P. 2020. Fakta- ja näytenäkökulmat. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://docplayer.fi/18029091-Fakta-ja-naytenakokulmat-perti-alasuutari-tampereen-yliopisto.html> [viitattu 13.10.2020].

Aurinkomatkat. s.a. Ympäristösertifioidut hotellit. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.aurinkomatkat.fi/ymparistosertifioidut-hotellit> [viitattu 12.10.2020].

Business Finland. s.a. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/kulttuurimatkailu/culture-creators/kestava-kehitys-ja-tulevaisuuden-trendit/> [viitattu 12.10.2020].

Eilakaisla. 2018. Minkäläinen on hyvä perehdytysohjelma uudelle työntekijälle? WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.eilakaisla.fi/blogi/minkalainen-on-hyva-perehdytysohjelma-uudelle-tyontekijalle> [viitattu 14.10.2020].

EU-ympäristömerkki. 2017. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/> [viitattu 13.10.2020].

Green Globe. s.a. Certification levels. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://greenglobe.com/certification-levels/> [viitattu 14.10.2020].

Green Key Global. 2019. Great results for the good of the environment at Green Key awarded Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli. Saatavilla: <https://www.greenkey.global/stories-news-1/2018/1/25/great-results-for-the-good-of-the-environment-at-green-key-awarded-original-sokos-hotel-vaakuna-mikkeli> [viitattu 9.11.2020].

Green Key Global. 2019. Our history. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.greenkey.global/history> [viitattu 9.11.2020].

Green Key Global. 2019. Unlocking sustainability in the hospitality industry. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.greenkey.global/> [viitattu 12.10.2020].

Green Key kriteeristöopas. 2019—2020. Green Key kriteerit hotelleille. PDF-dokumentti. Saatavilla: http://greenkey.fi/wp-content/uploads/2019/01/Hotel-lit_Green-Key-kriteerist%C3%B6opas-2019-2020.pdf [viitattu 15.10.2020].

Green Key -ympäristömerkki. s.a. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.sokoshotels.fi/fi/oulu/sokos-hotel-arina/green-key> [viitattu 12.10.2020].

Green Key. 2019. Näin haet mukaan Green Key -ympäristöohjelmaan. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://greenkey.fi/haku-ohjeet/> [viitattu 13.10.2020].

Green Tourism. s.a. Työkalun kuvaus. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://greentourism.eu/fi/GreenLabel/Details/56> [viitattu 13.10.2020].

Hannila & Kyngäs. 2008. Teemahaastattelu laadullisessa tutkimuksessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/38214/stadia-1210852529-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 18.11.2020].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus. PDF-dokumentti. Saatavilla: <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> [viitattu 13.10.2020].

Joutsenmerkin kriteerit. 2013. Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/055-hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-4/> [viitattu 12.10.2020].

Joutsenmerkin kriteerit. 2013. Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2019/01/055f_4_6_CD.pdf [viitattu 12.10.2020].

Joutsenmerkin maksusäännöt. 2017. Pohjoismainen ympäristömerkintä. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2017/04/Joutsenmerkin-maksus%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t_17102017-2.pdf [viitattu 12.10.2020].

Joutsenmerkinnän tuotteita koskevat säännöt. 2016. Pohjoismainen ympäristömerkintä. PDF-tiedosto. Saatavilla: <https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2018/07/Joutsenmerkinn%C3%A4n-tuotteita-koskevat-s%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t-1.pdf> [viitattu 12.10.2020].

Jyväskylän yliopisto Koppa. 2010. Tutkimuksen toteuttaminen. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen#:~:text=Tutkimuksen%20ta-soa%20ja%20johtop%C3%A4%C3%A4t%C3%B6sten%20p%C3%A4tevytt%C3%A4,Aineiston%20hankinta> [viitattu 18.11.2020].

Jyväskylän yliopisto Koppa. 2015. Laadullinen tutkimus. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> [viitattu 12.10.2020].

Kyvyt.fi. s.a. Luotettavuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174#:~:text=Reliabiliteetti%20tarkoittaa%20mittauksen%20toistettavuutta.,saamat%2C%20niin%20mittaus%20on%20reliabeli.> [viitattu 18.11.2020].

Mustonen, P. 2016. Henkilökunnan toimintamalli Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelille Green Key -ympäristötyöstä viestimiseen. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/118685/Mustonen_Pyry.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 29.10.2020].

Näpärä, L. 2017. Haastattelun lajityypit. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://spoken.fi/2180/> [viitattu 13.10.2020].

Näpärä, L. 2017. Tutkimuskysymysten muodostaminen. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://spoken.fi/tutkimuskysymyksen-muodostaminen/> [viitattu 14.10.2020].

Saaranen-Kauppinen, Puusniekka. s.a. KvaliMOTV litterointi. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html [viitattu 13.10.2020].

Silvennoinen, R. 2017. Asiakaskokemus Green Key -ympäristötoiminnasta: case Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli. Ei julkisesti saatavilla.

Sokos Hotels. s.a. Green Key. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.sokoshotels.fi/fi/mikkeli/sokos-hotel-vaakuna/green-key> [viitattu 13.10.2020].

Sokos Hotels. s.a. Historia. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.sokoshotels.fi/fi/mikkeli/sokos-hotel-vaakuna/historia> [viitattu 9.11.2020].

Sokos Hotels. s.a. Sokos Hotels lyhyesti. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista> [viitattu 14.10.2020].

SurveyMonkey. s.a. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/?ut_source=mp&ut_source2=quantitative-vs-qualitative-research&ut_source3=inline [viitattu 13.10.2020].

Thomsen, F. 2018. Great results for the good of the environment at Green Key awarded Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli. Päivitetty 9.4.2018. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.greenkey.global/stories-news-1/2018/1/25/great-results-for-the-good-of-the-environment-at-green-key-awarded-original-sokos-hotel-vaakuna-mikkeli> [viitattu 9.10.2020].

Tietoarkisto. s.a. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/kvalitatiivisen-datan-kasittely/> [viitattu 13.10.2020].

Viljasaari, M. 2020. Toimitus- ja ohjelmajohtaja. Haastattelu 15.10.2020.
Green Key Finland.

Vilpas, P. s.a. Metropolia. Kvantitatiivinen tutkimus. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf> [viitattu 13.10.2020].

Voutilainen, I. 2017. Saimaan ammattikorkeakoulu. Green Key –majoitusalan tulevaisuus? PDF-tiedosto. Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123291/voutilainen_ilona.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 14.10.2020].

Webropol. 2020. Automaattinen kyselytutkimusten raportointi. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/analysoi-ja-visualisoi/> [viitattu 22.10.2020].

Werner & Mertz Professional. 2018. EU-ympäristömerkki. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://wmprof.com/fi_fi/fi/about_us_8/certificates_9/eu_ecolabel_9/eu_ecolabel.html [viitattu 14.10.2020].

Ylä-Anttila, A. 2019. Ekologisuus kannattaa – asiakkaat ovat yhä valmiimpia maksamaan ympäristöystävällisistä tuotteista. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.marmai.fi/uutiset/ekologisuus-kannattaa-asiakkaat-ovat-yha-valmiimpia-maksamaan-ymparistoystavallisista-tuotteista/e46c302b-f416-3522-ae98-d248f838f6bc> [viitattu 12.10.2020].

KYSELYLOMAKE**Työkokemus ja perehdytys sekä koulutus Green Key –toimintaan**

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelissä?
2. Miten sinut perehdytettiin Green Key -toimintaan?
3. Millainen Green Key -perehdytys mielestäsi oli?
4. Mikä perehdytyksessä oli hyvää? Mitä jäit kaipaamaan?

Oma henkilökohtainen ja työkavereiden suhde ympäristöasioihin

5. Onko sinulle tarjottu lisäkoulutusta Green Key -toimintaan liittyen?
6. Mitä ympäristöasiat sinulle merkitsevät ja mitkä ovat käytännön ympäristötekosi?
7. Mitä Green Key -toimintatapoja olet tuonut omasta henkilökohtaisesta elämästäsi työpaikalle?
8. Miten Original Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin henkilökunta on mielestäsi sitoutunut Green Key -toimintaan?

Green Key käytännön toimet ja niiden näkyminen hotellin toiminnassa

9. Miten Green Key -sertifikaatti näkyy esillä hotellissa?
10. Minkälaisia Green Key -toimintaan liittyviä toimia teet tai pyrit tekemään työaikana työympäristössä?

Green Key –toiminnan kehittyminen ja tulevaisuus

11. Millä tavoilla uskot Green Key -toiminnan kehittyvän lähitulevaisuudessa?