



# **YMPÄRISTÖTIETOISUUDESTA YMPÄRISTÖVASTUULLISEEN YRITYSTOIMINTAAN**

**Tutkimuskohteena Piispala**

**Maarika Pråhl**

**Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2008**

**Matkailu- ravitsemis- ja talousala**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) PRÄHL, Maarika	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 62	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus Salainen _____ saakka	
Työn nimi YMPÄRISTÖTIETOISUUDESTA YMPÄRISTÖVASTUULLISEEN YRITYSTOIMINTAAN tutkimuskohteena Piispala		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) ASUNTA, Jorma		
Toimeksiantaja(t) Luonto-, liikunta- ja nuorisomatkailukeskus Piispala		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyö on osa Luonto-, liikunta- ja nuorisomatkailukeskus Piispalalle tehtävää ympäristöohjelmaa. Työ on ulkopuolinen konsultaatio ympäristöohjelman tekoon, ja sen tavoitteena oli tutkia Piispalan ympäristövastuullisuuden tasoa sekä yrityksen henkilöstön ja asiakkaiden asenteita ympäristövastuullisuutta kohtaan.</p> <p>Työtä tehdessä käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusotetta, ja tutkimustapoina olivat strukturoitu kyselylomake, lyhyet teemahaastattelut sekä havainnointi. Piispalan ympäristövastuullisuutta ja sen nykytilaa arvioitiin havainnoinnin, henkilöstöltä saatujen tietojen sekä Piispalassa tehdyn ympäristökatselmuksen pohjalta. Asiakkaiden asenteita ja mielipiteitä yleisesti ympäristövastuullisesta toiminnasta sekä Piispalan ympäristövastuullisuutta kohtaan mitattiin strukturoidulla kyselylomakkeella. Henkilöstön asenteista sekä tiedoista ja mielipiteistä saatiin tietoa lyhyiden teemahaastattelujen avulla.</p> <p>Piispalan nykyinen toiminta on melko ympäristövastuullista, joskin puutteita tietyillä osaluilla vielä löytyi. Tekniset asiat, kuten lajittelun järjestäminen ja energiansäästö toimivat hyvin. Henkilöstön sitoutuminen ja tietotaito olivat vielä melko puutteellisia. Henkilöstön kouluttaminen ja sitouttaminen ympäristöasioihin on tarpeen, jos ympäristöohjelman halutaan tuottavan tuloksia. Yrityksessä ei myöskään vielä vaadittu asiakkailta sitoutumista ympäristövastuullisuuteen eikä heille tiedotettu paljoa Piispalan ympäristövastuullisesta toiminnasta. Tähän tarvitaan myös parannuksia, jotta ympäristötavoitteet saavutetaan ja jotta ympäristövastuullisesta toiminnasta on hyötyä yritykselle. Suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista asiakkaita oli kiinnostunut ympäristöasioista ja valmis toimimaan ympäristövastuullisesti.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset ovat hyödyllisiä tehostamaan ja kehittämään Piispalan toimintaa, sillä tämän tapaista tutkimusta ei ole yrityksessä ennen tehty. Vaikka ympäristöohjelmaa rakennettiinkin yrityksessä yhtä aikaa opinnäytetyön teon kanssa, työn tulokset toimivat hyvänä vertailupohjana sille mitä on tehty hyvin ja missä olisi parantamisen varaa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ympäristövastuullisuus, ympäristöohjelma, vastuullinen matkailu, Piispala		
Muut tiedot		

Author(s) PRÅHL, Maarika	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 62	Language Finnish
	Confidential Until <input type="checkbox"/>	
Title FROM ENVIRONMENTAL AWARENESS TO ENVIRONMENTALLY RESPONSIBLE BUSINESS case Piispala		
Degree Programme Degree Programme in Tourism		
Tutor(s) ASUNTA, Jorma		
Assigned by The Nature, Sports and Youth Travel Centre Piispala		
<p>Abstract</p> <p>The thesis is part of a process to create an environmental strategy for Nature, Sports and Youth Travel Centre Piispala. The thesis is an outsider's view on the organisation's environmental systems, and it studies the overall environmental responsibility of Piispala as well as its customers and employees opinions on the environment.</p> <p>Three different methods were used when conducting the research; these were observation, a structured questionnaire and short interviews. The level of the organisation's environmental responsibility was evaluated based on information received from observation, Piispala's employees and an Environmental Audit conducted in Piispala. The opinions and attitudes of the customers were studied by using a structured questionnaire whereas the opinions and the levels of knowledge of the employees were gathered by interviewing members of the staff in Piispala.</p> <p>The overall level of Piispala's environmental responsibility is quite good, although improvement is needed in some areas. Technical matters such as recycling and saving energy were working well. However there was a lack of commitment and the level of know-how amongst the employees. Training and motivating the employees to commit themselves to environmental responsibility is one of the key concerns in order to get good results from the environmental strategy. Also the customers were not expected to be committed on environmental responsibility nor were they informed about it. This area needs improvement in order to achieve the environmental goals and benefits of an environmental strategy. Most of the people who took part in the questionnaire were interested in environmental matters and were ready to act environmentally responsibly.</p> <p>A study like this has never before been conducted in Piispala, so the results are useful when developing the organisation and its business. Even though creating the environmental strategy for Piispala was in process at the same time the thesis was being written, the results are still beneficial as they can be used to compare which parts of the strategy have been successful and which need improvement.</p>		
Keywords Environmental responsibility, environmental strategy, responsible tourism, Piispala		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

<b>1 YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS TÄRKEÄNÄ TYÖKALUNA YRITYSTOIMINASSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2 YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS MATKAILUYRITYKSESSÄ .....</b>	<b>5</b>
2.1 Lait ja asetukset toiminnan säätelijöinä.....	5
2.2 Vastuullinen matkailu.....	6
2.3 Kohteen kantokyky ja elinkaari .....	8
2.3 Yritysten ympäristövastuullisuus .....	10
2.4 Ympäristövastuullisuus kilpailukeinona .....	13
<b>3 PIISPALAN YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS JA SEN NYKYTILA .....</b>	<b>14</b>
3.1 Ympäristöohjelman rakentaminen .....	14
3.2 Ympäristövastuullisuuden nykytila Piispalassa.....	17
3.3 Piispalan ympäristövastuullisuuden SWOT .....	26
<b>4 HENKILÖSTÖN ROOLI YMPÄRISTÖOHJELMAN TOTEUTTAMISESSA .....</b>	<b>30</b>
4.1 Sitouttaminen ja sisäinen viestintä avainasemassa ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi .....	30
4.2 Tutkimusmenetelmänä henkilöstön haastattelut .....	32
4.3 Tiedotus ja koulutus organisaatiossa.....	33
4.4 Henkilöstön asenteet.....	34
4.5 Parannusehdotuksia henkilöstöltä .....	35
4.6 Yksiköiden välillä eroja.....	36
<b>5 ASIAKKAIDEN VAIKUTUS YRITYSTEN YMPÄRISTÖVASTUULLISUUTEEN .....</b>	<b>38</b>
5.1 Kuluttajien vaatimukset kannustimena ympäristövastuullisuuteen .....	38
5.2 Viherpesty mielipiteet .....	39
5.3 Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa.....	41
5.4 Tutkimusmenetelmänä asiakaskyselyt .....	42
5.5 Vastaajien taustat ja asenteet ympäristövastuullisuutta kohtaan .....	44
5.6 Asiakkaiden mielipiteet Piispalan ympäristövastuullisuudesta .....	48
<b>6 POHDINTA.....</b>	<b>52</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>56</b>

<b>LIITTEET</b> .....	<b>57</b>
Liite 1. YSMEK2-ympäristöjärjestelmän ympäristökatselmuksen tarkistuslista.....	57
Liite 2. Haastattelurunko Piispalan henkilöstön haastatteluille.....	59
Liite 3. Piispalan asiakaskysely.....	60

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1. Piispalan jätemäärät vuosittain.....	23
TAULUKKO 2. Piispalan ympäristövastuullisuuden SWOT.....	27

## **KUVIOT**

KUVIO 1. Ympäristövastuullisuuden tärkeys matkakohteen valinnassa.....	45
KUVIO 2. Ympäristövastuullisesti toimiminen lomaillessa.....	46
KUVIO 3. Ympäristövastuullisuuteen liittyviä asioita joita asiakkaat ovat valmiita tekemään lomaillessaan .....	47
KUVIO 4. Piispalan ympäristövastuullisuus.....	48
KUVIO 5. Missä Piispalan ympäristövastuullisuus näkyy .....	49
KUVIO 6. Pitäisikö Piispalan toimia ympäristövastuullisemmin .....	50
KUVIO 7. Missä asioissa toivotaan parannusta ympäristövastuullisuuteen liittyen ...	51

# 1 YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS TÄRKEÄNÄ TYÖKALUNA YRITYSTOIMINASSA

Ympäristövastuullisuus ei ole ohimenevä trendi vaan vakiintunut suuntaus, jota voidaan alkaa pitää jo itsestäänselvyytenä. Erilaiset lait ja säädökset säätelevät yritysten toimintaa ympäristöasioissa, mutta tarve laajempaan ympäristövastuullisuuteen lähtee yritysten asiakkailta. Yhä useampi kuluttaja valitsee mielellään ympäristöystävällisemmän vaihtoehdon tavaroita tai palveluja ostaessaan ja on kiinnostunut ympäristöstään ja sen suojelusta. Tämä asettaa yrityksille haasteen toimia vastuullisesti ja tiedottaa siitä myös asiakkailleen. Ympäristövastuullisesti toimiminen voi tuottaa yritykselle kilpailuetua sekä taloudellisia säästöjä.

Usein pelkkä ympäristövastuullisuus ei kuitenkaan riitä; toimivan ja kokonaisvaltaisen ympäristövastuullisuuden takaamiseksi yritysten olisi otettava käyttöön ympäristöjärjestelmä. Ympäristöjärjestelmän tai ympäristöohjelman käyttöönotto vakiinnuttaa yrityksen ympäristövastuullista toimintaa ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen sekä toiminnan ja tulosten seurannan. Ympäristöjärjestelmän tai – ohjelman käyttöönotto yrityksessä vaatii tehokasta ympäristöjohtamista sekä johdon ja koko henkilöstön sitoutumista ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi. Yritys voi saavuttaa ympäristötavoitteensa vain toimimalla läpinäkyvästi ja käymällä vuoropuhelua kaikkien sidosryhmiensä kanssa. Toimiva ja oikein käytöön otettu ympäristöohjelma on tae yrityksen laadusta ja luotettavuudesta. Ohjelman avulla yritys viestittää sekä asiakkailleen, henkilöstölleen että yhteistyökumppaneilleen ja muille sidosryhmilleen olevansa luotettava organisaatio, joka on kiinnostunut asiakkaidensa, henkilöstönsä sekä ympäristön hyvinvoinnista.

Ympäristöjärjestelmien on perinteisesti ajateltu olevan teollisuudenalojen yritysten työkalu, sillä niiden aiheuttamat ympäristövaikutukset ovat selkeitä ja usein selvästi havaittavissa. Nykyään kuitenkin vastuullinen toiminta olisi tärkeää ulottaa myös palveluiloille, sillä niin monista kulutushyödykkeistä ja palveluista on jo saatavilla ympäristöystävällisempi tai vastuullisempi vaihtoehto ja vastuullinen yritystoiminta on yleisesti esillä keskusteluissa. Erityisesti matkailualalla ympäristövastuullisuus on tärkeää, sillä se on yksi maailman suurimmista elinkeinoista ja sen ympäristövaikutukset

ovat myös suuria. Matkailijat ovat myös entistä tietoisempia ja valitsevat yhä useammin vastuullisen ja luonnonläheisen matkakohteen massaturismikohteen sijasta. Luonnon ollessa yksi suurimmista matkailun vetovoimatekijöistä on ainoastaan järkevää, että siitä pidetään myös huolta.

Luonto-, liikunta- ja nuorisomatkailukeskus Piispala on Suomen suurin nuorisokeskus ja suosittu matkailukohde Keski-Suomessa. Piispalan arvoihin on kuulunut jo pitkään kestävä kehityksen mukainen toiminta, tätä toimintaa on yrityksessä päätetty tehostaa ottamalla käyttöön ympäristöohjelma. Tämä opinnäytetyö toimii ulkopuolisena konsultaationa Piispalan ympäristöohjelmalle. Työn tarkoituksena on arvioida Piispalan tämänhetkistä ympäristövastuullisuutta sekä tutkia yrityksen henkilöstön ja asiakkaiden mielipiteitä ja asenteita ympäristövastuullisuutta kohtaan. Työ voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: ympäristövastuullisuuden nykytilaan, henkilöstön asenteisiin sekä asiakkaiden mielipiteisiin. Työtä ei voida luokitella suoraan joko kvantitatiiviseksi tai kvalitatiiviseksi tutkimukseksi, sillä siinä on osia molemmista. Tutkimustavat valittiin sen mukaan, miten hyvin niiden arvioitiin soveltuvan tiedonhankintaan. Työssä on käytetty aineistonkeruuseen havainnointia, haastatteluja sekä strukturoitua kyselylomaketta. Piispalan ympäristövastuullisuuden nykytilaa arvioitiin havainnoinnin, Piispalassa tehdyn ympäristökatselmuksen sekä Piispalan henkilöstöltä saatujen tietojen pohjalta. Näitä tietoja analysoitiin majoitus- ja ravitsemusalan ympäristöjärjestelmän YSMEK2-ympäristökatselmuksen tarkastuslistaa mukailleen. Henkilöstön mielipiteitä ja asenteita ympäristövastuullisuutta kohtaan päätettiin tutkia lyhyiden teemahaastattelujen avulla, jotta tuloksista saataisiin mahdollisimman totuudenmukaiset. Asiakkaiden mielipiteitä ja asenteita mitattiin kyselylomakkeen avulla, jotta tavoitettaisiin mahdollisimman laaja joukko mahdollisimman helposti. Työn tuloksena on kokonaisvaltainen katsaus Piispalan ympäristövastuullisuuteen, ja sen avulla pystytään määrittelemään, mitä on tehty oikein ja missä on vielä kehitettävää.

## 2 YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS MATKAILUYRITYKSESSÄ

### 2.1 Lait ja asetukset toiminnan säätelijöinä

Kansainvälinen keskustelu ympäristöongelmista laajeni 1980-luvulla; Bruntlandin komission, eli ympäristön ja kehityksen maailmankomission vuonna 1987 julkaisema raportti toi ensimmäistä kertaa näkyvästi julkisuuteen kestävän kehityksen käsitteen. Tämä oli ensimmäinen ympäristönsuojelun tavoite, jonka toteutumiseen sitoutui ainakin nimellisesti suuri joukko valtioita. Rio de Janeirossa kesällä 1992 järjestetyn kansainvälisen konferenssin pohjalta solmittiin vuonna 1997 Kioton ilmastopöytäkirja. Konferenssissa syntyi myös Agenda 21 -ohjelma sekä ekotehokkuuden käsite, jonka mukaan ympäristökuormituksen vähentäminen ja talouskasvu ovat mahdollisia yhtä aikaa. (Hakala & Välimäki, 2003, 33.) Rion seurantakokous järjestettiin Johannesburgissa syksyllä 2002, ja tässä kokouksessa käsiteltiin myös matkailukysymyksiä (Hemmi 2005, 76).

Johannesburgin kokoukseen laadittiin kestävän matkailun tavoitteita, jotka koskivat matkailuelinkeinoa ja yrityksiä, hallituksia sekä kansainvälisiä instituutioita. Matkailuelinkeinoille ja yrityksille asetetut tavoitteet olivat muun muassa seuraavanlaisia: yritysten on noudatettava luonnonvarojen käyttöä ja jätteen tuottamista minivoivia ympäristöjohtamisen periaatteita, henkilökunnalle ja asiakkaille on kehitettävä ympäristölliset ja yhteiskunnalliset käyttäytymissäännöt ja on osallistuttava paikallista ympäristöä, yhteisöjä ja kulttuureita suojeleviin hankkeisiin. (mts. 81.)

WTTC (World Travel and Tourism Council), WTO (World Tourism Organisation) ja Earth Council julkistivat vuonna 1996 oman matkailun Agenda 21:n. Sen avulla on esimerkiksi määritelty kestävän matkailun periaatteita. WTO:n asettamat tavoitteet kestävälle matkailulle ovat, että kaikki voimavarat hoidettaisiin siten, että ”taloudelliset, sosiaaliset ja esteettiset tarpeet voidaan tyydyttää samanaikaisesti ylläpitäen kulttuurien eheyttä, elintärkeitä ekologisia prosesseja, luonnon monimuotoisuutta ja elämää ylläpitäviä järjestelmiä.” (Hemmi 2005, 80.) Kielteisiä ympäristövaikutuksia on



saatu huomattavasti vähennettyä erilaisilla kansainvälisillä sopimuksilla, järjestöjen toimenpiteillä ja valtioiden ympäristöohjelmilla. (mts. 13.)

Yritysten ympäristösuojelua ohjataan Suomessa lainsäädännöllä ja muilla määräyksillä sekä taloudellisilla ohjauskeinoilla, joita ovat ympäristöverot ja –maksut sekä yrityksille myönnettävät ympäristönsuojelutuet. Vesi-, jäte-, ympäristösuojelu-, luonnonsuojelu- ja kemikaalilait säätelevät yritysten toimintaa. Yrityksen toiminnanharjoittajan on tunnettava ympäristöä koskevat lakisääteiset velvoitteensa ja toimittava niiden mukaisesti. Yritys voi saada ympäristötukea esimerkiksi hankkeille, jotka edistävät energiansäästöä, uusiutuvien energiamuotojen käyttöä, jätehuoltoa, ilmansuojelua tai vesiensuojelua. (Valtion ympäristöhallinto 2007.)

Palvelualan yrityksille ei ole juurikaan suunnattu lainsäädännöllisiä ympäristöasioita koskevia määräyksiä vaikka ympäristölaki koskeekin kaikkia, sekä yrityksiä että yksityisiä kansalaisia. Palvelualan yrityksille merkittävin lain määräys on jätteitä ja jätehuoltoa koskeva osuus. Hyvän yrityskansalaisen periaatteet täyttyvät, kun yritykset toimivat taloudellisesti kannattavasti, huolehtivat henkilöstön hyvinvoinnista ja yhteiskunnallisista velvoitteista sekä huomioivat kestävän kehityksen periaatteet liiketoiminnassaan. (Pohjola 2003, 217.)

## **2.2 Vastuullinen matkailu**

Matkailu on maailman merkittävin yksittäinen elinkeinoala, sillä se työllistää eniten ihmisiä maailmassa ja välittömät ja välilliset matkailun tulot muodostavat noin 11 % maailman bruttokansantuotteesta (Hemmi 2005, 19-20). Siksi matkailun ympäristövaikutukset ovat myös merkittävät.

Hemmin (2005, 25-27) mukaan yksi matkailun kasvavista trendistä on kestävän kehityksen ja ympäristövastuullisuuden nouseminen johtaviksi matkailun suunnitteluperiaatteiksi. Hän toteaa, että kulttuuri ja luonto kiinnostavat matkailijoita yhä enemmän ja luontomatkailu ja ekoturismi tulevat olemaan yksiä suhteellisesti voimakkaimmin kasvavista matkailumuodoista. Myös Rátz ja Puczko (2002, 170, 290) toteavat, että pako arjesta ja kiireisestä kaupunkiympäristöstä on yksi tyypillisimmistä motivaatio-

reista matkailuun ja että luonto ja kulttuuri ovat matkailun tärkeimpiä vetovoimatekijöitä. Cooper, Fletcher, Gilbert ja Wanhill (1999, 150) ovat samaa mieltä toteamalla, että ympäristö, joko luonnollinen tai rakennettu, on yksi tärkeimmistä matkailuelinkeinon osa-alueista ja vetovoimatekijöistä, ja se muuttuu tai sitä muutetaan väistämättä turismin myötä.

Matkailuelinkeino kehittyy koko ajan, ja yksi tärkeimmistä kehityssuunnista on vastuullisuus. Tämän takia on entistä tärkeämpää, että turistikohteet, yritykset ja turismin parissa työskentelevät ottavat vastuun ympäristöstä ja yhteiskunnasta. (Cooper ym. 1999, 449.) Turismin suunnittelussa ja kehittämisessä keskitytään yhä enemmän pitkän tähtäimen suunnitelmiin ja kestävän kehityksen ja turismin toteuttamiseen lyhyen tähtäimen suunnitelmien ja turistikohteiden loppuun käyttämisen sijasta. Kuluttajat asettavat yrityksille ja turismin parissa toimiville vaatimuksia vastuullisuuteen. Tähän on alalla vastattu asettamalla erilaisia säädöksiä, palkintoja ja ohjelmia, jotka kannustavat yrityksiä ja organisaatioita toimimaan ympäristövastuullisesti. (mts. 457–458.) Myös Rátz ja Puczko (2002, 281–283) toteavat turismin kehityssuunnan olevan kohti pienialaisempaa ja laadukkaampaa tarjontaa, jossa keskitytään hakemaan vaihtoehtoja massaturismille, vähentämään turismin negatiivisia vaikutuksia ja säilyttämään kohteiden kantokyky.

Hemmin (2005) mukaan kestävän ja ympäristövastuullisen matkailun toteuttamisen tavoitteena on matkailun entistä järkevämpi toteuttaminen luontoa ja ympäristöä kunnioittaen. Vastuullisen matkailun tehtävänä on tunnistaa matkailun kielteiset vaikutukset ja pyrkiä vähentämään niitä. (Hemmi 2005, 41.) Cooper ja muut (1999, 152) puolestaan muistuttavat, että ympäristösuojelu on helpompaa ja halvempaa kuin vahinkojen korjaaminen jälkeinpäin. Sen takia onkin tärkeää tehdä suunnitelmia ja toimia ympäristövastuullisesti, vaikka sitä ei lainsäädännössä mainittaisikaan.

Matkailun vaikutukset ulottuvat ilmastoon, kasvillisuuteen, ekosysteemeihin, ympäristöön ja elottomaan luontoon. Vaikutukset voivat olla välillisiä tai välittömiä, tilapäisiä tai pysyviä, ja niiden voimakkuuteen ja pysyvyyteen vaikuttavat monet tekijät. Näitä ovat esimerkiksi kohteeseen matkustamisen muoto, matkailijamäärät, matkan kesto, matkailijoiden ominaisuudet, kohteen ominaisuudet ja matkailuaktiiviteettien luonne ja kesto sekä matkailun sesonkiluonteisuus. (Hemmi 2005, 41–42.)

Mathieson ja Wall (2006) jaottelevat turismin ympäristövaikutukset seuraavasti:

1. ilmanlaatu
2. geologiset resurssit
3. luonnonvarat
4. kasvillisuus ja luonto
5. ihmiset rakentama ympäristö
6. ekosysteemit

(Mathieson & Wall 2006, 169.)

Suurin ilmanlaatuun vaikuttava tekijä ovat kulkuvälineet, kuten autot ja lentokoneet, jotka aiheuttavat päästöjä. Tästä aiheutuu usein myös melusaastetta. Geologisiin ongelmiin kuuluvat esimerkiksi roskaaminen, haitallisten aineiden joutuminen maaperään, käsittelemätön jätevesi sekä eroosio, joka syntyy, kun useat kävijät kuluttavat maan pintaa. Vedenlaatuun vaikuttavat edellä mainitut haitalliset aineet ja jätevesi, kuten myös järvien rehevöityminen. Jäteveden puhdistaminen on olennainen osa tämän ongelman ehkäisemistä. Luonnonvaroja kuluttaa ei-uusiutuvien luonnonvarojen käyttö energiantuotannossa. Kasvillisuuteen ja luontoon vaikuttavia seikkoja on monia, kaikki ihmisen toiminta häiritsee jollain tavoin kasvillisuutta ja luontoa. Vaikutuksia on esimerkiksi eläinten elinalueille tunkeutumisella. Myös pesiminen saattaa häiriintyä sekä kasvillisuus tuhoutua. Ihmisen rakentaman ympäristön tulisi olla sopuoinnussa ympäröivän luonnon kanssa visuaalisesti. Matkailukohteet vaativat myös ympärilleen infrastruktuuria, jonka rakentamisella on omat vaikutuksensa. Monet näistä ongelmista ovat sellaisia, että matkailuyrityksen tai -kohteen on helppoa tai mahdollista vähentää niitä toimintansa muuttamisella. (Mathieson & Wall 2006, 168-175; 195.)

### **2.3 Kohteen kantokyky ja elinkaari**

Kantokyky on yksi matkailun kestävyyttä keskeisimmin ilmaiseva mittari, ja sen osatekijöitä ovat ekologinen, taloudellinen ja sosiaalinen kantokyky. Kantokyvyn on määriteltävä olevan ”enimmäismäärä ihmisiä, jotka voivat vieraila matkakohteessa ilman, että alueen ympäristö ja matkailijoiden kokemusten laatu heikkenee häiritsevästi” (Hemmi 2005, 87). Cooperin ja muiden (1999, 109–110) mukaan kestävä matkai-

lun kulmakivenä toimivat pitkän tähtäimen suunnitelmat ja kohteen kantokyvyn ylläpito. Hän määrittelee kantokyvyn tarkoittavan maksimimäärää ihmisiä, jotka voivat vierailla kohteessa aiheuttamatta negatiivisia ympäristövaikutuksia tai matkailijoiden kokemuksen laadun heikkenemättä. Sekä Cooper ja muut (1999, 110) että Hemmi (2005, 91) toteavat kantokyvyn käsitteen olevan usein epäselvän, vaikeasti mitattavissa kantokykyä voi olla myös vaikea toteuttaa käytännössä, sillä sen toteutuminen ja toimiminen riippuu usein kohteen johtamistavoista ja kohteesta itsestään.

Hemmin (2005) mukaan käsitteen hyväksyttävät muutokset on ehdotettu korvaavan kantokyvyn käsitteen. Hyväksyttävien muutosten rajoja (Limits of Acceptable Change, LAC) tutkittaessa tarkastellaan, mitkä muutokset kohteessa ovat hyväksyttäviä, mitkä olosuhteet toivottuja ja millä toiminnalla saavutetaan hyväksyttävät tavoitteet. LAC:in neljä pääelementtiä ovat alueen käyttöön ja käytön vaikutuksiin liittyvien hyväksyttävien olosuhteiden ja muutosten määrittely, nykyisten olosuhteiden inventointi ja tavoitteiden eli hyväksyttävien muutosten toisiinsa vertaaminen, alueen sosiaalisten ja ekologisten muutostekijöiden hallintakeinojen määrittely ja säännöllinen seuranta ja arviointijärjestelmä. (mts. 87–92.)

Strateginen pitkän aikavälin suunnittelu on tärkeä väline kohti kestäväää ja vastuullista matkailutoimintaa. Matkailukohteita ja niiden elinkaarta tulisi tarkastella ja johtaa pidemmän aikavälin suunnitelmien avulla. Näin vältetään kohteen kantokyvyn ylittymiseltä ja kävijämäärien laskulta, joka seuraa väistämättä, kun kantokyky ylittyy. Kohteen strateginen suunnittelu sisältää seuraavat osa-alueet: nykytila-analyysi, tavoitteiden määrittely, strategian muodostaminen, markkinointi sekä käyttöönotto ja seuranta. (Cooper ym. 1999, 111–112.)

Butler kehitti matkailun elinkarimallin vuonna 1980, ja se soveltuu edelleen käytettäväksi matkailun kestävyuden tarkasteluun. Matkailualueen kehitys jaetaan mallissa kuuteen eri vaiheeseen jotka ovat: löytäminen, sitoutuminen, kehittyminen, vakiintuminen, stagnaatio ja uudistuminen tai taantuminen. (Hemmi 2005, 92.) Kohteen elinkaari kuvaa matkailukohteen eri kehitysvaiheita, jotka ovat riippuvaisia kävijämääristä, kilpailusta, markkinatrendeistä ja kohteen itsensä ominaisuuksista, kuten saavutettavuudesta ja kehityksen asteesta. (Cooper ym. 1999, 114–116.)

Cooper ja muut (1999, 117.) toteavat, että tämän päivän matkailukohteiden tulisi olla hyvin suunniteltuja ja johdettuja ja osoittaa vastuullisuutensa ympäristöä ja yhteiskuntaa kohtaan, jotta ne vastaisivat modernin matkailijan vaatimuksia. Jotta tämä saavutetaan, kohteissa olisi todella keskityttävä pitkän aikavälin suunnitelmiin ja ympäristöstrategioihin.

### **2.3 Yritysten ympäristövastuullisuus**

2000-luvulle siirryttäessä yritystoiminta on muuttunut yhä avoimemmaksi ja yritysten oletetaan toimivan yhä vastuullisemmin niin ympäristö- kuin muissakin asioissa. Yritysten toimintaa ohjaavat nykyään sellaiset käsitteet kuin yritysten yhteiskuntavastuu ja vastuullinen liiketoiminta. Vastuullinen liiketoiminta eli Corporation Social Responsibility (CSR) muodostuu taloudellisesta, ympäristöllisestä ja yhteiskunnallisesta vastuusta. (Pohjola 2003, 211–212.)

Yrityksen yhteiskuntavastuun näkyvimpiä ja konkreettisimpia muotoja on ympäristövastuullisuus. Ympäristövastuullisuuden ilmenemismuodot ovat toimialasta riippuvaisia ja hyvin erilaisia eri yrityksillä. Palvelualalla ympäristövastuullisuuteen kuuluvat esimerkiksi jätehuollon kehittäminen, henkilöstön ympäristöasioiden hallinta ja koulutus ja ympäristövastuullisuuden korostaminen asiakasviestinnässä. Piispalassa tähän voisi lisätä vielä kierrätyksen mahdollistaminen asiakkaille, ympäristökasvatuksen sekä lähiruoan käytön. (mukaillen Pohjola 2003, 219.)

Ekotehokkuuden käsitettä käytetään osana yritysten ympäristövastuullisuutta. Ekotehokkuuden periaatteena on käyttää mahdollisimman vähän materiaaleja, raaka-aineita ja energiaa vähentäen samalla tuotteen tai palvelun haitallisia ympäristövaikutuksia sen elinkaaren aikana. Periaatteena on tuottaa vähemmästä enemmän ympäristöä säästämällä. Ekotehokkuuden avulla pystytään säästämään kustannuksia ja parantamaan yrityksen kilpailukykyä. Kun yritys tuntee oman toimintansa ekotehokkuuden, se pystyy parantamaan kilpailukykyään. (Valtion ympäristöhallinto 2007.)

Kestävän kehityksen määritelmän mukainen yrityksen ympäristövastuu sisältää ympäristölakien ja viranomaismääräysten noudattamisen sekä vesien, ilman ja maaperän suojelun, ilmastonmuutoksen torjunnan, luonnon monimuotoisuuden turvaamisen ja

luonnonvarojen säästävän käytön. Yksinkertaisesti esitettynä ympäristövastuu tarkoittaa yrityksen toiminnan suunnittelua ja toteutusta niin, että raaka-aineita ja energiaa käytetään tarkoituksenmukaisesti ja että syntyvien jätteiden määrä pyritään minimoimaan. Jotta tämä ympäristövastuun määritelmä toteutuu, yrityksen tulee määritellä oma ympäristöohjelmansa ja päämääränsä ympäristöasioiden jatkuvaan parantamiseen. (Pohjola 2003, 16.)

Pohjolan (2003) mukaan vastuullisen liiketoiminnan edellytyksenä on, että ympäristöasiat otetaan mukaan yrityksen päätöksentekoon ja strategiseen johtamiseen. Keinona tähän on ympäristöjohtaminen. Sen avulla hallitaan yrityksen toimintaa niin, että yrityksen ympäristötavoitteet otetaan huomioon kaikessa toiminnassa ja päätöksenteossa. (Pohjola 2003, 23.) Ympäristöjohtamisen avulla edistetään toiminnan ekotehokkuutta ja vähennetään palvelun tai tuotteen ympäristöhaittoja. Ympäristöjohtamisen välineitä ovat ympäristöjärjestelmät, -standardit, -indikaattorit ja -laskenta. ISO 14001 -standardiin ja EMAS-asetukseen perustuvat järjestelmät ovat tunnetuimpia ympäristöjohtamisen välineitä. Ympäristöjärjestelmä auttaa yritystä ottamaan huomioon ympäristöasiat kaikessa toiminnassaan, ja sen avulla pystytään tunnistamaan ja vähentämään haitallisia ympäristövaikutuksia sekä säästämään kustannuksia. Otettaessa käyttöön ympäristöjärjestelmä yrityksessä asetetaan ympäristötavoitteet, toteutetaan toimintaohjelma tavoitteiden saavuttamiseksi, seurataan tavoitteiden saavuttamista ja parannetaan toiminnan ympäristötehokkuutta asettamalla tavoitteita. (Valtion ympäristöhallinto 2007.)

Ympäristöseikat voivat yrityksessä tulla hoidetuiksi tavallisen toiminnan yhteydessäkin; järjestelmien etuna on se, että tehokkuus ja varmuus toiminnassa lisääntyvät. Ympäristöjärjestelmä helpottaa ja tehostaa myös keskustelua ja yhteistyötä asiakkaiden, viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa sekä sitä voidaan käyttää markkinoinnissa. Johdon toiminta on ratkaisevassa asemassa ympäristöjärjestelmän rakentamisessa ja käyttöönotossa. Johdon tulisi sitoutua ympäristönsuojelun jatkuvaan edistämiseen, luoda ympäristöpolitiikka, määritellä ympäristötavoitteet yhdessä henkilöstön kanssa, osoittaa riittävät resurssit ympäristöasioiden hoitoon, seurata ympäristönsuojelun toteutumista sekä palkita hyvästä ympäristötoiminnasta. (Matkailunedistämiskeskus 1996, 9-14.)

Ympäristöjärjestelmä voidaan yhdistää laatujärjestelmiin, sillä peruseriaatteet niissä ovat samat (johdon sitoutuminen, toiminnan tavoitteellisuus ja järjestelmällisyys, seuranta ja katselmukset). Ympäristöjärjestelmän avainperiaatteet ovat (ISO 14001:n mukaan): jatkuva prosessi, toiminnan jatkuva parantaminen, ympäristöasiat keskeisiksi osaksi yrityksen arvoja, johdon ja työntekijöiden sitoutuminen, sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen, suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus, riittävät voimavarat, toiminnan ja tehokkuuden mittaaminen ja arviointi, säännölliset ympäristötarkastukset eli auditointi sekä yhteistyökumppanien ottaminen mukaan toimintaan. (Matkailunedistämiskeskus 1996, 16.)

Ympäristöjärjestelmän keskeiset osa-alueet ovat ympäristöpolitiikka, ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet, ympäristöohjelma, seurantajärjestelmä ja ympäristöselonteko (Matkailunedistämiskeskus 1996, 11). Yrityksen ympäristöpolitiikka sisältää sen ydinliiketoiminnan ympäristönäkökohdat ja yhteistyömuodot tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Ympäristöohjelma puolestaan sisältää yrityksen ympäristösuorituskyvyn tekijöiden yksityiskohtaisen määrittelyn ja tavoitteet ympäristövastuullisuuden saavuttamiseksi. Ympäristöasioiden hallintajärjestelmän avulla yrityksen ympäristöasiat hoidetaan tavoitteiden ja päämäärien mukaisesti. (Pohjola 2003, 54.)

Environmental Audit (EA, ympäristötarkastus) ja Environmental Impact Assessment (EIA, ympäristövaikutusten arviointi) ovat yleisesti käytettyjä metodeja ympäristövaikutusten mittaamiseen. EA:n avulla mitataan ja analysoidaan nykytilaa, kun taas EIA tutkii tulevien projektien mahdollisia vaikutuksia. Nämä molemmat ovat johdon työkaluja ympäristövastuullisuuden tuomiseen osaksi yrityksen toimintaa. (Rátz & Puczkó 2002, 246.) Matkailupalvelujen tuottajien avuksi ympäristöohjelmien kehittämiseen Kirk (1996) on ehdottanut niin sanottua kuuden R:n menetelmää:

1. Rethink (uudelleenarviointi)
2. Reuse (uudelleenkäyttö)
3. Reduce (vähentäminen)
4. Rationalise (järkeistäminen)
5. Recycle (kierrätys)
6. Reclaim (hanki takaisin)

(Rátz & Puczkó 2002, 247.)

Ympäristölle haitallisen toiminnan vähentäminen onnistuu parhaiten silloin, kun siihen on kannustimena muutakin kuin ympäristönsuojelu. Kannustimina voidaan nähdä esimerkiksi taloudellisuus ja toiminnan tehostuminen. Ympäristölle haitallisen toiminnan ennaltaehkäisy on yleensä parempi ratkaisu kuin korjailu jälkikäteen, sillä tämä voi olla kallista, aikaa vievää tai aiheuttaa muita ongelmia. (Hakala & Välimäki, 2003, 225-226.)

## 2.4 Ympäristövastuullisuus kilpailukeinona

Ympäristövastuullisuutta käytetään yhä kasvavassa määrin yritysten strategisena työkaluna kilpailuedun saavuttamiseksi. Muutos, erityisesti ympäristöasioihin mukautuminen, on ehdottoman tärkeää yrityksen kasvun ja kehityksen kannalta. Pelkkä lakien noudattaminen ei siis riitä. Tämä on nähty tärkeänä asiana jo 1990-luvulla, joten sen painoarvo on entistä suurempi nykyään. Ensimmäinen askel ympäristöasioiden avulla kilpailuedun saavuttamiseksi on ympäristöjohtamisen kehittäminen, tämä edistää sekä työntekijöiden, että johdon sitoutumista ja laadukasta ympäristövastuullisuutta. (Welford 2004, 22–23.)

Welford(2004) esittelee viisi pääasiallista ympäristöstrategiaa, joita voidaan käyttää yrityksessä kilpailuedun saavuttamiseksi. Ensimmäinen strategia on ylivertauisuus ja johtava asema, tämän mukaan ympäristöjohtaminen nähdään hyvänä johtamisena, yritys ottaa huomioon kaikki ympäristöasioihin liittyvät mahdollisuudet, jotka ovat nousseet esille ja pyrkii kohti täydellistä ympäristöjohtamista. Toinen strategia on ympäristöjohtamisen liittäminen yrityksen koko strategiaan. Sen mukaan ympäristöasiat otetaan huomioon yrityksen kaikessa päätöksenteossa, suunnittelussa ja toiminnassa. Kolmannen strategian mukaan ympäristöjohtamisen tulisi lähteä yrityksen johdosta ja johdon tulisi olla vastuussa yrityksen ympäristöasioista mieluummin kuin jättää ne henkilöstön huoleksi. Neljännessä strategiassa vertaillaan lyhyen- ja pitkäntähtäimen strategioita. Sen mukaan yritysten tulisi unohtaa ympäristöasioita ajatellessa tulosten heti saaminen ja lyhyen aikavälin strategiat, sillä ympäristöjohtamiseen kuuluu olennaisena osana pitkän tähtäimen strategiat ja tavoitteet, jotta tulokset olisivat myös tehokkaita. Yrityksen investoinnit



ympäristöasioihin ovat tuottavia ja näkyviä vasta pitkällä aikavälillä. Viides ja viimeinen strategia on tehokas kommunikaatio, jonka mukaan tehokkaan kommunikoinnin avulla yrityksen on helppo pitää yllä suhteita kuluttajiin ja saavuttaa kilpailuetua. Se auttaa myös yrityksen imagon ylläpitämisessä. (Welford 2004, 24–25)

Kilpailuetu ja kestävyys voivat kulkea käsi kädessä yrityksen toiminnassa, vaikka ne usein nähdäänkin toisensa poissulkevinä tekijöinä. Yllämainittujen ympäristöstrategioiden käyttöönotto on hyvä keino kilpailuedun ja kestävyuden saavuttamisessa. (Welford 2004, 28-30.) EU:n ympäristönsuojeluvirastojen johtajien laatima Prahan lausunto –asiakirja (Euroopan ympäristönsuojeluvirastot 2005) ottaa myös kantaa mahdollisuuden yhdistää ympäristövastuullisuus ja kilpailukyky. Lausunnon mukaan kansainväliset tutkimukset osoittavat, että hyvä ympäristöasioiden hoito ja ympäristönsäättely eivät heikennä yritysten kilpailukykyä ja talouskehitystä. Päinvastoin ympäristöasioista huolehtiminen voi edistää innovointia ja pitää yritykset valppaina uusien liiketoimintamahdollisuuksien ja luonnonvarojen tehokkaamman käytön suhteen.

### **3 PIISPALAN YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS JA SEN NYKYTILA**

#### **3.1 Ympäristöohjelman rakentaminen**

Tehokas ympäristöjärjestelmä on keskeisessä asemassa kun tähdätään riskien hallintaan ja yritystoiminnan aiheuttamien ympäristövaikutusten pienentämiseen. Ympäristöjärjestelmän tuomia hyötyjä yritykselle ovat muun muassa toiminnan systematisoiminen, asiakasvaatimusten tyydyttäminen, kilpailuedun saavuttaminen, myönteisen yrityskuvan luominen, muutostarpeiden ennakoiminen, kustannussäästöjen löytäminen sekä viranomaissuhteiden kehittäminen. (Linnanen, Markkanen & Ilmola 1997, 168–169.)

Welford (2004) jakaa yritykset kuudelle eri tasolle sen mukaan, miten ne suhtautuvat ympäristöön. Kaksi ensimmäistä tasoa ovat mukautumattomuus ja mukautuminen, ne kertovat tasosta jolla yritys mukautuu ympäristöstandardeihin. Kolmas taso on

yrittäjien toiminta, jossa yrityksen johto näkee ympäristöasiat tärkeinä ja asennoituu niihin pidemmän tähtäimen tavoitteina. Neljännellä tasolla yrityksessä tapahtuu muutoksia ympäristöasioihin liittyen. Viidennellä tasolla ympäristöasioista tulee saumaton osa koko alan tuotantoketjua. Kuudennen tason yrityksessä sen toimintoja laajennetaan käyttämällä ympäristöasioita edistämään liiketoimintaa. (Welford 2004, 19.) Piispalassa ympäristöasiat ovat osa organisaation toimintaa; yrityksessä pyritään muistamaan ympäristövastuullisuus kaikessa toiminnassa. Tämän perusteella Piispalan voisi luokitella olevan tällä hetkellä tasolla neljä. Ympäristöohjelman käyttöönoton ja vakiinnuttamisen jälkeen on mahdollista siirtyä viidennelle tasolle. Tavoitteena tulisi olla kuudennelle tasolle pääseminen, jolloin ympäristöasioita ja ympäristövastuullisuutta voisi käyttää yrityksen kilpailukeinona.

Piispalan ympäristöohjelma rakennetaan koulujen Vihreä Lippu - ympäristöjärjestelmän (Suomen ympäristökasvatuksen seura Ry) pohjalta. Piispala on nuorisokeskusten pioneeri ympäristöohjelman laatimisessa ja Piispalan ympäristövastaava on pitänyt koulutuksia muille nuorisokeskuksille ympäristöohjelmaan liittyen. Ympäristöohjelman pohjana käytettävän ympäristöjärjestelmän painopiste on ympäristökasvatuksessa enemmän kuin matkailussa tai majoitusliikkeen toiminnoissa, sillä järjestelmä on alun perin suunnattu kouluille.

Piispalan ympäristöohjelman teko aloitettiin syksyllä 2007 ympäristökatselmuksella, jonka avulla tarkasteltiin organisaation ympäristöasioiden nykytilaa. Vihreä Lippu - järjestelmään tehtävä katselmus käsittelee organisaation ympäristövastuullisuutta ympäristöasioiden hallinnan, ylläpitotoimintojen ja ympäristökasvatuksen osalta. Ylläpitotoiminnot pitävät sisällään hankinnat ja materiaalinkäytön, jätehuollon, vedenkuluksen, energihuollon ja kiinteistönhoidon, puhtaanapidon, keittiön ja ruokalan, viihtyvyyden ja turvallisuuden sekä liikkumisen ja kuljetukset. Katselmus toteutettiin täyttämällä valmiiksi tehdyt lomakkeet jotka yksiköiden vetäjät täyttivät omaan yksikköönsä liittyen. Tämän jälkeen ympäristövastaava keräsi tiedot yhteen ja yhteenvedon pohjalta pidettiin koulutustilaisuudet koko henkilöstölle koskien ympäristöasioita ja tulevaa ympäristöohjelmaa.

Vihreä Lippu -järjestelmän periaatteisiin kuuluvat ympäristökuormituksen vähentäminen, kestävä kehitys integrointi opetukseen ja toimintakulttuuriin, lasten ja nuor-

ten osallisuus, yhteistyö ympäröivän yhteiskunnan kanssa sekä toiminnan suunnitelmallisuus ja jatkuvuus (Suomen ympäristökasvatuksen seura Ry). Osa näistä periaatteista toteutuu jo Piispalan toiminnassa tällä hetkellä ja niiden toteuttaminen tulee tehostumaan ympäristöohjelman käyttöönoton avulla. Yritys tekee paljon yhteistyötä Kannonkosken kunnan kanssa, mikä on sinänsä itsestäänselvyys sillä yritys on kunnan omistuksessa. Lasten ja nuorten osallisuus sekä kestävä kehityksen integrointi opetukseen ja toimintakulttuuriin tulevat näkymään ympäristökasvatuksellisissa ohjelmapalveluissa. Suurimmassa osassa muista Piispalan aktiviteeteista ja ohjelmista ympäristövastuullisuus pyritään myös ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Toimintansa myötä Piispala on sitoutunut nuorisokasvatukseen ja ympäristöarvojen opettamiseen lapsille ja nuorille.

Nuorisokasvatus on tärkeä osa Piispalan toimintaa, käytännössä organisaatio toimii kuitenkin enemmän matkailuyrityksen kuin koulun tavoin, joten matkailun aspekti olisi myös otettava huomioon ympäristöohjelmaa laadittaessa. Vertailupohjan vuoksi ympäristövastuun nykytilaa käsitellään ja analysoidaan tässä työssä matkailun ja majoitusliikkeen näkökulmasta. Tässä käytetään apuna YSMEK2 ympäristöjärjestelmää. YSMEK2 on majoitus- ja ravitsemisalalan ympäristöjärjestelmä, jonka avulla on tarkoitus saavuttaa ISO 14001 -standardin ja EMAS:in mukainen ympäristöjärjestelmä. Sen tavoitteena on tehostaa yrityksen ympäristönsuojelua sisällyttämällä ympäristönäkökulmat kiinteäksi osaksi yrityksen kaikkea toimintaa. Ympäristöjärjestelmä tuo tehokkuutta asioiden hoitoon yrityksessä ja on hyvä työkalu sen johtamisessa. (Matkailunedistämiskeskus 1996, 9-10.) Ottamalla Piispalan ympäristöohjelmaan viitteitä YSMEK2:sta koulujen Vihreä Lippu järjestelmän lisäksi, saataisiin matkailun ja yritystoiminnan näkökulma mukaan ympäristöohjelmaan ympäristökasvatuksellisuuden lisäksi.

YSMEK2 -ympäristöjärjestelmän hyödyt yritykselle ovat moninaiset. Sen avulla yrityksessä voidaan lisätä ympäristövastuuta ja -tietoisuutta, kehittää yritysorganisaatiota ja tehostaa toimintaa. Toimivan ympäristöohjelman myötä yrityksen toiminnalle saadaan uskottavuutta, luodaan luottamusta ja tyytyväisyyttä asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin sekä saavutetaan kilpailuetua. Voimavarojen oikea kohdentaminen, sitoutuminen jatkuvaan parantamiseen sekä oman toiminnan ympäristövaikutusten tunnistaminen ja riskeihin varautuminen ovat osa ympäristöohjelman tuottamaa hyötyä. Sen

avulla saavutetaan myös jätteen synnyn ja käsittelyn hallinta, ympäröivän luonnon viihtyisyyden ja kestävän käytön turvaaminen ja kustannussäästöt. (Matkailunedistämiskeskus 1996, 11–13.)

### **3.2 Ympäristövastuullisuuden nykytila Piispalassa**

Piispalan ympäristövastuullisuuden nykytilaa analysoidaan YSMEK2 -järjestelmän yleistä ympäristökatselmuksen tarkastuslistaa mukaillen (Liite 1). Tiedot Piispalan nykytilasta perustuvat Piispalassa syksyllä 2007 tehtyyn ympäristökatselmukseen, Piispalan henkilökunnalta saatuihin tietoihin sekä nykytilahavainnointiin, joka suoritettiin Piispalassa marraskuussa 2007. Nykytilahavainnointia tehdessäni kiersin Piispalan aluetta ja majoitustiloja ja havainnoin samalla asiakkaan silmin ympäristöä ja merkkejä ympäristövastuullisuudesta tai sen puutteesta.

#### **Yritys ja sen toiminta**

Luonto- liikunta- ja nuorisomatkailukeskus Piispala on yksi Suomen suurimmista nuorisokeskuksista. Se sijaitsee Kannonkoskella ja on Kannonkosken kunnan omistuksessa. Nuoriso- ja matkailutoiminta on alkanut Piispalassa vuonna 1982. Piispalan majoitusvuorokaudet ovat noin 48 000 vuodessa ja liikevaihto noin 2,5 miljoonaa euroa. Suurin asiakasryhmä on leirikoulut, joita pidetään Piispalassa noin 300 vuosittain. Seuraavaksi suurin ryhmä on urheiluryhmät, erityisesti jääurheiluryhmät. Piispalan muita asiakasryhmiä ovat järjestöjen perhelomalaiset, rippileirit sekä yksityiset perhelomalaiset. Piispalassa ei ole erityistä sesonkiaikaa, vaan asiakkaita riittää vuoden ympäri. Marras- ja tammikuu ovat kuitenkin melko hiljaisia kuukausia.

Perusvuodepaikkoja on 192, ja määrä kaksinkertaistuu parvivuodepaikkojen kanssa, majoitustilat ovat mökkejä ja rivitaloja. Piispalan alue on 12 hehtaaria. Piispala hallinnoi myös Pohjoisen Keski-Suomen omistamaa 26 ha:n virkistysaluetta, johon kuuluvat esimerkiksi uimaranta ja 4,5 km:n valaistu ulkoilureitti. Piispalassa on myös oma vesi- ja jääliikuntakeskus PiiSpa sekä sisäliikunta-, kokous- ja harrastetiloja. Piispalan tiloihin kuuluvat myös noin 200-paikkainen ruokala sekä PiiSpan kahvio.

Piispala sijaitsee noin 7 kilometriä Kannonkosken keskustasta, joten joukkoliikennemahdollisuudet sinne ovat melko huonot ja suurin osa asiakkaista sekä henkilökunnasta kulkee Piispalaan henkilöautoilla. Ryhmät käyttävät useimmiten tilausajo-linja-autoja. Piispalan vanhimmat rakennukset ovat 1930-luvulta. Ensimmäiset majoitustilat rakennettiin 1980-luvun alussa ja nykyinen päärakennus ja osa majoitustiloista vuosi-ina 1991 ja 1994. Lisää majoitustiloja rakennettiin vuonna 2000, ja uusimmat majoitustilat valmistuivat vuonna 2005. Piispan jäähalli valmistui syksyllä 2004 ja uimahalli keväällä 2005. Vuonna 2008 tiedossa on muutamia suurempia rakennusprojekteja; tekonurmikentän ylle rakennetaan ylipainehalli, joka puretaan kesäisin, ruokalan vesikatto uusitaan ja uimarannalle asennetaan kolme uutta laituria.

Vakituista henkilökuntaa Piispalassa on 34–40 ja harjoittelijoita ja määräaikaista henkilöstöä noin 80 vuodessa. Tärkeä osa Piispalan toimintaa on ohjelmapalvelut, jotka jakaantuvat liikunta-, seikkailu-, ja kädentaito-ohjelmiin. Uuden ympäristöohjelman myötä ympäristökoulu tulee myös olemaan osana ohjelmapalveluja. Yksi Piispalan tärkeimmistä vetovoimatekijöistä on ympäröivä luonto ja sen mahdollistamat liikunta- ja seikkailuaktiviteetit.

### **Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä**

Piispalassa ei ole tällä hetkellä ympäristöpolitiikkaa tai ympäristöselontekoa, mutta Piispalan asiakaskansion mukaan kestävän kehityksen periaatteet ovat ohjanneet organisaation toimintaa 1990-luvulta lähtien. Tämä ei ole erityisen selvästi näkyvillä, mutta toteutuu esimerkiksi yrityksen sitoutumisessa lajitteluun ja kiinnostuksessa ympäristöasioita ja ympäristövastuullisesti toimimista kohtaan. Yrityksessä on tällä hetkellä tekeillä ympäristöohjelma koulujen Vihreä Lippu -ympäristöjärjestelmän pohjalta. Piispalassa ympäristöasiat näkyvät hankintaperiaatteissa, ympäristökasvatuksessa ja kierrätykseen ja uusiutuvien energialähteiden käyttöön sitoutumisessa. Tavoitteita on jo asetettu edellä mainittujen saavuttamiseksi.

Piispalan, kuten muidenkin yritysten ympäristöasioiden hoitoa säätelevät erilaiset lait. Nämä ovat vesi-, jäte-, ympäristönsuojelu- ja luonnonsuojelulait. Tärkeänä osana yrityksen toimintaa on myös yhteistyö Kannonkosken kunnan ja ympäröivien asuinalueiden kanssa. Ympäristövastuullisuutta tulee säätelemään yrityksen ympäristöohjelma, jonka periaatteiden mukaisesti yrityksessä pyritään jo toimimaan. Piispalassa ei ole

tällä hetkellä suunnitelmissa hakea ulkopuolista ympäristöjärjestelmää tai sertifikaattia.

Laatujärjestelmää Piispalassa ei ole vielä käytössä, mutta suunnitelmissa on järjestelmän rakentaminen. Ympäristöasiat pyritään huomioimaan mahdollisimman laajasti kaikessa yrityksen toiminnassa ja ne ovat osa yrityksen perusarvoja ja toiminta-ajatusta. Ympäristöohjelma on tarkoitus saada valmiiksi vuonna 2008 ja suurin vastuu sen toteuttamisessa on yrityksen johdolla, ympäristövastaavalla ja kiinteistöpäälliköllä. Yksiköiden vetäjät ovat myös mukana ohjelman toteuttamisessa. Seuranta tapahtuu lähinnä energiankulutuksen ja jätemäärien seurannan sekä viikkopalavereiden avulla. Viikkopalavereissa yksiköiden vetäjät ja yrityksen johto seuraavat yleistä edistymistä ympäristöasioissa. Toiminnan ympäristövaikutuksia ei ole ennen ympäristökatselmuksen tekoa kartoitettu, se valmistui yrityksessä syksyllä 2007. Ympäristövastaava on vastuussa dokumentoinnista ympäristöasioihin liittyen.

Ennen opinnäytetyötäni henkilöstön asenteita ja osaamista ei ole yrityksessä kartoitettu. Haastatteluiden perusteella voidaan päätellä, että henkilöstön koulutusta, motivointia ja sitouttamista kaivataan organisaatiossa lisää, vaikka suurin osa henkilöstöstä pitääkin ympäristövastuullisuutta tärkeänä ja osana työnkuva. Koulutusta ympäristöasioihin järjestettiin kahden koulutuspäivän verran joulukuussa 2007. Myös yksiköiden sisällä annetaan koulutusta ja ohjausta ympäristöasioihin liittyen, erityisesti lajitteluun ja energiansäästöön sekä hankintoihin liittyen. Henkilöstö osallistuu ympäristöasioiden hoitoon oman työnsä kautta, päämääränä ja kannustimena toimii yhteisten tavoitteiden saavuttaminen. Uudet työntekijät perehdytetään ympäristöasioihin työpisteittäin ja yksiköittäin. Sisäisessä tiedottamisessa käytetään viikkomuistioita. Asiakkaille tiedotetaan tässä vaiheessa melko vähän ympäristövastuullisuuteen liittyen, eikä heiltä odoteta sitoutumista esimerkiksi lajitteluun tai energiansäästöön.

### **Ympäristöseikat veden käytössä**

Käyttövesi tulee Piispalaan pohjavedestä oman kaivon ja pumppaamon avulla. Veden kokonaiskuvausta seurataan, se on 17000 m<sup>3</sup>/vuosi. Vettä kuluu eniten suihkuissa (12 l/min), WC:issä, jotka kuluttavat 6-8 l/kerta, sekä pyykinpesukoneissa ja astianpesukoneissa. Uimahallin suodattimien huuhtonta ja jäähallin jäänteko kuluttavat

myös erittäin paljon vettä. Vedenkulutusta seurataan lukemalla mittarit kuukausittain ja lukemia verrataan edelliseen vuoteen ja asiakasmääriin. Vettä tuotetaan noin 10m<sup>3</sup>/h, suurempi kulutus tai vuoto katkaisee veden tulon, tämän takia suuriin säästötoimenpiteisiin ei ole ennestään ryhdytty.

Veden kulutuksen vähentämistoimenpiteitä on käytössä jonkin verran. Uimahallin suihkut ovat elektronisia ja rantasaunan suihkut toimivat painonapilla. Noin puolessa alueen WC:issä on kaksoispainikkeet. Pesukoneita käytettäessä pyritään pesemään täysiiä koneellisia ja hankittaessa uusia koneita otetaan huomioon myös vedenkulutus. Uimahallin suodattimet huuhdellaan säännöllisesti, jotta altaiden vesiä ei tarvitse vaihtaa. Jäähallin jäähoidossa tarkkaillaan jään paksuutta jatkuvasti. Asiakkaita eikä henkilökuntaa ei ole tähän mennessä kannustettu tai ohjeistettu vedensäästöissä, sillä vesi tulee omasta kaivosta ja sitä on aina ollut riittävästi. Ohjeistamalla, hyödyntämällä järvi- ja sadevettä sekä vaihtamalla kaikki WC:t kaksoispainikkeellisiksi veden kulu- tusta olisi mahdollista pienentää. Majoitustiloissa on suihkut, jolloin vettä paljon kulluttavia kylpyjä ei voi ottaa.

### **Ympäristöseikat energian kulutuksessa ja energian tuotannossa**

Energia- ja lämpöjärjestelmiä valvotaan kiinteistöautomaatiikan avulla, kulutusraportit saadaan jopa tunnin tarkkuudella. Sähkönkulutus Piispalassa on noin 1500 MWh vuodessa, kulutus jakautuu suurin piirtein puoliksi PiiSpan ja muiden kiinteistöjen välille. Sähkön ja lämmön kokonaiskulutusta seurataan, jäähallin kylmäkontin sähkömäärää seurataan erikseen. Piispalan lämpöenergia tuotetaan oman biolämpölaitoksen avulla, lämpö tuotetaan hakkeella. Kattilan lämpötilaa säädellään automaattisesti ulkolämpötilan mukaan, samoin kuin kiinteistöihin menevän veden lämpötilaa. Uimahallilla hyödynnetään jäähallin tuottamaa lauhdelämpöä ja laitteet kuten lattialämmitys ja ilmastointikoneet on mitoitettu matalaenergian hyödyntämiseen soveltuvaksi..

Eniten energiaa kuluttavat laitteet Piispalassa ovat kompressorit, ilmastointikoneet ja pumput, nämä ovat kaikki melko uusia, joten niitä ei tulla uusimaan lähiaikoina. Kun koneita uusitaan, energiatehokkuus otetaan huomioon. Keittiön astianpesukone uusitaan vuonna 2008. Energiankulutuksen vähentämiseksi ei ole tehty varsinaisia suunnitelmia. Kaukolämpöverkon jatkamisella sähkönkulutusta saatiin laskettua jonkun verran. Automaatiikan avulla ja ajastamalla esimerkiksi valoja ja kiukaita energiankulutus-

ta voidaan pienentää, tällä hetkellä ulko- ja latuvalaistus on ajastettu sekä saunojen kiukaat. Etenkin PiiSpassa valaistuskapasiteetti on suuri, joten valaistuksen käytössä täytyy olla tarkkana. Tulevaisuudessa on tarkoituksena uusia alue- ja latuvalaistus energiansäästön takia, sillä niissä käytetään tällä hetkellä elohopeahöyrylamppeja.

Energiansäästöön ei ole annettu erityisesti ohjeita asiakkaille eikä henkilöstölle, henkilöstöllä on vain yleisohjeet energiansäästöön. Piispalan alue ja liiketoiminta on kasvanut ja kehittynyt ajan kuluessa, mutta kaikki koneet ja laitteet eivät ole muuttuneet samalla. Ongelmana uusien energiatehokkaampien laitteiden hankintaan on tilanpuute; tilat on suunniteltu niin, että vanhat laitteet mahtuvat niihin mutta ovat usein liian pieniä uusille laitteille.

Piispalan ympäristövastuullisuutta havainnoidessa kävi ilmi, että osa tyhjien majoitustilojen pattereista oli täydellä lämpötilalla, voisi olla pelkkä peruslämpö kun tilat ovat tyhjillään. Patterien lämpötilaa on mahdollista säätää majoitustiloista käsin.

Majoitustilojen WC:issä on lattialämmitys ja tiloissa kuivauskaapit, jotka vievät sähköä. Toisaalta nämä ovat kuitenkin melko tärkeitä asiakkaiden viihtyvyyden vuoksi. Rantasaunat ovat sähkölämmitteisiä, ne lämmitetään yleensä suuremmalle joukolle kerrallaan. Koulutuskeskuksen sauna ja mökkisauna lämmitetään vain lisämaksusta asiakkaille. Perinnesauna on puulämmitteinen.

### **Ympäristöseikat jätehuollossa**

Alueen jätehuolto hoidetaan Piispalan oman kiinteistöhuollon avulla, joka sopii myös jätteen jatkokäsittelystä. Jätteet lajitellaan yksiköittäin, nimetyn vastuuhenkilön johdolla. Henkilöstöä on ohjeistettu jätehuoltoon yleisellä tasolla viikkomuistioden ja yksiköiden vastuuhenkilöiden välityksellä, erityisiä motivointikeinoja ei ole kuitenkaan käytössä. Henkilökuntaa ohjeistamalla on saatu tehostettua jonkin verran lajittelua ja kierrätystä. Asiakkaille ei ole kuitenkaan annettu ohjeistusta lajitteluun, eikä heiltä vaadita siihen osallistumista.

Jätteiden syntyä pyritään ehkäisemään huomioimalla tavaramäärä, pakkauskoko, uusiokäytön mahdollisuus sekä pakkausmateriaalit tavaraa tilattaessa. Jättemäärää pyritään vähentämään myös kierrättämällä ja uusiokäytöllä. Keittiöllä suurimmat jätelajit ovat biojäte, pahvi ja energiajäte jätteiden määrää pyritään vähentämään koko ajan.



Piispalan tuottamaa jätemäärää seurataan jatkuvasti ja sekä oman kunnan että kunnan ulkopuolisetkin mahdollistamat jätteenlajittelutavat on selvitetty ja otettu käyttöön. Piispalassa lajiteltavat jättejakeet ovat: sekajäte, energiajäte (poltettava jäte), biojäte, paperi, pahvi, lasi, metalli, SER-jäte (sähkö- ja elektroniikkaromu) ja ongelmajäte (öljyt, akut, paristot, maalit, liuottimet, loisteputket, kylmälaitteet).

Piispalassa on oma 750 litran rumpukompostori, jolla käsitellään osa biojätteestä. Kii- reisenä aikana, jolloin jätettä tulee enemmän, osa jätteestä toimitetaan muualle uudelleen- käsittelyyn. Alueella on myös oma puristava jätekontti, johon energiajäte tyhjen- netään ja josta se siirretään jatkokäsittelyyn. Muu jäte haetaan jatkokäsittelyyn.

Jätehuolto toimii kiinteistöpäällikön mukaan melko hyvin tällä hetkellä, parannettavaa on kuitenkin vielä. Jätepisteiden sijoittelussa ja rajaamisessa esimerkiksi aidoilla on vielä puutteita. Jätepisteiden pitäisi myös olla sellaisia, että niihin voisi laittaa ohjeet jätteiden käsittelystä ja toimintatavasta. Lajittelu on pyritty hoitamaan järjestelmälli- sesti, mutta puutteita on vielä keräysjärjestelmässä, ohjeistuksessa ja asenteissa. Lajit- teluastioita on riittävästi muualla, paitsi majoitustiloissa, joissa ei vielä ole lajittelu- mahdollisuuksia. Vuonna 2008 jätehuoltoa pyritään entisestään tehostamaan rakenta- malla lajittelupisteitä ja – katoksia sekä hankkimalla sekajäte- ja pahvipuristimet.

**TAULUKKO 1. Piispalan jätemäärät vuosittain (luvut perustuvat vuosien 2006 ja 2007 jättemääriin)**

Jätelaji	määrä/vuosi
Paperi	10 m <sup>3</sup>
Pahvi	100 rullakkoa
Biojäte	12 tn
Lasi	3 m <sup>3</sup>
Metalli	6 tn
Energiajäte (puristetuna)	20 m <sup>3</sup>
Sekajäte	330 m <sup>3</sup>
SER	1 m <sup>3</sup>
Loisteputket	noin 100 kpl
Elohopeahöyrylamput	noin 50 kpl
Pientavarat kuten paristot, halogeenilamput	noin 30 litraa
öljyt, maalit	noin 100 litraa

### **Ympäristöseikat puhtaanapidossa**

Piispalassa käytetään ympäristöystävällisiä pesuaineita ja pyritään käyttämään oikeita aineita oikeisiin tarkoituksiin. Tähän kuuluvat oikea annostelu, neutraalien puhdistusaineiden käyttö ja vahvojen aineiden välttäminen. Piispalassa pyritään myös siivoamaan riittävästi, jotta vältetään pinttymät ja näin ollen vahvojen aineiden käyttö. Vettä säästetään käyttämällä vedetöntä siivousta kun mahdollista, vettä ei valuteta turhaan eikä suoriteta märkäpesua turhaan jos tila on vähän käytetty.

Siivousvälineiden ja -laitteiden käyttöikää pyritään pidentämään huoltamalla ne käytön jälkeen. Siivousvälineitä pyritään käyttämään myös monipuolisesti, jolloin ei tarvita niin monia erilaisia välineitä. Siivouksessa käytetään sähköautoa ja pyritään suunnittelemaan kuinka kuljetaan tilasta toiseen. Käytännössä siivouksen henkilöstö usein liikkuu kuitenkin alueen sisällä omilla autoillaan. Henkilöstöä ohjeistetaan ym-

päristöasioihin pitämällä käyttöturvallisuustiedot ja annostusohjeet henkilökunnan saatavilla, perehdyttämällä uusiin aineisiin ja annostukseen sekä ohjaamalla.

Siisteyttä pyritään edistämään Piispalassa sillä, että alueella ja tiloissa on riittävästi roska-astioita ja siivoustaajuus on riittävä. Henkilöstön ammattitaito sekä sitoutuminen esimerkkinä olemiseen ja paikkojen pitämiseen siistinä ovat avainasemassa siisteyden edistämisessä. Myös asiakkaiden opastaminen jätteiden lajitteluun ja tilojen oikeaan käyttöön on tärkeää.

Siivouksen esimiehen mukaan parannustarpeita on jätteiden lajittelussa, koulutuksessa, sitoutumisessa ja hankintojen keskittämisessä. Myös ympäristömerkittyjä puhdistusaineita pitäisi olla käytössä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tuotteiden valmistajat ja toimittajat pitäisi valita sen mukaan onko heillä käytössä ympäristöohjelma.

### **Ympäristönäkökohdat hankinnoissa**

Ympäristönäkökohtien huomioiminen hankinnoissa näkyy hankintojen keskittämisessä yksiköiden kesken, sopivan kokoisten pakkaus- ja kuormaerien tilaamisessa sekä siinä, että pyritään välttämään yksittäispakattuja tuotteita. Sähkötoimittajaa valitessa Piispalassa otettiin huomioon sähkön tuotantotapa ja kone- ja laitehankinnoissa pyritään huomioimaan huollettavuus ja energiankulutus. Esimerkiksi keittiön paljon vettä ja energiaa kuluttava astianpesukone uusitaan vuonna 2008.

Joidenkin tavarantoimittajien ympäristöjärjestelmiä on pyritty selvittämään, erityisesti keittiön ja siivouksen hankintojen osalta. Piispalassa käytettäviä ympäristömerkittyjä tuotteita ovat pesu- ja puhdistusaineet sekä sähkö. Vielä ei ole selvitetty esimerkiksi reilunkaupan tuotteiden käyttöä. Lähiruokaa käytetään mahdollisuuksien mukaan, ei kuitenkaan tällä hetkellä kovin paljoa, sillä tuottajat ovat melko pieniä. Tällä hetkellä Piispalassa käytettävää lähiruokaa ovat perunat ja mansikat, sekä joskus leivonnaiset. Muuten elintarvikehankinnat on keskitetty Kesprolle. Vähemmän jätettä tuottavia vaihtoehtoja pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan elintarvikehankinnoissa.

Siivouksen osalta kiinnitetään huomiota pintamateriaalien valintaan. Pyritään pitämään hankinnat kestävinä ja mahdollisuuksien mukaan hankkimaan kierrätyskelpoisia tuotteita. Puhdistusaineet ovat joutsenmerkittyjä jos mahdollista, aineet hankitaan tiivisteinä ja pakkauskoot ja – materiaalit otetaan tilatessa huomioon. Mahdollisuutena on myös käyttää toimittajia, joille voi palauttaa tyhjät pakkaukset ja astiat.

Hankintojen kuljetuksia on pyritty vähentämään keskittämällä hankintoja ja hyödyntämällä työntekijöiden työmatkoja. Myös sopivan suurien erien ostaminen vähentää kuljetusta, tässä on kuitenkin otettava myös huomioon tuotteen säilytysaika ja varastointikustannukset. Materiaalinkuljetukset pyritään Piispalassa pitämään minimissä ja käyttämään kierrätettäviä tai uudelleenkäytettäviä materiaaleja sekä välttämään yksittäispakattuja tuotteita.

Piispalan merkittävimmät materiaalivirrat muodostuvat toimistotarvikkeista (erityisesti paperi), kahvioissa myytävistä tuotteista, keittiössä käytettävistä raaka-aineista, puhdistusaineista ja – välineistä sekä tekstiileistä (lakanat, pyyhkeet), sähköstä ja lämmityshakkeesta (erityisesti energiaa vaativia uimahalli ja jäähalli), jätteistä, kemikaaleista (uimahalli), ohjauksen välineistä ja kädentaitotarvikkeista sekä hankinnoista majoitustiloihin (vuodevaatteet, huonekalut, pienkoneet).

Materiaaleja pyritään käyttämään ja säilyttämään oikein esimerkiksi hyvällä huollolla ja pyritään hyötykäyttämään hukkapaloja ja jätteitä. Energiaa pyritään säästämään ajastinten avulla, kiinteistöllä pidetään myös huoltopäiväkirjoja ja seurataan energiankulutusta. Siivouksessa pyritään käyttämään oikeita välineitä ja työmenetelmiä. Paperin uusiokäyttö on tärkeä ympäristövastuullisuuden väline Piispalan toimistossa; kopiot ja tulosteet pyritään tekemään molemmille puolille paperia ja jo käytettyä paperia käyttämään muistilappuina. Hakkeen käyttöä on lisätty energiantuotannossa.

Materiaalinkulutusta on pyritty vähentämään painettujen esitteiden vähentämisellä ja lisäämällä sähköistä markkinointia. Kaukolämpöverkkoa on laajennettu sähkönkulutuksen vähentämiseksi. Kulutusseuranta ja siihen reagoiminen ovat myös tärkeässä asemassa. Koneiden ja laitteiden oikea huolto pidentää käyttöikää ja vähentää energiankulutusta. Kuljetusmatkoja on vaikea pienentää Piispalan sijainnin vuoksi.

### 3.3 Piispalan ympäristövastuullisuuden SWOT

Kun yrityksessä kehitetään ympäristöosaamista, on tärkeää ensimmäisenä tunnistaa ulkoiset kehityssuunnat. Tässä hyvänä työkaluna on esimerkiksi skenaarioiden kehittäminen ja tarkastelu. Seuraavaksi tulisi arvioida nykyinen osaaminen yrityksessä ja määritellä keskeiset kysymykset esimerkiksi tilanneanalyysin avulla. Siinä määritellään ne sisäiset ja ulkoiset tekijät, jotka vaikuttavat yrityksen kilpailuasemaan. SWOT-analyysi on esimerkiksi hyvä keino arvioida yrityksen nykytilaa. Analyysin pohjalta pystytään ”määrittelemään ne keskeiset kysymykset, joihin resursseja kannattaa suunnata.” (Linnanen ym. 1997, 162–164.)

Ympäristötavoitteiden saavuttamista on kyettävä seuraamaan, tämä edellyttää niiden mittaamista. Ympäristöosaamisen myötä yrityksessä tarvitaan uudenlaista tiedonkeruuta, analysointia ja muokkaamista johtamisen tueksi. (Linnanen ym. 1997, 166.) Welfordin (2004, 28-30) mukaan, jotta ympäristövastuullisuudesta saadaan osa yrityksen kilpailuetua ja yritykselle muodostettua ympäristöstrategia, on tärkeää ensin analysoida yrityksen ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä sekä sen kaikkien toimintojen ympäristövaikutuksia. Hän suosittelee tähän työkaluksi SWOT – analyysiä, jossa tarkastellaan yrityksen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Pohjolan (2003, 99) mukaan ympäristövastuullisuuden SWOT -analyysin tarkoituksena on määritellä ne yrityksen liiketoiminnan ympäristötekijät, joiden varaan yrityksen menestys perustuu sekä ne tekijät, joiden haitalliset vaikutukset pitää minimoida. Hänen mukaansa SWOT – analyysi on hyödyllinen työväline arvioitaessa yrityksen toiminnan keskeisiä ympäristönäkökohtia sekä kartoitettaessa yrityksen ympäristöriskejä ja –vastuita.

## TAULUKKO 2. Piispalan ympäristövastuullisuuden SWOT

<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ympäristövastuullisuus osana yrityksen arvoja ja toimintaa</li> <li>○ Nykyinen toiminta hyvä pohja ympäristöohjelman rakentamiselle</li> <li>○ tehdään enemmän kuin vain lain määrittämät toimenpiteet</li> <li>○ johto ja yksiköiden vetäjät sitoutuneita ympäristöjärjestelmän ja vastuullisuuden toteuttamiseen</li> <li>○ nuorisokeskusten pioneeri ympäristöohjelman laatimisessa</li> </ul>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ympäristövastuullisuus ei ulotu jokaiselle yrityksen sektorille ja kaikkeen toimintaan</li> <li>○ tällä hetkellä tehdään vain asioita, jotka ovat helposti saavutettavissa</li> <li>○ henkilökunnan tietotaito ja sitoutuminen puutteellista</li> <li>○ asiakkailta ei vaadita samaa kuin henkilöstöltä -&gt; vesittää hieman hyvää tarkoitusta</li> <li>○ nuorisokeskusten pioneeri ympäristöohjelman laatimisessa</li> <li>○ Vihreä Lippu -järjestelmä enemmän kouluille suunnattu</li> </ul>
<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ toiminnan tehostuminen ja laadun paraneminen ympäristöosaamisen ja ympäristöjärjestelmän myötä</li> <li>○ maineen ja luotettavuuden kasvu</li> <li>○ ympäristövastuullisesti toimimisen muodostaminen kilpailukeinoksi</li> <li>○ ympäristövastuullisuus yleinen trendi ja asiakkaiden vaatimus</li> </ul>	<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ympäristövastuullisuuden jääminen irralliseksi koko organisaation toiminnasta</li> <li>○ vastuun jääminen vain osan henkilökunnasta harteille</li> <li>○ seurannan ja dokumentoinnin unohtuminen arjen kiireiden takia</li> <li>○ asiakkaiden toiveiden ja muiden ajankohtaisten asioiden unohtaminen</li> </ul>

Piispalan ympäristövastuullisuuden ehdottomana vahvuutena on, että vastuullisuus on osa yrityksen arvoja ja toiminta-ajatusta, näin se on helpompi sisällyttää kaikkiin yrityksen toimintoihin. Koska Piispalassa on kiinnitetty huomiota ympäristöseikkoihin ja tehty enemmän kuin lain vaatimat toimenpiteet jo ennen ympäristöohjelman laatimista ja suunnittelua, itse ohjelman teko helpottuu sillä kaikkea ei tarvitse aloittaa aivan

alusta. Yrityksen johto ja yksiköiden vetäjät ovat sitoutuneet toteuttamaan ympäristövastuullisuutta ja heidän joukostaan löytyy myös tietotaitoa tavoitteiden saavuttamiseksi. Piispala on nuorisokeskusten pioneeri oman ympäristöohjelman laatimisessa, tämä osoittaa yrityksen olevan edelläkävijä ja kykenevä seuraamaan aikaansa. Piispalalla on näin myös mahdollisuus osoittaa sekä asiakkailleen että muille sidosryhmille osaamisensa ympäristöasioiden saralla.

Piispalan tämänhetkisellä ympäristövastuullisuuden tilalla on jonkin verran heikkouksia, monet näistä kuitenkin korjaantunevat ympäristöohjelman käyttöönoton myötä. Tällä hetkellä Piispalan ympäristövastuullisuus ei ulotu kaikkeen yrityksen toimintaan ja sen taso on vielä melko pinnallinen. Pohjolan (2003, 51) mukaan, jotta saavutetaan tuloksia, ympäristöasioiden tulisi olla mukana yrityksen kaikessa toiminnassa, strategioissa ja suunnittelussa. Ympäristövastuun tulisi kuulua jokaisen yrityksen yksikön toimintoihin ja jokaisen työntekijän työtehtäviin.

Piispalassa tehdään ympäristövastuullisuuden saralla lähinnä vain sellaisia asioita jotka on helppo toteuttaa. Myös osia organisaation toiminnasta on jäänyt kokonaan ympäristövastuullisuuden ulkopuolelle. Esimerkiksi energian ja vedensäästöön ei ole asetettu erityisiä vaatimuksia henkilöstön tai asiakkaiden osalta, vaikka tämä olisi melko helppoa. Energiansäästölamppuja voisi olla myös enemmän käytössä. Asiakas WC:issä on käytössä käsipaperi, ottamalla käyttöön pyyhkeet säästettäisiin paljon jätettä. Lajittelun tekeminen helpommaksi sekä asiakkaille että henkilöstölle ohjeistuksen ja lajitteluastioiden sijoittelun avulla ovat myös avainasemassa.

Suurimmat heikkoudet ympäristövastuullisuuden osalta löytyvät henkilöstön sitoutumisen ja tietotaidon puutteesta. Osa henkilöstöstä on motivoitunutta ja heillä on taitoa ympäristövastuullisuuteen, kuitenkin monia puutteita taidoissa ja tiedoissa on vielä henkilöstön osalta ja motivaatiossa ja sitoutumisessa on paljon parantamisen varaa. Toinen suuri ongelma se, että asiakkailta ei vielä vaadita sitoutumista lajitteluun tai energian ja vedensäästöön. Tämä aiheuttaa selvän ristiriidan Piispalan vihreiden arvojen ja käytännön toiminnan välille. Ympäristöasioiden kanssa toimittaessa uskottavuus on hyvin tärkeää ja jos vastuullisuus ei ulotu yrityksen kaikkeen toimintaan, uskottavuus kärsii.

Piispalan pioneeriuus ympäristöohjelman rakentajana voi toimia vahvuuden lisäksi heikkoutena, sillä yrityksessä ei voida nojata samankaltaisen organisaation antamaan esimerkkiin eikä oppia jo toisten tekemistä virheistä. Tämän takia tietoa ja esimerkkejä erilaisten organisaatioiden ympäristöohjelmista ja niiden tuloksista olisi käytettävä laajasti hyväksi. Koska Piispalan ympäristöohjelman laatimisessa käytetään pohjana suurimmaksi osaksi koulujen ympäristöjärjestelmää, saattaa ympäristöohjelman anti jäädä koko organisaation toiminnan kannalta melko suppeaksi. Aihealueet ovat monissa ympäristöjärjestelmissä samanlaiset, mutta on muistettava että Piispalan toimintaan kuuluu muutakin kuin nuorisokasvatus. Yhdistämällä esimerkiksi Vihreä Lippu- sekä YSMEK2- järjestelmät saataisiin sekä kasvatuksen että matkailu-, majoitus-, ja yritystoiminnan aspektit mukaan ohjelmaan.

Ulottamalla ympäristöohjelma tehokkaasti koko organisaation toimintaan ja sitouttamalla koko henkilökunta työskentelemään yhteisten ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi on mahdollista tehostaa koko organisaation toimintaa ja parantaa toiminnan laatua. Tehokkaan sisäisen ja ulkoisen viestinnän sekä toimivan ympäristöohjelman avulla yrityksen maine ja luotettavuus kasvaa. Laadun, tehokkuuden, luotettavuuden ja maineen parantuessa myös yrityksen koko imago paranee ja pystytään vastaamaan asiakkaiden vaatimuksiin paremmin, näin ympäristöosaamista voidaan käyttää yrityksen kilpailukeinona. Ympäristövastuullisuus ja erilaisten ympäristöjärjestelmien käyttöönotto on yleistymässä ja asiakkaat tulevat yhä useammin pitämään itsestäänselvyytenä yrityksen ympäristövastuullisuutta. Vastaamalla tähän vaatimukseen jo nyt Piispalalla on mahdollisuudet menestyä tulevaisuudessakin.

Jos henkilökuntaa ei sitouteta kunnolla ja ympäristövastuullisuutta todella toteuteta organisaation kaikessa toiminnassa, on vaarana että sekä ympäristövastuullisuus että sen positiiviset vaikutukset jäävät yrityksessä hyvin pinnallisiksi. Myös ympäristöohjelman käyttöönoton jälkeen seuranta ja dokumentointi tulisi ottaa huomioon, jotta voidaan oppia virheistä ja saada selville onko tavoitteet saavutettu. Vaikka ympäristövastuullisuus on tärkeä ja ajankohtainen asia, yrityksen olisi muistettava myös seurata aikansa muita trendejä ja asiakkaiden vaatimuksia. Ympäristöohjelman käyttöönotto voi olla aikaa vievää ja vaatia monia resursseja, jolloin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset saattavat unohtua.



## **4 HENKILÖSTÖN ROOLI YMPÄRISTÖOHJELMAN TOTEUTTAMISESSA**

### **4.1 Sitouttaminen ja sisäinen viestintä avainasemassa ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi**

Henkilöstön sitouttaminen ympäristöasioihin ja koko organisaatiolle yhteisten ympäristötavoitteiden asettaminen ovat avainasemassa ympäristöjärjestelmän toteuttamisessa. Yrityksen johdon tehtävänä on ympäristöjohtamista apunaan käyttäen huolehtia siitä, että yrityksen sisäinen viestintä on tehokasta ja henkilöstön tiedot ja taidot ovat riittävät, jotta tuloksia saadaan syntymään. Yrityksen johdon oma sitoutuminen, sekä koko henkilöstön sitouttaminen toimimaan ympäristövastuullisesti on yksi tärkeimmistä ympäristöjohtamisen peruspilareista.

Linnasen, Markkasen ja Ilmolan (1997, 160–161) mukaan henkilöstön, tai edes osan henkilöstöstä, tulisi olla mukana jo ympäristöasioiden toimintamallia suunniteltaessa, sillä tämä pienentää huomattavasti muutosvastarintaa. Liiketoiminnan kestäväksi muuttaminen vaatii koko yritystä koskevia toimenpiteitä. Yrityksen koko strateginen lähestymistapa tulisi muuttaa ympäristöasioiden suuntaan sitouttamalla koko henkilöstö toimimaan ympäristövastuullisesti, muuttamalla ja kehittämällä organisaatiokulttuuria ja saavuttamalla puhdas julkinen imago. (Welford 2004, 30.)

Pohjolan (2003) mukaan yrityksen ympäristövastuullisuuden kehittämisessä tärkeä osa-alue on vuoropuhelu sidosryhmien kanssa, sillä ympäristöasioissa väärinkäsitysten mahdollisuus on useasti melko suuri. Sidosryhmävuoropuhelun avulla määritellään yrityksen vastuullisen toiminnan rajat ja sisällöt. Yrityksen sidosryhmiin lukeutuvat asiakkaat, viranomaiset, tavarantoimittajat, yhteistyökumppanit sekä henkilöstö. Palvelualalla tärkeimmiksi sidosryhmiksi luetaan lähes poikkeuksetta henkilöstö ja yhteistyökumppanit, sillä raaka-aineiden ja tuotantovälineiden osuus ydinprosessissa on yleensä vähäinen. Vuoropuhelulla tarkoitetaan rehellistä ja avointa kokemusten ja näkemysten vaihtoa sidosryhmien välillä, jonka avulla otetaan vastaan ja kirjataan palautetta sekä luodaan parannusehdotuksia ympäristövastuullisuuteen liittyen. (Pohjola 2003, 90-93; 221.)

Vastuullinen ympäristöjohtaminen muodostaa yrityksen yhteiskuntavastuun peruspilarin (Pohjola 2003, 212.), se on keino johtaa ja hallita yrityksen sisäisiä ympäristöasioita (Linnanen ym. 1997, 159.). Visio voi toimia kannustimena ohjaamaan koko organisaation toimintaa ympäristöasioiden kannalta haluttuun suuntaan. Tällaisen yhteisen tavoitetilän syntyä varten tarvitaan osallistumista koko organisaatiolta. Vision laadinta on ollut perinteisesti yrityksen johdon tehtävä, mutta jotta koko organisaatio saataisiin sitoutumaan tavoitteisiin, kaikkien organisaatiotasojen tulisi olla mukana rakentamassa visiota. (mts.160–161.)

Yrityksen ympäristöjärjestelmän avainperiaatteisiin kuuluu ISO 14001 mukaan ympäristöasioiden ottaminen osaksi yrityksen keskeisiä arvoja, johdon ja työntekijöiden sitoutuminen sekä sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen. Yrityksen henkilökunnan ympäristökoulutus on myös tärkeässä asemassa.

(Matkailunedistämiskeskus 1996,16.) Myös Linnasen ja muiden mukaan (1997, 159–160) ympäristöasiat on sisällytettävä yrityksen jokapäiväiseen toimintaan, jotta yrityksessä saavutettaisiin asetetut ympäristötavoitteet.

Tavoitteiden saavuttamiseksi yrityksen johto voi käyttää apunaan esimerkiksi erilaisia raportointi- ja hallintajärjestelmiä, joiden avulla voidaan varmistaa ja selkiyttää henkilöstön toimenkuvia, vastuualueita ja raportointia. Pelkkien järjestelmien avulla ei kuitenkaan luoda tulosta, vaan kaikki lähtee siitä, miten organisaatio saadaan sitoutumaan tavoitteisiin ja ottamaan uudet toimintamallit käyttöön. Tämä vaatii toimintatapojen muutosprosessia, jossa sisäisellä viestinnällä on suuri merkitys. (mts. 159–160.)

Ympäristöohjelman rakentaminen johdon tasolla on turhaa, jos yrityksen työntekijät eivät tunne tärkeäksi toimia ympäristövastuullisesti omassa työssään. Tämän takia on tärkeää kouluttaa henkilöstöä ja tehdä selväksi, että jokaisen panos on tärkeä ympäristöohjelmaa rakennettaessa. (Rátz & Puczkó 2002, 334.)

## 4.2 Tutkimusmenetelmänä henkilöstön haastattelut

Piispalan henkilöstön asenteita ympäristöohjelmaa ja ympäristövastuullisuutta kohtaan tutkittiin haastattelujen avulla. Samalla kartoitettiin, miten hyvin henkilöstön sitouttaminen ja organisaation sisäinen viestintä toimivat ympäristöohjelmassa. Valitsin haastattelut tutkimusmenetelmäksi, sillä halusin työntekijöiden oikeiden reaktioiden ja mielipiteiden välittyvän tuloksissa, mitä ei olisi välttämättä saavutettu kyselylomakkeiden avulla. Toimeksiantaja piti myös haastatteluja parempana vaihtoehtona kuin kyselylomakkeita, sillä näin henkilökunta tavoitettiin paremmin.

Haastattelut tehtiin joulukuussa 2007 kahtena päivänä, viikon välein. Tässä vaiheessa Piispalan ympäristöohjelman teko oli melko alussa; yksiköiden vetäjät olivat aloittaneet ympäristöohjelman teon ympäristövastaavan kanssa ympäristökatselmuksen avulla. Toinen haastattelukerroista oli ensimmäisen koko henkilöstöä koskevan ympäristöohjelmakoulutuksen jälkeen. Tämä antoi vertailupohjaa tulosten purkamiseen, sillä sen avulla päästiin vertailemaan myös koulutuksessa mahdollisesti saavutettuja asioita.

Tarkoitus oli haastatella mahdollisimman suurta osaa noin 38 hengen vakituisesta henkilöstöstä sekä saada vastauksia tasapuolisesti kaikista yksiköistä (joita ovat ohjaus, toimisto/vastaanotto, keittiö, siivous ja kiinteistö). Haastatteluja tehtiin yhteensä 16, mikä on hieman alle puolet koko henkilöstöstä. Haastateltavat jakaantuivat melko tasaisesti kaikkien yksiköiden välille; sekä keittiöltä että kiinteistöltä haastateltiin neljää henkilökunnan jäsentä, siivouksesta ja toimisto/vastaanotosta kolmea ja ohjauksen puolelta kahta työntekijää. Haastattelujen tuloksia ei siis voida täysin yleistää koko henkilökuntaa koskeviksi, mutta ne antavat suuntaa henkilöstön asenteista ja mielipiteistä.

Käytännöllisyyden ja luottamuksellisuuden vuoksi ei voitu etukäteen määritellä tarkasti tiettyjä haastateltavia henkilöitä tai otoksia. Tämä johtuu siitä, että työntekijöiden työajat ovat hyvin erilaisia ja useiden työn luonne sellainen, että he eivät voi olla kovin pitkää aikaa pois työn äärestä, mikä vaikutti myös haastattelujen määrään. Haastateltavien valikoiminen etukäteen taas olisi edellyttänyt asiasta sopimista yksiköiden

esimiesten kanssa, ja tällöin haastattelujen luottamuksellisuus olisi kärsinyt, sillä halusin haastatteluissa näkyvän, missä yksikössä haastateltavat työskentelevät. Mielestäni tämä oli haastattelujen tulosten kannalta olennaista, sillä se antoi vertailupohjaa sekä osviittaa siitä, missä yksiköissä tarvitaan lisätyötä tai opastusta.

Haastattelut toteutettiin noin kuuden avoimen kysymyksen (Liite 2) avulla. Kysymyksiä muokattiin ja lisäiltiin tilanteen ja haastateltavan mukaan. Haastattelut voidaan siis lukea teemahaastatteluiksi, joskaan ne eivät laajuudeltaan vastanneet perinteistä teemahaastattelumenetelmää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203). Haastattelun teemoina olivat tiedotus organisaatiossa ympäristöohjelmasta, työntekijän oma käsitys työnsä ympäristövaikutuksista ja asenteet ympäristövastuullisuutta kohtaan sekä parannusehdotukset näihin teemoihin. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina.

### **4.3 Tiedotus ja koulutus organisaatiossa**

Suurin osa haastateltavista ei tiennyt ympäristöohjelmasta kovin paljoa, mutta melkein kaikki tiesivät, että ympäristökoulutus tilaisuus oli luvassa. Yksiköiden vetäjät olivat paremmin perillä ohjelmasta ja sen sisällöstä, sillä he olivat olleet mukana ympäristökatselmuksen teossa. Kysyttäessä, pitäisikö tiedotusta ympäristöohjelman tiimoilta lisätä, mielipiteet jakautuivat kahtia. Noin puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että tiedotusta ei ole koskaan liikaa ja sitä pitäisi lisätä. Erään haastateltavan mielestä esimerkiksi olisi hyvä tiedottaa ”..mitä suunnitteilla ja kehitteillä niin siihen pystyy vaikuttamaan huomattavasti nopeammin, saa taustatietoa.”. Toinen puoli haastateltavista taas oli sitä mieltä, että tietoa ei tässä vaiheessa tarvita lisää. Heistä osa oli sitä mieltä, että tulevien koulutuspäivien ja infotilaisuuksien myötä tietoa varmasti saadaan lisää ja se riittää. Muutamien mielestä työtä ja ajateltavaa oli tarpeeksi jo muutenkin tai kuten eräs haastateltava sen ilmaisi; ”ei se tiedottamalla parane”.

Koulutustilaisuuden jälkeen tehdyistä haastatteluista kävi ilmi, että kaikki henkilöstön jäsenet eivät osallistuneet tilaisuuteen, vaikka olisivat ehtineetkin. Osa siihen osallistuneista kaipasi vielä enemmän konkreettista tietoa, esimerkiksi luettavan materiaalin muodossa. Toisaalta eräs tilaisuuteen osallistunut totesi kaiken menneen ”toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos”. Tämä antaa hyvän esimerkin siitä, kuinka eri asteilla

henkilöstön sitoutuminen ympäristöasioihin organisaatiossa on. Tähän asiaan olisi tärkeää puuttua, sillä vain koko henkilöstön sitoutumisen avulla voidaan saavuttaa tuloksia ympäristöohjelmaa laadittaessa.

Haastatteluja tehdessä huomasi, että koulutustilaisuudesta oli ollut hyötyä, sillä sieltä oli poimittu tietoja ympäristövastuullisuudesta. Suurin osa haastatelluista mielsi ympäristövastuullisuuden kuuluvan vain lajittelun ja kierrätyksen, koulutuksessa käyneet kuitenkin osasivat ajatella asiaa laajemminkin, esimerkiksi energian- ja vedenkulutuksen, pesuaineiden käytön ja lähiruuan kannalta. Piispalan ympäristövaikutuksista kysyttäessä kävi ilmi selvä ero esimiesasemassa olevien ja muun henkilöstön välillä. Jokainen esimiesasemassa oleva tunnisti ympäristövaikutukset ja niiden vähentämisen laajempaan käsitteeseen kuin pelkkä lajittelu tai kierrätys. Tästä käy ilmi koulutuksen tärkeys; ei riitä, että asiat ovat hallussa vain esimiestasolla. Yleensäkin moni haastateltavista toivoi konkreettista koulutusta esimerkiksi lajitteluun, jotta he osaisivat varmasti tehdä oikein. Esimerkiksi energiajätteen lajittelu oli suurimmalle osalle kompastuskivi. Jotta koulutuksella tavoitettaisiin koko henkilöstö, voisi järjestää esimerkiksi yksiköiden sisäisiä koulutuksia, joihin kaikkien olisi osallistuttava. Hemmin (2005, 83) mukaan yksi ympäristövastuullisen matkailun keskeisistä periaatteista on yrityksen henkilökunnan asenteisiin vaikuttaminen koulutuksen ja tiedotuksen avulla.

#### **4.4 Henkilöstön asenteet**

Kaikki haastateltavat pitivät ympäristövastuullisesti toimimista tärkeänä, ja monelle se oli tuttua ja tärkeää kotona ja vapaa-ajallakin. Kysyttäessä, lähteekö ympäristövastuullisuus haastateltavien mielestä yksilöstä itsestään vai koko organisaatiosta, mielipiteet jakautuivat melkein kahtia. Osa oli sitä mieltä, että se lähtee yksilöstä; jokainen voi vaikuttaa omilla valinnoillaan ja teoillaan. Toisten mielestä taas yhden ihmisen panos ei auta, jos kukaan muu ei toimi ympäristövastuullisesti. Yleisesti ottaen haastateltavien mielestä koko organisaatio on vastuussa ympäristöasioista ja on tärkeää, että se mahdollistaa työntekijöilleen edellytykset toimia ympäristövastuullisesti.

Kaikkien haastateltavien mielestä ympäristövastuullisesti toimiminen oli osa omaa työnkuvaa, eikä näin ollen tuntunut ylimääräiseltä työltä. Suurin osa olikin sitä mieltä,

että ympäristövastuullisesti toimiminen ei lisää työtä tai työtehtäviä. Muutama haastateltava sanoi sen jopa vähentävän työmäärää. Osan mielestä työmäärä lisääntyi hieman, mutta kukaan ei kokenut sitä suoranaisesti negatiivisena asiana. Tähän syynä oli yleisesti joko halu toimia ympäristövastuullisesti tai ympäristövastuullisuuden kuuluminen omaan työhön, kuten eräs haastateltava kiteytti: ”Olen töissä täällä, joten se kuuluu luonnostaan”. Yleisesti työmäärän lisäys näkyi kiinteistöllä lajittelun lisääntymisenä sekä esimiehillä ympäristöohjelman suunnittelu- ja toteutusvaiheen sekä henkilöstön ohjeistamisen myötä.

#### **4.5 Parannusehdotuksia henkilöstöltä**

Monien haastateltavien mielestä oma ympäristövastuullisesti toimiminen vesittyi, jos asiakkaitakin ei saada toimimaan vastuullisesti. Esimerkiksi kiinteistön ja siivouksen haastateltavat mainitsivat, että asiakkaat olisi ehdottomasti saatava mukaan toimintaan, erityisesti lajitteluun. Myös keittiöllä oltiin sitä mieltä, että asiakkailta on suuri vaikutus esimerkiksi biojätteen syntyyn. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että asiakkaille ohjeistusta ja informaatiota pitäisi olla enemmän, varsinkin lajittelusta. Eräs keittiön haastateltava mainitsi myös, että nykyisten ohjeiden lisäksi ruokalassa olisi hyvä antaa myös suullisia ohjeita asiakkaille, jos on tarvetta. Erityisesti yksiköiden esimiesasemassa olevien mielestä oli tärkeää tiedottaa asiakkaille myös siitä, mitä Piispalassa nyt jo tehdään ympäristövastuullisuuden eteen, sillä vastuullisuus on yksi yrityksen perusarvoista. Hemmi (2005, 83) toteaa, että matkailuyrityksen henkilökunta tulisi kouluttaa ohjaamaan asiakkaita ympäristöä säästävään käyttäytymiseen, jotta yrityksessä saavutettaisiin yrityksen ympäristövastuullisuuden tavoitteet.

Parantamisen varaa oli erityisesti kiinteistön ja keittiön yksiköiden vetäjien mielestä lajittelun tehostamisessa. Keittiöllä veden ja energiansäästön tehostaminen omalla toiminnalla sekä uusimalla vanhoja laitteita ja biojätteen vähentäminen olivat myös parannusehdotusten listalla. Myös siivouksessa veden ja energiansäästöä oli haastateltavien mielestä parantamisen varaa. Pesukoneet ovat vanhoja ja kuluttavat paljon energiaa ja vettä, ja myös siivottaessa veden kulutusta voisi yrittää vähentää. Jätteiden keruu- ja huoltoketju sekä jättepisteiden sijoittelu mainittiin myös asioina joissa on pa-

rantamisen varaa. Jätekatoksen käyttö olisi monien mielestä tehtävä helpommaksi; katoksessa ei ole valoja, ja jäteastioiden tyhjennysvälejä voisi tihentää.

Erityisesti energiajakeen lajitteluun kaivattiin ohjeita sekä henkilökunnalle että asiakkaille sekä esimerkiksi lajittelun avuksi selkeitä listoja ja kylttejä, mitkä jätteet kuuluvat mihinkin astiaan. Myös mahdollisen koulutuksen toivottiin etenevän tarpeeksi hitaasti, jotta asiat ehtisi omaksua kunnolla. Vastaanoton yhteydessä olevassa kahviossa käytettäville kertakäyttöastioille kaivattiin ratkaisua. Erään haastateltavan mielestä monissa pienissä asioissa oli tehostettavaa, mutta erityisesti koko alueen siisteyteen olisi kiinnitettävä huomiota, sillä se ”antaa asiakkaalle mielikuvan, kun tullaan keskele luontoa”. Haastateltavan mielestä ulospäin annettavan mielikuvan tulisi vastata yrityksen periaatteita ja toimintaa; jos Piispalan alue on epäsiisti, se syö pohjaa ympäristökasvatukselta ja ympäristövastuulliselta toiminnalta.

Haastatteluissa moni mainitsi niin sanotun porukkakurin. Heidän mielestään olisi hyvä saada luotua työpaikalle sellainen ilmapiiri, että työtovereille olisi helppo antaa ohjeita ja opastusta, jos huomataan virheitä. Toiveena oli myös saada huomautus, jos itse tekee virheen. Eräs haastateltava kiteytti sen näin: ”Kun huomaa epäkohdan, täytyy kyseenalaistaa se, ja miettiä voisiko tehdä toisin. Käytännön kokemuksia voisi myös pyrkiä neuvomaan muille”. Erityisesti keittiöllä toivottiin kaikkien osallistumista ympäristövastuulliseen toimintaan ja pitkäjännitteisyyttä uusien asioiden opetteluun.

## 4.6 Yksiköiden välillä eroja

Yksiköitä vertailtaessa keittiöllä tuntui olevan eniten puutteita ympäristövastuullisuuden liittyvissä tiedoissa ja taidoissa. Esimiesasemassa olevat mainitsivat joutuvansa usein huomauttamaan asioista ja työntekijät itsekkin olivat sitä mieltä, että tiedonpuutetta löytyy jo pelkästään lajittelussa. Eräs haastateltavista mainitsi, että esimerkiksi lajittelu sujuu silloin, kun on aikaa, mutta koska se ei ole automaattista, kiireessä se usein unohtuu. Siivouspuolen henkilöstöllä tuntui tietoa olevan melko paljon, etenkin koulutuspäivän jälkeen. Tässä yksikössä kuitenkin asenteissa ja sitouttamisessa tuntui

olevan eniten puutteita, sillä kiinnostus ympäristövastuullisuuteen vaikutti melko vähäiseltä.

Toimiston ja vastaanoton sekä ohjauksen työntekijät olivat tietoisimpia ja tuntuivat sitoutuneimmilta ympäristövastuullisuuteen. Toimistossa/vastaanotossa työskentelevät kuitenkin pitivät omia vaikutusmahdollisuuksiaan melko vähäisinä verrattuna keittiön tai siivouksen henkilöstöön. Osa heistä kuitenkin koki toimivansa siten edullisessa asemassa, että he ovat kontaktissa asiakkaisiin ja voivat siksi tiedottaa ja olla esimerkiksi ympäristöasioissa. Myös ohjauksen puolella ympäristökasvatus ja asiakkaille esimerkin näyttäminen olivat tärkeässä asemassa, samoin kuin ohjelmien suunnittelu ja toteutus ympäristövastuullisesti.

Kiinteistöllä toimivien haastatteluissa oli havaittavissa jonkin asteisia puutteita tiedoissa, sillä suurin osa vastaajista näki ympäristövastuullisuuden kuuluvan pelkän lajittelun ja kierrätyksen. Kaikki kuitenkin pitivät ympäristövastuullisesti toimimista tärkeänä ja osana omaa työnkuvaa. Erään haastateltavan mielestä oli kuitenkin ehdottoman tärkeää, että ympäristöasioissa lähdettäisiin liikkeelle ”alhaalta ylöspäin” eli kartoitettaisiin ensin, mitä on mahdollista tehdä eikä aloitettaisi hienoista suunnitelmista, joita on vaikea toteuttaa. Hänen mielestään tärkeää on nimenomaan toiminta, ei vain ”hienot puheet”. Linnanen ja muut (1997, 160–161) toteavatkin, että koko yrityksen henkilöstölle yhteinen, positiivinen mielikuva ohjaa ihmisten toimintaa haluttuun suuntaan ja on usein tehokkaampi kuin käskyt tai strategiset päätökset. Ympäristöarvot ja niiden mukaiset toimintatavat on kiteytettävä käytännönläheisesti, jotta ne myös toimivat.



## **5 ASIAKKAIDEN VAIKUTUS YRITYSTEN YMPÄRISTÖVASTUULLISUUTEEN**

### **5.1 Kuluttajien vaatimukset kannustimena ympäristövastuullisuuteen**

Kuluttajat ja asiakkaat ovat avainasemassa yritysten ympäristövastuullisuudessa; nykypäivän kuluttaja on entistä tietoisempi ja tarkempi valinnoissaan. Vastuullinen yritystoiminta ja erityisesti ympäristövastuullisuus eivät enää nykyään ole pelkästään lain säätämä pakko, vaan yhä useammin osa asiakkaiden vaatimuksia ja organisaation jatkuvasta toiminnasta. Yritysten on vastattava tähän haasteeseen pysyäkseen kilpailukykyisenä. Linnanen, Markkanen ja Ilmola (1997, 44) toteavat, että jo 1990-luvun lopulla ympäristöasenteita mittaavat tutkimukset osoittivat enemmistön kuluttajista uskovan voivansa vaikuttaa myönteisesti ympäristön kehitykseen ostopäätöksiensä avulla. Kuluttajat myös etsivät aktiivisesti ympäristöystävällisiä tuotteita, ja vain murtoosa heistä oli välinpitämättömiä ympäristöasioita kohtaan.

Hemmin mukaan (2005) vihreiden arvojen mukainen kuluttaminen kehittyi edelleen; ihmiset suosivat luomutuotteita, energiaa säästäviä laitteita ja luontoa säästäviä pesuaineita. Yritykset vastaavat tähän kehittämällä kaiken aikaa ympäristövastuullisempia tuotteita. Kuluttajat pitävät nykyään itsestään selvänä sitä, että yritykset toimivat ympäristövastuullisesti ja että ympäristöä vähemmän kuormittavia tuotteita on saatavilla. Ympäristövastuullinen käyttäytyminen tekojen tasolle on kasvanut ympäristötietoisuuden lisääntyessä, ja kuluttajat ovat alkaneet ottaa itse vastuuta ympäristöstään. (Hemmi 2005, 103–106.)

Pohjolan mukaan (2003) erityisesti palvelualojen yritykset saavat usein suoria vaatimuksia kuluttajilta ympäristöstä huolehtimiseen, ja erityisesti matkailualalla luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen on noussut tärkeäksi tekijäksi. Tärkeänä vaikuttimena yritysten ympäristövastuullisuuteen toimii niiden tärkeiden sidosryhmien, kuten asiakkaiden ja partnereiden, kasvava kiinnostus siihen, miten yritykset huolehtivat ympäristöasioista. Ympäristöasioiden tasoa parantamalla yrityksellä on mahdollisuus parantaa organisaation kannattavuutta ja säilyttää kilpailukyky. (Pohjola 2003, 24–25.)

Kuluttajalle lankeaa sekä valtaa että vastuuta ympäristöongelmissa ja ympäristönsuojelussa. Kuluttajan tieto ympäristövaikutuksista lisääntyy koko ajan. Jos riittävän moni kuluttaja valitsee ympäristöystävällisemmän vaihtoehdon, siirtyy koko yhteiskunnan tuotantorakenne haitattomampaan suuntaan. Kulutuksella voi kuitenkin vaikuttaa vain tarjolla olevien vaihtoehtojen varassa, joten yrityksillä on myös vastuunsa tarjota kuluttajille ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja. (Hakala ja Välimäki 2003, 357.)

Hemmi (2005) toteaa, että kuluttajien ympäristötietoisuus on voimistunut hyppäyksittäin ympäristökatastrofien ja erilaisten ympäristövaikuttajien myötä. Ihmisten käsitykset ja kulutustottumukset ovat matkalla kohti ympäristöyhteiskuntaa, jossa ympäristönsuojelua ei enää nähdä talouskasvun rajoittajana vaan ennemminkin edellytyksenä talouskasvulle. Yhä useammat kuluttajat tuntevat voivansa vaikuttaa ympäristön tilaan yksilöinä, ja tämä näkyy valinnoissa ja halukkuudessa tehdä uhrauksia ympäristön puolesta. (Hemmi 2005, 103-105.)

Elintason nousu ja elintapojen muutos ovat lisänneet kuluttajan vaatimuksia. Vaurastuminen on antanut ihmisille mahdollisuuksia asua tilavammin, ostaa enemmän hyödykkeitä ja liikkua enemmän. Nykyään erilaisten palvelujen osuus kotitalouksien kulutusmenoista on lähes puolet. (Hakala ja Välimäki 2003, 359; 362.) Tämä näkyy myös matkailualalla; asiakkaat tietävät, mitä haluavat ja ovat usein myös valmiita maksamaan enemmän saadakseen laadukasta palvelua, joka vastaa heidän odotuksiin. Hemmi (2005, 103–105) toteaaakin, että ympäristötekijöillä on huomattava vaikutus matkakohdevalinnoissa; ympäristövastuullinen matkailija hankkii itse aktiivisesti tietoja ja tekee ympäristöön liittyviä havaintoja. Hänen mukaansa kestävän ja vastuullisen matkailun kehittäminen on paljon asiakaslähtöistä, ja matkailuelinkeino voi vastata omilla toimillaan kuluttajien toiveisiin.

## **5.2 Viherpesty mielipiteet**

Kuluttajien ja tuottajien välisellä vuorovaikutuksella on oma osansa ympäristönsuojelussa ja sen esillä olossa. Kuluttajat voivat valinnoillaan ja huolestumisellaan muuttaa tuottajien toimintatapoja. Tämä toimii kuitenkin myös toisin päin ja ongelmaksi voi

muodostua se, että markkinoijat ja tuottajat saattavat ”viherpestä” tuotteensa löytääkseen ja miellyttääkseen asiakkaita. Tässä tapauksessa taitavan markkinoinnin ja pienten muutosten avulla voidaan saada rakennettua ympäristömyönteistä imagoa tuotteille tai yrityksille. (Hakala & Välimäki, 2003, 370–371.)

Myös kuluttajien ympäristöystävällisellä asenteella on toinen puolensa; on havaittu että ihmisten mielipiteet saattavat olla usein viherpestyjä ja käytännön toiminta on erilaista kuin puheissa. Ihmiset saattavat toimia ympäristöystävällisten arvojen mukaan silloin kun se on heille sopivaa ja helppoa, mutta unohtaa samat arvot jos kustannukset tai vaiva nousevat liian suuriksi. Tämä tulee ottaa myös huomioon Piispalaan tehdyn asiakaskyselyn tuloksia analysoitaessa.

Ympäristönsuojelun kynnyksysymyksiä voivat olla esimerkiksi se, että ympäristönsuojelua pidetään lähinnä julkisen vallan eikä yksittäisen kuluttajan tehtävänä. Ihmisten totutut rutiinit sekä ajan ja rahan kuluminen voivat vaikuttaa myös negatiivisesti ympäristöä suojelevien valintojen tekemiseen. (Hakala ja Välimäki 2003, 370.)

Linnanen ja muut (1997, 132–133) muistuttavat, että asennemittaukset ja ihmisten käyttäytyminen eivät aina vastaa toisiaan, usein niiden perusteella voidaan kuitenkin arvioida miten kuluttajat tulevat käyttäytymään. Monien mielipidetiedustelujen perusteella voidaan todeta, että asenteiden ja käyttäytymisen välinen yhdenmukaisuus on heikko etenkin ympäristövastuullisuuden osalta. Ihmiset kannattavat usein ympäristön tilaa parantavia toimenpiteitä, mutta eivät sitoudu niihin henkilökohtaisesti. Haastateltaessa tai kyselyjä täytettäessä ihmiset siis ovat asenteiltaan ympäristövastuullisempia kuin käytännön elämässä. (Hemmi 2005, 70–71.)

Esimerkiksi Amerikassa ja Iso-Britanniassa tehtyjen tutkimusten mukaan suuri osa tutkimuksiin osallistuneista kannatti ympäristövastuullisia matkailupalveluita ja piti tärkeänä sitä, että matkanjärjestäjä ottaa huomioon ympäristöasiat. Kuitenkin asenteiden ja toiminnan välillä on usein havaittavissa ristiriitä; tutkimuksia tehdessä suuri osa vastaajista voi sanoa olevansa valmis maksamaan enemmän ympäristöystävällisistä tuotteista, mutta käytännössä vain puolet näin vastanneista toimii näin todellisessa ostotilanteessa. Ympäristömielipiteet ovat usein viherpestyjä ja ympäristövastuullinen

kuluttaja saattaa toimia tietyissä osto- ja valintatilanteissa ympäristövastuullisesti ja toisissa taas ei. (mts. 106–107.)

### **5.3 Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa**

Piispalan ympäristövastuullisuuden nykytila-analyysi, henkilöstön haastattelut sekä asiakaskysely kaikki osoittavat, että yrityksessä ei asiakkaita ole otettu mukaan ympäristövastuullisuuteen. Asiakkailta ei odoteta sitoutumista lajitteluun tai energiansäästöön eikä heille tällä hetkellä tiedoteta Piispalan ympäristövastuullisesta toiminnasta. Tärkeää olisi kuitenkin jo liiketoiminnan sekä ympäristötavoitteiden saavuttamisen kannalta ottaa asiakkaat mukaan vastuulliseen toimintaan. Kuten edellisissä alaluvuissa mainittiin, vaatimukset yrityksen ympäristövastuullisuuteen lähtevät usein asiakkaista, siksi olisi yrityksen oman edun mukaista tiedottaa heille ympäristöasioista.

Hemmi (2005, 10) muistuttaa että jotta kuluttajat pystyisivät suosimaan ympäristövastuullisia tuotteita ja yrityksiä, heidän olisi myös saatava tietoa asioista. Hän toteaa ympäristövastuullisuudesta tiedottamisen olevan yritysten etujen mukaista. Matkailuyritysten on mahdollista hyötyä kasvavasta ympäristötietoisuudesta, sillä toimimalla itse ympäristövastuullisesti ja tiedottamalla siitä myös asiakkaille yrityksellä on potentiaalia houkutella uusia asiakasryhmiä sekä kasvattaa nykyisten asiakkaiden lojaaliutta yritystä kohtaan (Rátz & Puczkó 2002, 169). Myös YSMEK2 -ympäristöjärjestelmän testiyrityksissä havaittiin, että usein yrityksissä asiakkaille suunnatussa ulkoisessa ohjeistuksessa ja tiedotuksessa on parantamisen varaa (Matkailunedistämiskeskus 1996, 19).

Linnanen ja muut (1997) puolestaan toteavat, että ympäristöosaamisesta tulee yritykselle kilpailukeino vasta sitten, kun sen tuloksista kerrotaan asiakkaille ja muille sidosryhmille; tämä muodostaa yritykselle viestinnällisen haasteen. Heidän mukaansa ympäristöosaamista rakentavan yrityksen tulisi seurata julkista ympäristökeskustelua ja sidosryhmien ja muun toimintaympäristön toimintaa. Tärkeää olisi myös muodostaa kontaktit sidosryhmiin ja varmistaa vuoropuhelu niiden kanssa. Yrityksen ympäristömaineen rakentamisen tärkein sidosryhmä on yleensä asiakkaat. (Linnanen ym.1997, 129; 132–133.)

Pohjolan (2003, 27) mukaan yrityksen maineen ja imagon kannalta sen on tärkeä harjoittaa ympäristöviestintää, tämä tarkoittaa läpinäkyvää kommunikointia yrityksen ympäristöasioista niin sidosryhmien kuin suurenkin yleisön kanssa. Linnanen ja muut (1997, 129) puolestaan toteavat, että uskottavan ympäristömaineen saavuttaminen vie aikaa ja se syntyy tosiasioista. Vaikka maineessa onkin kyse mielikuvan rakentamisesta, sen on perustuttava faktoihin.

On mahdotonta vähentää matkailun haitallisia vaikutuksia ja toimia vastuullisesti, jos alueen tai kohteen käyttäjille eli matkailijoille ei anneta riittävää informaatiota ympäristöstä ja vastuullisesti toimimisesta. Rakennettaessa tiedotussysteemiä asiakkaille ympäristövastuullisuuteen liittyen on tärkeää ensin tutkia kaipaavatko asiakkaat lisää tietoa aiheesta, tämä voidaan tehdä esimerkiksi kyselyn avulla. Jos tuloksista huomataan, että tietoa ei kaivata, täytyy kehittää keinoja asiakkaiden kiinnostuksen herättämiseksi. (Rátz & Puczkó 2002, 333, 341.) Linnanen ja muut (1997, 140–141.) puolestaan muistuttavat, että kun viestitään ympäristöasioista, on hyvä pitää mielessä, että viestin sisällön on sovittava vastaanottajan asenteisiin ja odotuksiin, lisäksi vastaanottajan on kyettävä ymmärtämään viesti eli vastaanottajan tietotaso on myös otettava huomioon.

## 5.4 Tutkimusmenetelmänä asiakaskyselyt

Piispalan asiakkaiden asenteita ja mielipiteitä Piispalan ympäristövastuullisuuteen ja ylipäättänsä ympäristövastuullisesti toimimiseen matkaillessa liittyen tutkittiin strukturoidun kyselylomakkeen avulla (Liite 3). Tavoitteena oli saada vähintään 50 kyselyn otos, jotta kyselyn tulokset olisivat yleistettävissä. Kyselylomakkeet jätettiin Piispalan vastaanottoon, josta ne jaettiin eteenpäin asiakkaille näiden saapuessa Piispalaan. Asiakaskysely oli jaossa lokakuusta 2007 helmikuun 2008 loppuun. Kyselyt olivat jaossa pidemmän jakson sen takia, että syksyllä asiakasmäärät ovat hyvin vähäiset ja hiihtolomaviikot ovat taas erittäin kiireistä aikaa Piispalassa, joten nämä viikot haluttiin saada kyselyyn mukaan. Myös pidemmän aikavälin avulla voitiin mitata ja vertailla onko Piispalan toiminnassa tapahtunut asiakkaille näkyviä muutoksia, sillä ympäristöohjelmaa alettiin rakentaa Piispalassa saman aikavälin aikana. Huolimatta tästä ai-

kävälistä vastauksia 50 jaettuun lomakkeeseen saatiin vain 33. Vastausprosentti oli siis 66 %, tavoitteena oli kuitenkin saada vähintään 50 palautettua kyselyä, jotta vastaukset olisivat olleet yleistettävissä. Kyselyn tuloksia voidaan siis käsitellä suuntaantavina.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely, sillä sen avulla oli helpoin tavoittaa mahdollisimman moni Piispalan asiakkaista. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007) mukaan kyselytutkimuksen etuina on, että tutkimusaineistosta saadaan laaja ja se on myös tehokas menetelmä, sillä se säästää aikaa ja vaivannäköä. Aineisto on myös helppo analysoida tietokoneen avulla ja nopea käsitellä tallennettuun muotoon. Kyselytutkimuksella on myös heikkouksia; ei ole mahdollista varmistua siitä, ovatko vastaajat vastanneet rehellisesti ja huolellisesti tai siitä miten perehtyneitä he ovat kyselyn käsittelemään aiheeseen. Vastausvaihtoehtojen muotoilu voi myös aiheuttaa väärinymmärryksiä ja joissain tapauksissa kyselyyn vastaamattomuus voi kasvaa suureksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190.)

Kyselystä tehtiin tarkoituksella melko lyhyt ja selkeä, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon. Jotta asiakkaat saataisiin innokkaammiksi vastaamaan, täytetyt kyselyt osallistuivat Piispala-lahjakortin ja Piispala-tekstiilien arvontaan. Kyselylomakkeen kysymykset voidaan jakaa vastaajien taustaa koskeviin kysymyksiin, Piispalan ympäristövastuullisuuden liittyviin kysymyksiin sekä vastuulliseen matkailuun kohdistuviin asenteisiin liittyviin kysymyksiin. Hirsjärvi ja muut (2007) jakavat kyselylomakkeessa käytettävät kysymykset avoimiin kysymyksiin, monivalintakysymyksiin ja asteikkoihin perustuviin kysymyksiin (Hirsjärvi ym. 2007, 194–195). Piispalan asiakkaille tehdyssä kyselyssä käytettiin näitä kaikkia kysymysmuotoja riippuen siitä, mitä kysymyksellä haluttiin mitata. Useimmat monivalintakysymyksistä olivat strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuotoja. Monivalintakysymyksiin on helpompi ja nopeampi vastata kuin avoimiin kysymyksiin ja ne on myös helpompi analysoida. Ne kuitenkin ohjaavat usein vastausten suuntaa, joten avointen kysymysten käytöllä annetaan vastaajille mahdollisuus esittää omatkin näkemyksensä. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.) Kyselylomakkeessa käytetyissä asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä käytettiin neliportaista asteikkoa, sillä haluttiin välttää neutraalien vastausten saamista. Suhteellisen pienessä otoksessa suuri määrä neutraaleja vastauksia ei auta tulosten analysoinnissa. (Paukku 2007)

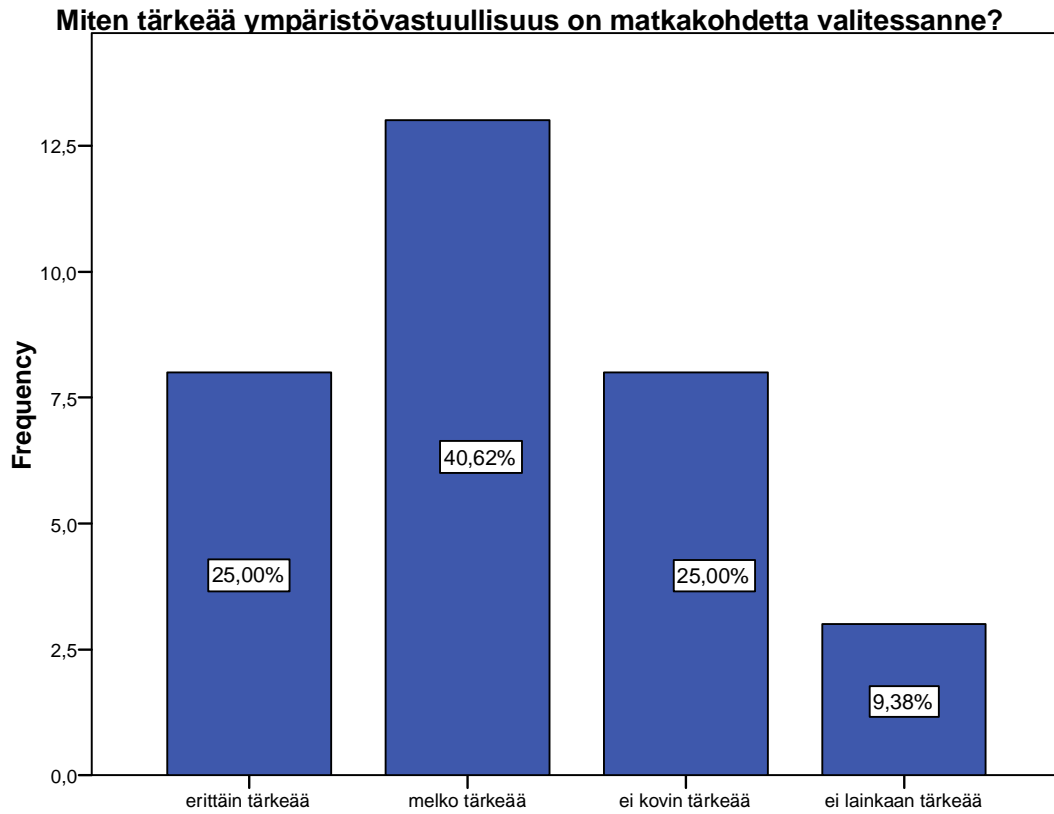
## 5.5 Vastaajien taustat ja asenteet ympäristövastuullisuutta kohtaan

Kyselyn vastaajista 58 % oli naisia ja 42 % miehiä eli sukupuolijakauma oli tasainen. Kyselyyn vastanneissa oli eniten 35–40-vuotiaita (24 %) ja 45–50-vuotiaita (24 %). Vastaajista 15 % oli 41–44-vuotiaita, 12 % 51–54-vuotiaita, 6 % 31–34-vuotiaita ja 6 % 20-vuotiaita tai nuorempia. Kyselyyn vastanneet asiakkaat saapuivat Piispalaan melko tasaisesti eri puolilta Suomea. Vastaukset jaoteltiin maa- ja seutukunnittain, sillä vastausvaihtoehdot jakautuivat useiden yksittäisten paikkakuntien ja kaupunkien välille. Sekä pääkaupunkiseudulta, että Jyväskylän seudulta ja Keski-Suomesta saapuneita oli prosentuaalisesti eniten vastanneista, kummaltakin alueelta 21 %. Pohjanmaalta saapuneita oli 15 % ja Tampereen seudulta ja Pirkanmaalta saapuneita 12 %. Loput vastanneista jakautuivat Länsi-Suomen (9 %), Savon (6 %) ja Lahden seudun (3 %) kesken.

Tärkeimmät syyt Piispalan valintaan matkakohteeksi olivat asiakkaiden aikaisemmat kokemukset ja Piispalan tarjoamat monipuoliset harrastusmahdollisuudet. Vastaajista 50 % mainitsi ainakin yhdeksi valinnan syyksi aikaisemmat hyvät kokemukset, tuttavien suosituksen tai lasten leirikoulukokemukset. Vastanneista 46 % puolestaan luettelisi syiden joukossa monipuoliset harrastemahdollisuudet, mahdollisuuden toiminnalliseen lomaan sekä ulkoilu- ja liikuntamahdollisuudet. Muita syitä Piispalan valintaan olivat rauhallinen ympäristö, lapsiystävällinen kohde, mahdollisuus täysihoitoon, enemmän lunta kuin kotipaikkakunnalla, kohteen läheisyys sekä edullisuus. Muutama vastaajista mainitsi syyksi myös sen, että kurssi, jolle he osallistuivat, järjestettiin Piispalassa.

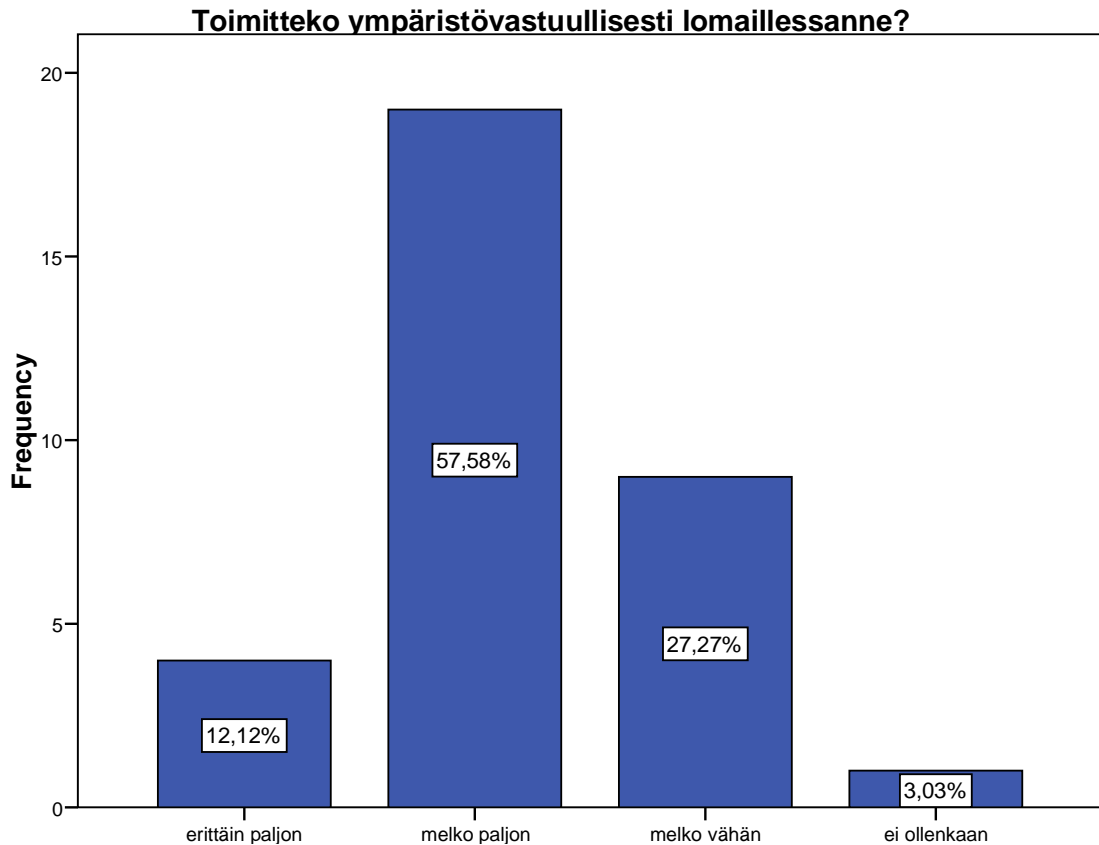
Asiakkaiden taustatietojen ja Piispalan valintaan vaikuttavien tietojen lisäksi kyselyllä tutkittiin asiakkaiden asenteita ympäristövastuullisesti toimimista kohtaan matkaillessa. Kysyttäessä, miten tärkeää ympäristövastuullisuus on matkakohdetta valitessa, 41 % vastaajista totesi sen olevan melko tärkeää, 25 % erittäin tärkeää ja 25 % ei kovin tärkeää. Vastaajista 10 % ei pitänyt ympäristövastuullisuutta lainkaan tärkeänä. Jakaumat nähdään kuvioista 1. Kuvioista 2 nähdään, että vastaajista 58 % sanoi toimivansa melko paljon ympäristövastuullisesti lomaillessaan, 27 % melko vähän, 12 % erit-

täin paljon ja 3 % ei ollenkaan. Suurin osa kyselyyn vastanneista siis piti ympäristövastuullisuutta matkaillessa tärkeänä, ja he myös pyrkivät toimimaan ympäristövastuullisesti lomalla ollessaan.



**KUVIO 1. Ympäristövastuullisuuden tärkeys matkakohteen valinnassa**

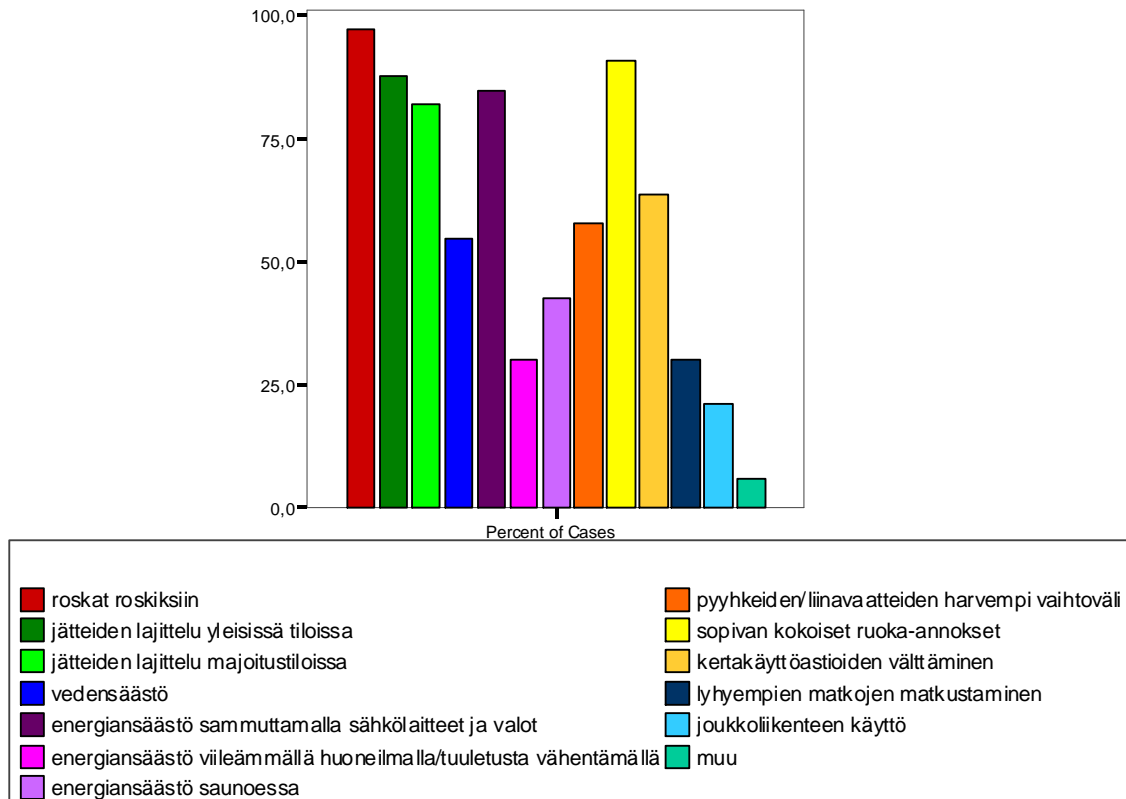




**KUVIO 2. Ympäristövastuullisesti toimiminen lomaillessa**

Kysymykseen, minkälaisia ympäristövastuullisuuteen liittyviä asioita olette valmis tekemään lomaillessanne, annettiin lajitteluun, energiansäästöön, vedensäästöön, ruoan säästöön ja matkustukseen liittyviä vaihtoehtoja, jotka nähdään kuviossa 3. Suurin osa vastaajista oli valmis laittamaan roskat roskiksiin (97 %), ottamaan sopivan kokoisia ruoka-annoksia (91 %), lajittelemaan jätteitä yleisissä tiloissa (88 %), säästämään energiaa sammuttamalla turhat sähkölaitteet ja valot (85 %) sekä lajittelemaan jätteitä majoitustiloissa (82 %). Vastaajista 64 % oli valmis myös välttämään kertakäyttöastioita, 58 % hyväksymään pyyhkeiden ja liinavaatteiden harvemman vaihtovälin ja 55 % säästämään vettä peseytyessä ja saunoessa. Vähemmän suosittuja vaihtoehtoja olivat energiansäästö saunoessa (42 %), energiansäästö viileämmällä huoneilmalla ja vähentämällä tuuletusta (30 %), matkustaminen lyhyempiä matkoja (30 %) ja joukkoliikenteen käyttö (21 %). Vaihtoehtoon muuta annettiin muutama vastaus, jotka olivat pyykin pesu kotona ja diesel-autolla ajaminen.

### Minkälaisia asioita olette valmis tekemään lomaillessanne?

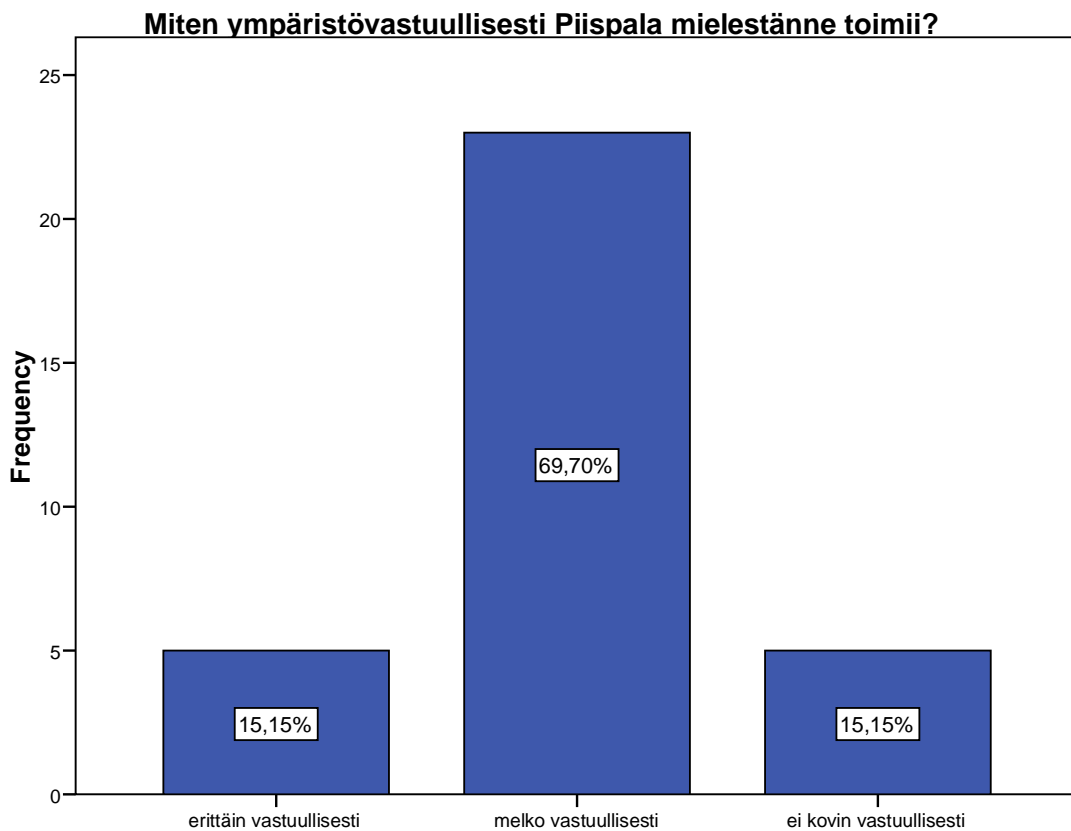


### KUVIO 3. Ympäristövastuullisuuden liittyviä asioita joita asiakkaat ovat valmiita tekemään lomaillessaan

Tulokset antavat suuntaa sille, mitkä ovat Piispalan asiakaskunnan asenteet ympäristövastuullisesti toimimista kohtaan ja mitä asiakkaat ovat valmiita tekemään lomaillessaan. Suurin osa vastanneista oli selkeästi kiinnostunut ympäristöasioista ja valmis toimimaan ympäristövastuullisesti myös lomalla ollessaan; esimerkiksi lajittelu, ruoansäästö sekä turhien valojen ja sähkölaitteiden sammuttaminen olivat asioita, joita melkein kaikki vastaajat olivat valmiita tekemään. Muutkin prosenttiosuudet olivat melko suuria, eli suurin osa vaihtoehdoista sai kannatusta vastaajien joukossa. Tästä voidaan päätellä, että asiakkaat kannattaisi ehdottomasti ottaa mukaan ympäristövastuulliseen toimintaan heidän majoituksessaan Piispalassa.

## 5.6 Asiakkaiden mielipiteet Piispalan ympäristövastuullisuudesta

Kyselyn avulla tutkittiin myös asiakkaiden mielipiteitä ja huomioita Piispalan ympäristövastuullisuutta kohtaan. Kysyttäessä miten ympäristövastuullisesti Piispala vastaajien mielestä toimii, 70 % valitsi vaihtoehdon melko vastuullisesti, 15 % puolestaan vaihtoehdon erittäin vastuullisesti ja 15 % vaihtoehdon ei kovin vastuullisesti, kuten voidaan nähdä kuvioista 4. Kukaan vastaajista ei siis ollut sitä mieltä, että Piispalan toiminta ei ole lainkaan ympäristövastuullista.

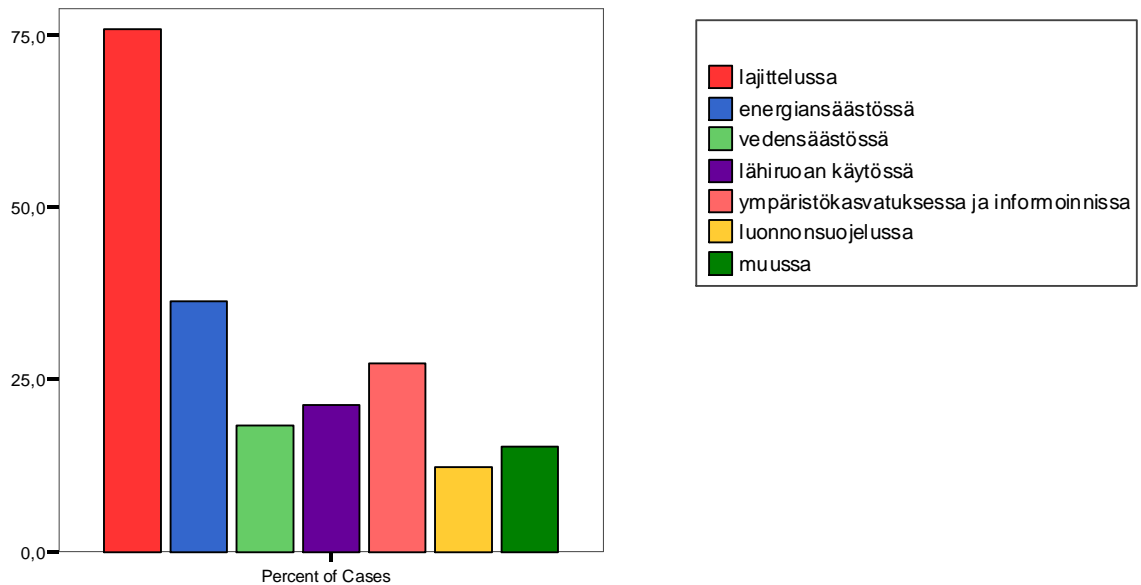


**KUVIO 4. Piispalan ympäristövastuullisuus**

Piispalan ympäristövastuullisuus näkyi vastaajien mielestä monessa asiassa (kuvio 5), selkeästi suurin osuus oli kuitenkin jätteiden lajittelulla ja kierrätyksellä (37 %). 18 % mielestä ympäristövastuullisuus näkyi myös energiansäästöissä, 13 % mielestä ympäristökasvatuksessa ja informaation annossa ja 10 % mielestä lähiruoan käytössä. 9 % vastaajista valitsi vedensäästön, 6 % luonnonsuojelun ja 7 % vaihtoehdon jossain muussa, tähän annettuja vastauksia olivat esimerkiksi rakennusten sijoittelu, vesikeskuslämmityksen käyttö, sekä pieni klooripitoisuus uimahallissa. Lajittelun ja kierrä-

tyksen saamaa osuutta lukuun ottamatta prosenttiosuudet ovat melko pieniä, parantamisen varaa voisi siis olla ympäristövastuullisuudesta tiedottamisessa ja sen tuomisessa paremmin esille myös asiakkaille.

### Missä Piispalan ympäristövastuullisuus mielestänne näkyy?

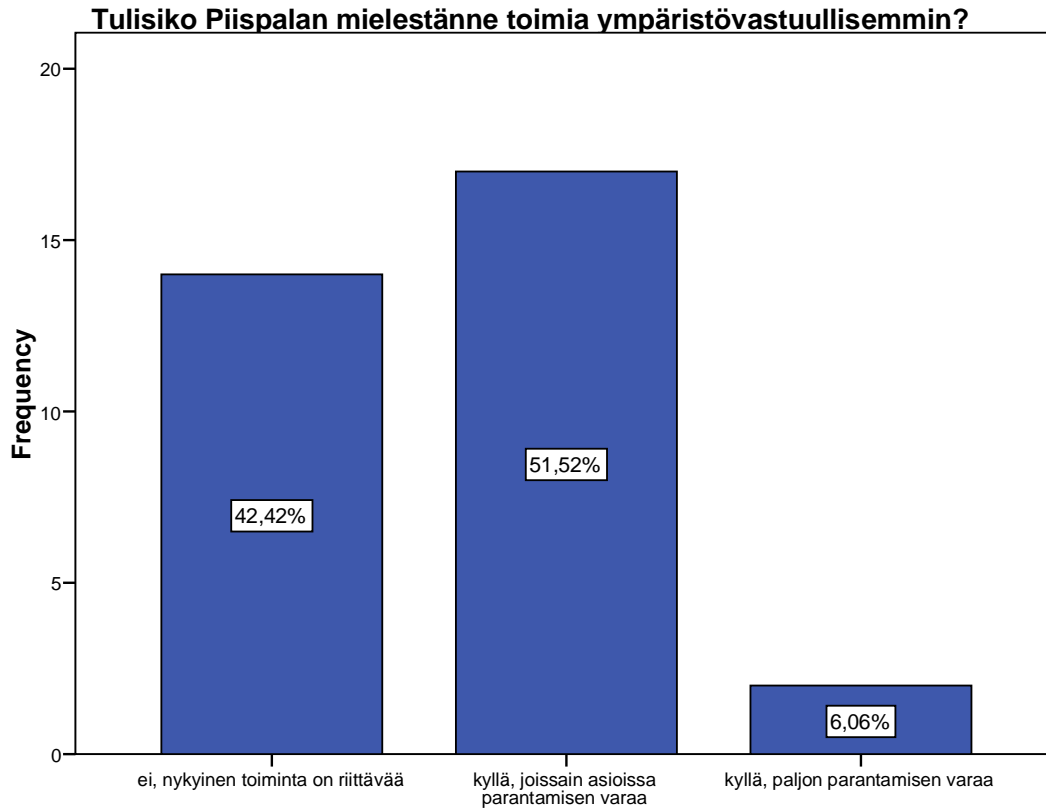


### KUVIO 5. Missä Piispalan ympäristövastuullisuus näkyy

Kysymykseen ”Tulisiko Piispalan mielestänne toimia nykyistä ympäristövastuullisemmin?” (kuvio 6) vastatessa suurin osa (52 %) kaipasi jonkin verran parannusta asiaan, joskin vastaajia, joiden mielestä nykyinen toiminta on riittävää, oli myös runsaasti (42 %). Vain 6 % mielestä parantamisen varaa oli paljon. Vastaajia, jotka olivat sitä mieltä, että parantamisen varaa löytyi, pyydettiin tarkentamaan mihin asioihin he haluaisivat parannusta. Tähän kysymykseen suurimman prosenttimäärän vastauksista (22 %) saivat sekä vaihtoehdot lajittelussa ja kierrätyksessä että vaihtoehto muussa. Muussa -kategoriassa vastaukset keskittyivät myös lajittelun ympärille; useat mainitsivat puutteelliset lajittelumahdollisuudet majoitustiloissa sekä puutteellisen informaation ja ohjeistuksen lajitteluun liittyen.

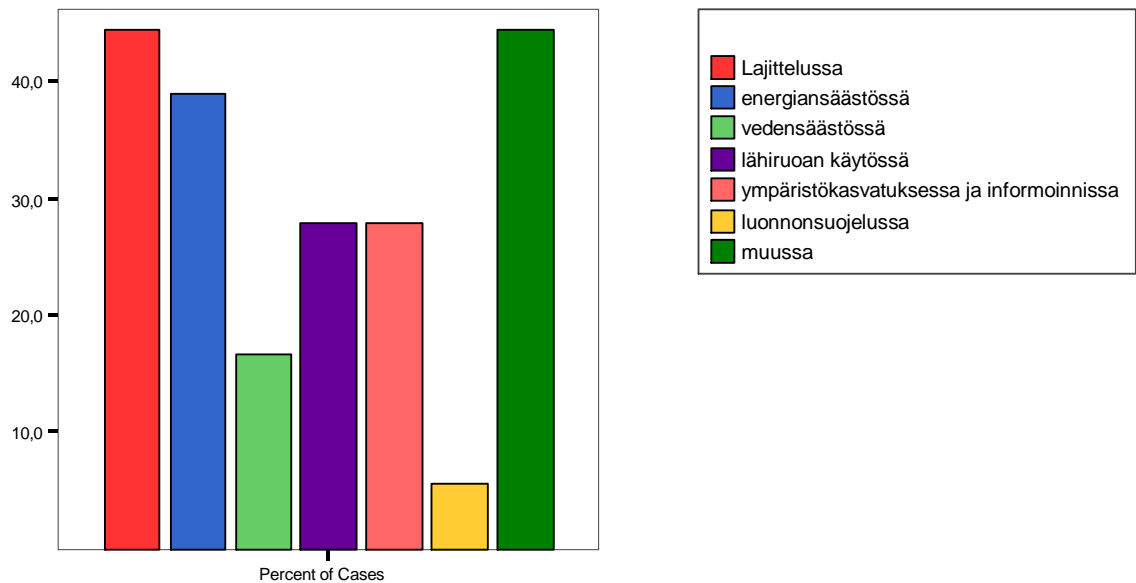
Vastaajilla oli myös energiansäästöön liittyviä toiveita; valaistustasoa toivottiin alennettavan öisin ja energiansäästölampujen käyttöönottoa. Saasteettomien harrastusten

edistäminen, siivoajien autot ja kertakäyttöruokailuvälineiden poisto majoitustiloista, sekä lähiruoan käytöstä tiedottaminen mainittiin myös. Muut vastausvaihtoehdot heijastivat vastaajien antamia vastauksia avoimeen kysymykseen; 19 % toivoi parannusta energiansäästöissä, 14 % lähiruoan käytössä, 14 % ympäristökasvatuksessa ja informaation annossa sekä 8 % vedensäästöissä ja 3 % luonnonsuojelussa.



**KUVIO 6. Pitäisikö Piispalan toimia ympäristövastuullisemmin**

## Missä asioissa toivoisitte parannusta?



**KUVIO 7. Missä asioissa toivotaan parannusta ympäristövastuullisuuden liittyen**

Kysyttäessä vastaajien muita kommentteja ja ehdotuksia Piispalan ympäristövastuullisuuden liittyen, suurin osa vastaajista ei kommentoinut mitenkään ja osa käytti tilaisuuden hyväkseen ja antoi yleistä palautetta lomastaan. Ympäristövastuullisuuden liittyviä kommentteja oli muun muassa seuraavanlaisia: ”Toivottavasti ei laajene liian suureksi lomakeskukseksi. Rauhallisuus kärsii.” ”Lähiruoan käytössä on paljon potentiaalia. Piispalan keittiö voisi panostaa asiaan ja tiedottaa asiasta, muuten asia menee hukkaan! Kaikki mitä suinkin voi kannattaisi hankkia Keski-Suomesta ja Pohjanmaalta!” ”Piilovinkkejä sinne tänne [ympäristövastuullisuuden liittyen] esim. ruoka-, jäte-, ja pesutiloihin.” ”Voinapit pois aamupalalta, tulee paljon jätettä.” ”Piispalassa ei ole melusaastetta (ei videopelejä, peliautomaatteja), tämä auttaa keskittymään kauniiseen luontoon. Näemme mitä kannattaa suojella.”.

Kyselyn tuloksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista oli valveutuneita ja tietoisia ympäristövastuullisuuden liittyviä asioita kohtaan. Vastausten perusteella voidaan myös päätellä, että asiakkaat ovat valmiita tekemään oman osuutensa ympäristövastuullisuuden eteen ja odottavat Piispalan tai minkä tahansa vierailmansa matkailuyrityksen mahdollistavan tämän. Vaikka monen vastaajan mielestä Piispalan ympäristövastuullisuus näkyi useassa asiassa ja oli melko hyvin järjestettyä, parannettavaa löy-

tyi silti. Erityisesti asiakkaille tiedottaminen ja lajittelun mahdollistaminen majoitustiloissa ovat seikkoja joihin tulisi kiinnittää huomiota. Vertailtaessa syksyllä 2007 ja hiihtolomaviikoilla 2008 täytettyjä kyselylomakkeita, merkittäviä eroja asiakkaiden asenteissa eikä heidän mielipiteissään Piispalan ympäristövastuullisuutta kohtaan ei ollut havaittavissa.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyöni teko eteni yhtä aikaa Piispalan ympäristöohjelman suunnittelun ja laatimisen kanssa. Työtä aloitettaessa Piispalan ympäristöohjelman alkuasetelma ja tavoitteet otettiin huomioon, opinnäytetyön tekovaiheessa ei kuitenkaan enää seurattua mitä Piispalassa on ympäristöohjelman tiimoilta tehty. Tämä johtuu siitä, että työn hallittiin olevan ulkopuolinen konsultaatio ja riippumaton itse ympäristöohjelmasta. Suurimmaksi osaksi työni vastaa pohjatyötä, joka tehdään ennen ympäristöohjelman laatimista joten se olisi ollut hyödyllisintä tehdä ennen kuin ympäristöohjelman teko Piispalassa aloitettiin. Vaikka tämä ei toteutunutkaan, työ ja sen tulokset kuitenkin hyödyttävät Piispalaa ja sen ympäristöohjelmaa, sillä ohjelmaa kehitetään ja laaditaan edelleen. Työssäni on tutkittu Piispalan henkilöstöä ja asiakkaita, ja tätä ei Piispalassa ole ennen opinnäytetyötäni tehty. Opinnäytetyöni tarkastelee Piispalan ympäristövastuullisuutta matkailun ja yritystoiminnan näkökulmasta, kun taas Piispalassa valmistettu ympäristöohjelma keskittyy enemmän ympäristökasvatukseen. Näin ollen työni antaa siis uutta näkökulmaa ja perspektiiviä ohjelman rakentamiseen.

Ympäristöohjelmaa laadittaessa yritykselle on tärkeää tunnistaa tekijät, jotka yrityksessä ovat jo hyvällä mallilla sekä asiat joissa on parantamisen varaa. Tämän saavuttaakseni analysoin Piispalan ympäristövastuullisuuden nykytilaa. Tähän hyvänä apuna oli Piispalassa syksyllä 2007 tehty ympäristökatselmus, jonka pohjalta saatiin tietoja, joita täydennettiin havainnoinnin ja henkilöstön antamien tietojen pohjalta. Tuloksena oli kattava katsaus Piispalan ympäristövastuullisuuden nykytilaan, jota tarkasteltiin YSMEK2-ympäristöjärjestelmän ympäristökatselmuksen tarkastuslistan avulla, jolloin näkökulmaa saatiin muutettua matkailun suuntaan. SWOT-analyysin avulla oli helppo näiden tietojen pohjalta löytää Piispalan ympäristövastuullisuuden vahvuudet, heikoudet, mahdollisuudet ja uhat.

Täysin uutta tietoa Piispalalle tuovat henkilöstön haastattelut sekä asiakaskyselyt, sillä kumpaakaan tutkimustyyppiä ei ollut aikaisemmin käytetty ympäristöohjelman pohjustukseen. Toimeksiantaja oli erityisen kiinnostunut asiakaskyselyiden tuloksista ja piti niitä hyvin tärkeinä. Itse kuitenkin arvioisin henkilöstön haastattelutulosten olevan vielä hedelmällisempi lähtökohta ympäristöohjelman laatimiselle; yrityksen ympäristövastuullisuus voi olla vain niin hyvä kuin sen henkilöstö ja sitoutuminen sekä motivoituneisuus henkilöstön sisällä ovat. Haastattelujen tulokset olivat melko kattavia. Useampiakin haastatteluja olisi voitu kuitenkin tehdä, jotta tulokset olisivat olleet yleistettävissä koskemaan koko henkilöstöä. Otos oli kuitenkin kattava, sillä haastateltavia löytyi jokaisesta Piispalan toimintayksiköstä. Haastatteluista kävi ilmi, että henkilöstön sitouttamisessa ja tiedoissa on vielä melko paljon parantamisen varaa. Lähelläkään kaikki haastateltavista eivät nimittäin olleet motivoituneita toimimaan ympäristövastuullisesti tai heillä ei ollut tarvittavia tietoja ja taitoja siihen. Kaikki haastateltavat pitivät kuitenkin ympäristövastuullisuutta tärkeänä asiana ja osana omaa työkuvaansa, eli oikeilla jäljillä ollaan.

Yksiköiden sisäisiä, sekä koko henkilökunnalle suunnattuja koulutustilaisuuksia ympäristöasioista olisi hyvä järjestää usein. Tiedotuksen tulisi olla myös avointa ja jatkuvaa, eli ympäristöasioista ja ympäristöohjelman etenemisestä tulisi viestiä aina kun muutoksia tapahtuu. Henkilöstö, jolla on riittävät tiedot ja taidot, ja joka tuntee olevansa osa yrityksessä tapahtuvia muutoksia, on helpompi motivoida ja sitouttaa toimimaan yhteisten päämäärien hyväksi. Muutoksia tehtäessä ja ympäristöohjelmaa laatiessa olisi hyvä muistaa myös asettua henkilöstön asemaan ja heidän arkeensa, jotta tavoitteet pysyvät realistisina. Paras keino on kuunnella henkilöstöä ja pyytää heiltä kehitysehdotuksia ja ideoita siihen miten asioita voisi tehdä paremmin. Erilaiset kannuste- ja palkitsemisjärjestelmät ovat myös hyvä keino motivoinnissa. Yhteinen virkistyspäivä tai kunniamaininta yksikölle tai työntekijälle, kun jokin tavoite on saavutettu, kannustaa henkilöstöä työskentelemään ympäristötavoitteiden hyväksi.

Asiakaskyselyn tuloksissa ei täysin päästy tavoitteisiin. Tavoitteena oli saada vähintään 50 kyselyn otos, mutta määrä jäi kuitenkin 33:een. Kyselyn tulokset eivät siis ole yleistettävissä koskemaan koko Piispalan asiakaskuntaa, mutta antavat kuitenkin suuntaa asiakkaiden asenteista. Kyselyt olivat jaossa Piispalan vastaanotossa, sillä



näin arvioitiin tavoitettavan mahdollisimman suuri joukko asiakkaita. Tehokkaampi keino olisi mahdollisesti ollut minun mennä itse paikan päälle esimerkiksi muutamana päivänä hiihtolomaviikoilla ja kannustaa asiakkaita vastaamaan kyselyyn.

Asiakaskyselyn tulokset osoittivat, että vastaajat olivat sekä kiinnostuneita että tietoisia ympäristöasioista. Suurin osa vastaajista oli myös valmis toimimaan ympäristövastuullisesti lomaillessaan ja totesi ympäristövastuullisuuden vaikuttavan myös matkailukohteen valintaan. Tuloksia tarkasteltaessa on kuitenkin muistettava, että usein on helpompi olla vastuullinen ja ”vihreä” paperilla kuin käytännössä. Useista vastauslomakkeista ja erityisesti avoimista vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että vastaajat olivat todella pohtineet ympäristövastuullisuutta ja olivat hyvin tietoisia siitä, mitä ympäristövastuullisuuteen kuuluu. Kyselyyn vastaajista suurin osa näki Piispalan ympäristövastuullisena matkailukohteenä, mutta moni löysi kuitenkin myös parantamisen varaa Piispalan toiminnassa. Vastauksista kävi ilmi, että asiakkaat olisivat valmiita toimimaan vastuullisesti; erityisesti lajittelu, ruoan säästö ja energiansäästötoimenpiteet saivat paljon kannatusta.

Toimeksiantaja oli erityisen kiinnostunut tietämään, olisivatko asiakkaat valmiita toimimaan ympäristövastuullisesti Piispalassa ja esimerkiksi lajittelemaan jätteet majoitustiloissa. Kyselyn tulosten perusteella Piispalassa kannattaisi ehdottomasti ottaa asiakkaat mukaan ympäristövastuulliseen toimintaan, sillä tämä on yksi yrityksen suurimmista puutteista ympäristövastuullisuuden saralla. Jos esimerkiksi kierrätys ja energiansäästö tehdään asiakkaille helpoiksi ja vaivattomiksi, heidät saadaan varmasti mukaan toimintaan. Lajittelun mahdollistaminen majoitustiloissa, helppo ja vaivaton lajittelu koko Piispalan alueella sekä selkeät toimintaohjeet lajitteluun ovat avainasemassa asiakkaiden kannustamisessa ympäristövastuullisuuteen. Yksinkertaiset muistutukset esimerkiksi majoitustilojen ovissa valojen ja sähkölaitteiden sammuttamiseen ja ikkunoiden sulkemiseen ovat myös helppo keino ottaa asiakkaat mukaan toimintaan. Yhtenäisyys ja tietty teema, joka vetoaa myös lapsiin, kaikkeen ohjeistukseen ja kyltteihin tekisi lajittelusta ja vastuullisesti toimimisesta hauskaa ja mielenkiintoista.

Ympäristövastuullisesti toimiminen ja ympäristöohjelman laatiminen voivat vain hyödyttää yritystä; jos ympäristövastuullinen toiminta on järjestetty tehokkaasti ja koko yritys toimii samojen periaatteiden mukaisesti, parannukset sekä taloudellisissa että

imagollisissa seikoissa voivat olla huimat. Olisikin hyvä muistaa, että sekä asiakkaille että muille sidosryhmille tiedottaminen ympäristöasioista voi tuoda yritykselle kilpailuetua ja hyvää mainetta. Piispalassa pitäisi siis ottaa ympäristövastuullinen toiminta osaksi sekä sisäistä, että ulkoista yritystoimintaa ja muistaa tiedottaa myös asiakkaille, että ympäristövastuullisuus on osa yrityksen arvoja ja toimintaa.

## LÄHTEET

Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. & Wanhill, S. 1999. *Tourism Principles and Practice*. Toinen painos. New York: Addison Wesley Longman Publishing.

Euroopan ympäristönsuojeluvirastojen johtajat. 2005. Prahan lausuma –hyvän ympäristösääntelyn vaikutus kilpailukykyyn. Viitattu 27.2.2008.

[http://www.eea.europa.eu/documents/prague\\_statement/prague\\_statement-fi.pdf](http://www.eea.europa.eu/documents/prague_statement/prague_statement-fi.pdf)

Hakala, H. & Välimäki, J. 2003. *Ympäristön tila ja suojele Suomessa*. 2.p. Helsinki: Gaudeamus.

Hemmi, J. 2005. *Matkailu, ympäristö, luonto*. Osa 1. Vuokatti: Suomen pienkustantajat.

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

Linnanen, L., Markkanen, E. & Ilmola, L. 1997. *Ympäristöosaaminen. Kestävän kehityksen haaste yritysjohdolle*. Espoo: Otaniemi Consulting Group Oy.

Mathieson, A. & Wall, G. 2006. *Tourism: Change, Impacts and Opportunities*. Essex: Pearson Education Ltd.

Matkailunedistämiskeskus, ympäristöministeriö, kauppa- ja teollisuusministeriö, sisäasiainministeriö & hotelli- ja ravintolaneuvosto. 1996. *YSMEK2 –projekti*. Majoitus- ja ravitsemisalan ympäristöjärjestelmä.

Paukku, P. 2007. Lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tutkimusopinnot, luennot syksy 2007.

Pohjola, T. 2003. *Johda ympäristöasioita tehokkaasti. Ympäristöosaaminen menestystekijänä*. Helsinki: Talentum.

Rátz, T. & Puczko, L. 2002. *The Impacts of Tourism. An Introduction*. Hämeenlinna: Häme Polytechnic

Suomen ympäristökasvatuksen seura Ry. *Vihreä Lippu ympäristöjärjestelmä*. Viitattu 15.3.2008. <http://www.sykse.net/vihrealippu/>

Valtion ympäristöhallinto. 2007. *Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu*. Viitattu 23.3.2008 [www.ymparisto.fi](http://www.ymparisto.fi)

Welford, R. 2004. *Corporate Environmental Management 1. Systems and Strategies*. 2.p. Lontoo: Eartscan Publications Ltd.

## **Liite 1 YSMEK2 ympäristöjärjestelmän ympäristökatselmuksen tarkastuslista (mukaihen MEK 1996)**

### 1 YRITYS JA SEN TOIMINTA

- sijainti: osoite ja lyhyt kuvaus sijaintipaikasta
- liikenneyhteydet
- yhteydet virkistysalueisiin
- toiminnot, jatkuvat/kausiluonteiset
- merkittävät rakennukset ja rakenteet
- yritysketjut, rakennusten omistus- ja vuokraussuhteet
- rakennusten valmistusvuodet, merkittävät remontit
- maa- ja vesialueet
- yrityksen koko: majoitushuoneiden/vuoteiden lukumäärä, ravintolapaikkojen lukumäärä, asiakasmäärät, käyttöasteet, henkilökunnan koko (pysyvä/kausiluonteinen)
- ohjelmapalvelut

### 2 YMPÄRISTÖASIOIDEN HALLINTAJÄRJESTELMÄ –TILANNE YRITYKSESSÄ

- yrityksen päämäärät ympäristönsuojelussa (ympäristöpolitiikka), ympäristöselontekotms:
  - on / ei ole julkaistu / johdettavissa yleisistä toiminnan tarkoituksista tai toimintapolitiikasta
  - yrityksen kehittämishankkeet alalla, kansallisiin ja/tai kansainvälisiin alan ympäristöohjelmiin liittyminen tai niiden seuranta
- lainsäädännön vaatimukset ympäristönsuojelulle
- laatujärjestelmä yrityksessä, on / ei ole / suunnitelmissa
- ympäristöhoidon tavoitteet, on / ei ole laadittu / julkaistu
- ympäristöasioiden kytkeä yrityksen toiminta-ajatukseen
- konkreettinen ympäristöohjelma tavoitteiden saavuttamiseksi:
  - on / ei ole laadittu / voidaan johtaa toimintasuunnitelmista
  - vastuut, organisaatio, keinot, aikataulu
- johdon asenne ja rooli, sitoutuminen ja osallistuminen ympäristöasioiden kehittämiseen
- organisaatio, vastuut ja valtuudet
- henkilöstön asenteet, motivoituneisuus, sitoutuminen ympäristönsuojeluun
- henkilöstön ympäristötietoisuuden ylläpito: koulutusta ympäristöjärjestelmästä, oman toiminnan vaikutuksista, asenteellinen koulutus
- henkilöstön koulutus yleisesti: henkilöstön koulutus omiin tehtäviin, yleinen ympäristökoulutus, perusvalmiuksien kehittäminen
- ympäristöasioista tiedottaminen: sisäinen, ulkoinen (henkilökunta, asiakkaat, muut sidosryhmät), menettelytavat
- ympäristöjärjestelmän dokumentointi: järjestelmä, dokumentaation saatavuus
- dokumentaation valvonta: saatavuus, ajanmukaisuus, päivitys

### 3 YMPÄRISTÖSEIKAT VEDEN KÄYTÖSSÄ

- vesilähteet; mahdolliset ristiriidat
- veden kulutuksen tarkkailu, kulutusyksiköittäin
- veden kulutus ja sen kehittyminen
- suoritettavat veden kulutuksen vähentämistoimenpiteet
- suunnitellut veden kulutuksen vähentämistoimenpiteet

### 4 YMPÄRISTÖSEIKAT ENERGIAN KULUTUKSESSA JA ENERGIANTUOTANNOSSA

- energiankulutus ja sen kehittyminen, seurannan riittävyys
- säästömahdollisuuksien tunnistaminen ja toteutettavat toimenpiteet
- suunnitellut energiansäästöselvitykset ja toimenpiteet
- energian tuotanto (oma tuotanto, ostoenergia, polttoaineet, uusi tekniikka)

### 5 YMPÄRISTÖNÄKÖKOHDAT HANKINNOISSA

- yleistä
  - periaatteet ja kriteerit hankinnoissa, onko ympäristökriteereitä
  - alihankkijoiden/palveluiden ja tavarantoimittajien ympäristöasioiden hallintajärjestelmä ja auditointi
  - kuljetukset, pakkaukset
  - paikallisuus
- kestokulutustavarat (koneet, laitteet yms.)
- tavanomaiset käyttötavarat (paperit, puhdistusaineet, liuottimet jne.)
- kertakäyttötavarat
- elintarvikkeet (raaka-aineet, puolivalmisteet, valmisteet)
  - pakkaukset
  - tuotantotapa, esimerkiksi luomu

## **Liite 2 Haastattelurunko Piispalan henkilöstön haastatteluille**

Haastattelu Piispalan henkilöstölle. Tavoitteena kartoittaa henkilöstön asenteita ympäristövastuullisuutta ja ympäristöohjelmaa kohtaan sekä saada selville onko tiedottamisessa ja koulutuksessa asian tiimoilta parantamisen varaa. Tavoitteena saada haastateltua henkilöstöä kaikista yksiköistä ja saada mahdollisimman monia haastatteluja tehtyä, jotta saadaan kartoitettua koko henkilöstön asenteet ja tiedot.

1. Missä yksikössä työskentelet?
2. Mitä tiedät Piispalan ympäristöohjelmasta? Pitäisikö tiedotusta mielestäsi lisätä?
3. Miten mielestäsi yleensä Piispalan sekä erityisesti oman yksikkösi toiminta vaikuttaa ympäristöön?
4. Miten ympäristövastuullisuus näkyy työssäsi? Onko se mielestäsi tärkeää?
5. Mitä mielestäsi voisi tehdä paremmin/mitä olisit valmis tekemään ympäristövastuullisuuden edistämiseksi?
6. Ovatko työtehtäväsi lisääntyneet ympäristövastuullisuuden/ympäristöohjelman myötä? Miten?

## Liite 3 Piispalan asiakaskysely

### ASIAKASKYSELY

Luonto-, liikunta- ja  
nuorisomatkailukeskus Piispala

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

10.10.2007

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää Piispalan ympäristövastuullisuuden tilaa ja sen kehitystarpeita asiakkaiden näkökulmasta. Teen tutkimusta opinnäytetyönäni Jyväskylän Ammattikorkeakoululle.

Juuri Teidän mielipiteenne on arvokas, jotta Piispalan toimintaa voitaisiin entisestään kehittää.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan lahjakortti Piispalaan (yhden vuorokauden täysihoito kahdelle aikuiselle ja kahdelle lapselle) sekä kaksi Piispala-tekstiiliä. Kyselyt käsitellään nimettöminä.

Palauttakaa valmiit kyselyt Piispalan vastaanottoon, kiitos!

Terveisin

Maarika Pråhl

**Valitkaa seuraavista kysymyksistä mielipidettänne parhaiten vastaava vaihtoehto/vaihtoehdot**

**1. Olen**      1 nainen  
                  2 mies

**2. Ikäni** \_\_\_\_\_

**3. Asuinpaikkakuntani ja postinumero** \_\_\_\_\_

**4. Miksi valitsitte Piispalan matkakohteeksenne?**

---



---



---

**5. Miten tärkeää ympäristövastuullisuus mielestänne on matkakohdetta valitessanne?**

Erittäin tärkeää      1                      2                      3                      4                      Ei lainkaan tärkeää

## 6. Miten ympäristövastuullisesti Piispala mielestänne toimii?

Erittäin vastuullisesti      1                      2                      3                      4                      Ei lainkaan vastuullisesti

## 7. Missä Piispalan ympäristövastuullisuus mielestänne näkyy? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- 1 jätteiden lajittelussa ja kierrätyksessä
- 2 energiansäästöissä
- 3 vedensäästöissä
- 4 lähiruoan käytössä
- 5 ympäristökasvatuksessa ja informaation annossa
- 6 luonnonsuojelussa
- 7 ei missään
- 8 muussa, missä? \_\_\_\_\_

## 8. Tulisiko Piispalan mielestänne toimia nykyistä ympäristövastuullisemmin?

- 1 Ei, nykyinen toiminta on riittävää (voitte siirtyä kysymykseen 10.)
- 2 Kyllä, joissain asioissa on parantamisen varaa
- 3 Kyllä, paljon parantamisen varaa

## 9. Jos vastasitte edelliseen kohtaan Kyllä (kohtiin 2 tai 3), missä asioissa toivoisitte parannusta? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- 1 jätteiden lajittelussa ja kierrätyksessä
- 2 energiansäästöissä
- 3 vedensäästöissä
- 4 lähiruoan käytössä
- 5 ympäristökasvatuksessa ja informaation annossa
- 6 luonnonsuojelussa
- 7 muussa, missä? \_\_\_\_\_

## 10. Toimitteko itse ympäristövastuullisesti lomaillessanne?

Erittäin paljon      1                      2                      3                      4                      En ollenkaan

## 11. Minkälaisia ympäristövastuullisuuteen liittyviä asioita olette valmis tekemään lomaillessanne? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- 1 laittamaan roskat roskiksiin
- 2 lajittelemaan jätteitä yleisissä tiloissa (kuten ruokala, vapaa-ajanviettotilat)
- 3 lajittelemaan jätteitä majoitustiloissa (erityisesti biojätteet)
- 4 säästämään vettä peseytyessä tai saunoessa
- 5 säästämään energiaa sammuttamalla turhat sähkölaitteet ja valot
- 6 säästämään energiaa viileämmällä huoneilmalla ja vähentämällä tuuletusta



- 7 säästämään energiaa saunomisessa (esim. saunomalla porukalla, harventamaan saunomista)
- 8 harventamaan pyyhkeiden ja/tai liinavaatteiden vaihtoväliä
- 9 säästämään ruokaa ottamalla itselle sopivan kokoisia annoksia
- 10 välttämään kertakäyttöastioita
- 11 matkustamaan lyhyempiä matkoja
- 12 käyttämään joukkoliikennettä
- 13 muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**Muita kommenttejanne tai ehdotuksia Piispalan ympäristövastuullisuuteen liittyen**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kiitos vastauksistanne! Jos haluatte osallistua lahjakortin sekä Piispala-tekstiilien arvontaan täyttäkää alle nimenne, osoitteenne sekä puhelinnumeronne. Kyselyt käsitellään nimettöminä. Arvonta suoritetaan kaikkien täytettyjen lomakkeiden kesken viimeistään helmikuussa 2008 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.**

Nimi: \_\_\_\_\_ Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_