



Kartoitus: case Green Key - ympäristösertifikaatin hakeminen Hostel Diana Parkille

Amanda Hova
Anna Keituri

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Kartoitus: case Green Key -
ympäristösertifikaatin hakeminen Hostel
Diana Parkille**

Amanda Hova
Anna Keituri
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2018

Matkailu- ja palveluliiketoiminta (AMK)

Anna Keituri, Amanda Hova

Kartoitus: case Green Key -ympäristösertifikaatin hakeminen Hostel Diana Parkille

Vuosi 2018 Sivumäärä 37

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä on Helsingissä sijaitseva Hostel Diana Park. Tavoitteena on kartoittaa hostellin nykyisiä toimintatapoja peilaten Green Key -sertifikaatin kriteereitä, ja antaa hostellille mahdolliset parannusehdotukset, mikäli kriteerit eivät täyty. Tietoperustana toimi Green Key -kriteeristö, jossa on listattu yritysten toimintamallit, jotka toteuttamalla yrityksen on mahdollista hakea sertifikaattia. Tutkimuksesta saaduilla tuloksilla hostel Diana Parkin on mahdollista tehdä tarvittavat muutokset toimintamalleihinsa, ja hakea sertifikaattia.

Kestävä matkailu näkyy asiakkaiden halukkuudessa valita ympäristöystävällisesti toimiva majoitusyritys. Erilaiset ympäristömerkit helpottavat asiakasta valitsemaan kestävän matkailun periaatteita seuraavan majoituspalvelun. Tutkimme kestävän matkailun ja ympäristösertifikaatti Green Keyn vaikutuksia sekä niiden periaatteita ja toimintatapoja majoituspalveluissa.

Kartoituksessa peilattiin Diana Parkin toimintamalleja Green Key -kriteeristöön. Tutkimus toteutettiin haastatteluilla ja havainnoinnilla. Näiden avulla löysimme parannusehdotuksia, jotka hostellin on korjattava Green Key -sertifikaatin saamiseksi. Hostelli täyttää suurimman osan kriteereistä, mutta pieni yritys ei ole esimerkiksi ikinä mitannut veden virtaamaa tai energiankulutusta, vaikka muutoksia näiden vähentämiseen on tehty. Myös parempaan dokumentointiin on ryhdyttävä.

Green Key -sertifikaatin hakuprosessi on aikaa vievä ja haastava yritykselle, jolla on pienet resurssit. Lisäksi aloitusmaksu sekä vuosittainen jäsenmaksu ovat korkeat yksittäiselle hostellille. Toisaalta, ympäristösertifioitu hostelli on osa kestävää matkailua ja positiivista ympäristötyötä. Lisäksi sertifikaatti saattaa tuoda hostelliin uutta asiakaskuntaa. Vastuu ja päätös hakuprosessin aloituksesta jää hostel Diana Parkille.

Asiasanat: kestävä matkailu, Green Key, majoituspalvelut, hostelli

Anna Keituri, Amanda Hova

**Mapping the Requirements of Applying for the Green Key Eco Label for a Hostel: Case
Hostel Diana Park**

Year 2018 Pages 37

This thesis is commissioned by Hostel Diana Park in Helsinki. The objective is to map the hostel's current practices by mirroring them on to the Green Key's criteria, and provide the hostel possible suggestions for improvement if some of the criteria are not met. The theoretical framework comprises the Green Keys criteria, which list the company's everyday operating models, which allow the company to apply for the certificate. With the results of the research, Hostel Diana Park can make the necessary changes to its operating models and apply for a certificate.

Sustainable tourism is reflected in the willingness of the customers to choose an environmentally-friendly accommodation company. Different eco labels make it easier for the customers to choose an accommodation service that follows the principles of sustainable tourism. This thesis focuses on sustainable tourism and its principles and practices, especially in accommodation services.

The criteria were compared to Diana Park's operating model. Using this tool, the suggestions for improvement and functions that need to be repaired or initiated by the hostel to get a Green Key certificate were mapped. The hostel fulfils most of the criteria, but a small company has never, for example, measured their water flow or energy consumption even though changes have been made to reduce them. Better documentation needs to be started.

The Green Key certification process is time-consuming and challenging for a small company. In addition, the starting fee and the annual membership fee are high for a single hostel. On the other hand, an environmentally-certified hostel is part of sustainable tourism and positive environmental work. In addition, the certificate may bring a new clientele to the hostel. Hostel Diana Park will be responsible for starting the application process once it has made the decision to initiate the process.

Keywords: sustainable tourism, Green Key, accommodation services, hostel

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Hostel Diana Park	7
3	Green Key.....	7
4	Kestävä matkailu.....	9
4.1	Kestävä matkailu majoituspalveluissa	10
4.1.1	Energia ja vesi.....	11
4.1.2	Kierrätys ja jätehuolto	11
4.1.3	Logistiikka ja hankinnat	12
4.2	Matkailun ympäristövaikutukset	12
5	Ympäristöjohtaminen	13
6	Kartoituksen toteutus	13
6.1	Tutkimusmenetelmät ja niiden toteutus	14
6.2	Green Key kriteeristön teoria ja tutkimustulokset	15
6.2.1	Ympäristöjohtaminen ja -vastuullisuus.....	15
6.2.2	Henkilöstön osallistaminen	16
6.2.3	Asiakkaiden osallistaminen	17
6.2.4	Ympäristöaktiviteetit	18
6.2.5	Vedensäästö	18
6.2.6	Puhtaanapito	19
6.2.7	Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys.....	21
6.2.8	Energiansäästö ja -hankinta	23
6.2.9	Elintarvikkeet.....	26
6.2.10	Sisä- ja ulkotilat.....	27
6.2.11	Hallinto ja hankinnat	27
7	Pohdinta	28
7.1	Parannusehdotukset	28
7.2	SWOT -analyysi Green Key -sertifikaatille.....	29
8	Johtopäätökset.....	32
	Lähteet	34
	Kuviot.....	37
	Taulukot	37

1 Johdanto

Green Key on kansainvälinen ympäristömerkki, jonka päätarkoituksena on kestävän matkailun kehittäminen ja majoitusalan ympäristötietoisuuden kasvattaminen. Merkki on spesifioitu majoituspalveluita varten. Sertifikaatti auttaa asiakasta valitsemaan kestävän matkailun periaatteita noudattavan majoituspalvelun. (Green Key 2018.)

Booking.comin (2017) tutkimuksen mukaan 65% matkailijoista haluaa valita seuraavalla kerralla ympäristöystävällisesti toimivan majoituspalvelun. 68% vastanneista sanoi majoituspalvelun ympäristöystävällisen toiminnan vaikuttavan valintaan positiivisesti. Myös vastuullisesti toimivien matkailupalveluiden asiakastyytyväisyys on tutkimusten perusteella todettu korkeammaksi. (Visit Finland 2018.) Aiheen ajankohtaisuuden ja omien mielenkiintojen pohjalta aihe kiinnosti molempia tekijöitä. Molempia opiskelijoita kiinnostaa paljon luonnonsuojelutyö ja tämän yhdistäminen matkailualan opintoihin.

Opinnäytetyön aiheena on kartoittaa mahdollisuudet ja edellytykset Diana Park -hostellille Green Key -ympäristösertifikaatin hakemiseen. Tutkimme myös kestävän matkailun vaikutusta matkailupalveluissa, sivuuttaen lisäksi ympäristöjohtamista ja -järjestelmiä. Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä oli harjoittelussa Diana Park hostellissa. Hostelli on kiinnostunut vastuullisuudesta ja kestävästä matkailusta, jonka vuoksi Green Key -sertifikaatti oli tuttu ja sen hakeminen kiinnosti. Kuitenkaan prosessin aloittamiseen ja perinpohjaiseen tutkimiseen ei löytynyt aikaa eikä resursseja. Tämän vuoksi toimeksiantajaksi muodostui Hostel Diana Park ja aihe tuli suoraan heiltä.

Raportissa esitellään ensin toimeksiantajaa ja Green Key -sertifikaattia. Näiden jälkeen siirrytään teoriapohjaan, jossa kerrotaan kestävästä matkailusta, joka painottuu erityisesti majoituspalveluihin. Lisäksi teoriapohjassa kerrotaan kestävän matkailun ja matkailun yleisistä vaikutuksista, sekä ympäristöjohtamisesta. Opinnäytetyön tutkimustyö eli kartoitus sertifikaatin edellytyksistä, sekä käytetyistä tutkimusmenetelmistä ovat omina kappaleena ja alalukuina. Tutkimusmenetelminä on käytetty teemahaastattelua, havainnointia, sekä SWOT -analyysia. Green Keyn kriteeristö ja hakuprosessi löytyy alalukuna samasta kappaleesta, kriteerit näiden alta. Kriteereihin on sisällytetty tutkimustulokset vetoketjumallina; ensin kriteerin teoria, jonka jälkeen toteutus. Lopussa löytyy pohdintaa sertifikaatin hakemisesta, alalukuinaan yhteenveto tuloksista parannusehdotuksineen, sekä SWOT -analyysi tuloksineen. Viimeisenä opinnäytetyön johtopäätökset.

2 Hostel Diana Park

Hostel Diana Parkin internetsivuston (2018) mukaan hostelli on pieni ja kodikas viidentoista (15) huoneen hostelli Helsingin keskustassa Uudenmaakadulla. Huonevalikoima on monipuolinen ja helposti muokattavissa asiakkaiden toivomusten mukaiseksi. Pienin huone on yhden hengen huone ja suurin kahdeksan hengen jaettu huone. Myös pelkästään naisille tarkoitettuja huoneita on kysynnästä riippuen aina 2-3 saatavilla. WC:t ja suihkut ovat kaikille yhteiset. Tiloista löytyy myös suuri keittiö/olohuone, jossa asiakkaiden on mahdollisuus laittaa ruokaa ja tutustua muihin matkailijoihin. Hostelli on auki 24/7 ja se työllistää 10 henkilöä vakituisesti. (Heikkinen 2018.)

Hostelli pyrkii toimimaan mahdollisimman vastuullisesti kaikilla osa-alueilla. Haasteita tähän luo vanha 1900-luvulla valmistunut talo, jonka remontointi on kallista. Tämän vuoksi hostelli keskittyy erityisesti pienempiin toimiin, kuten kierrätykseen sekä energian- ja vedensäätöön. Asiakkaita kehoitetaan kierrättämään jätteensä keittiössä sijaitseviin kierrätyslaatikoihin. Kaikki mitä asiakkaat eivät heitä suoraan sekajätteisiin, kierrätetään. Tällä hetkellä hostelli kierrättää erikseen pahvit, paperit ja mainokset, metallit, lasit, pullot ja tölkit, biojätteet, paristot, lääkkeet, ongelmajätteet sekä vaatteet. (Heikkinen & Houni 2018.)

3 Green Key

Green Key on majoituspalveluille suunniteltu kansainvälinen ympäristömerkki, jonka on ansainnut yli 2400 yritystä 53 eri maassa. Sen tarkoituksena on kasvattaa ympäristötietoisuutta majoitusalailla sekä edistää kestävä matkailua. Se myös auttaa asiakasta valitsemaan kestävä matkailun periaatteita seuraavan majoituspalvelun. (Green Key 2018.) Green Key -sertifikaatti levisi Tanskan ja Ranskan ulkopuolelle vasta vuonna 2010. Vuonna 2015 muutkin kuin hotellit saivat hakea merkkiä. (Green Key Global 2018.)

Green Key - ohjelmaa hallinnoi kansainvälinen ympäristökasvatusjärjestö FEE (Federation of Environmental Education). Suomessa Green Key - merkin toimintaa valvoo FEE Suomen omistama Suomen Ympäristökasvatus Oy. FEE Suomi on voittoa tavoittelematon ympäristökasvatusjärjestö, joka edistää kestävä kehitystä Suomessa. Green Key - sertifioitu majoituspalveluyritys voi käyttää Green Key - logoa (kuva 1) yrityksen viestinnässä ja markkinoinnissa. Green Key -logo tulee olla esillä näkyvällä paikalla yrityksen tiloissa. (Green Key 2018.)



Kuva 1: Green Keyn logo (Green Key, 2018)

Green Key on erityisesti suunniteltu majoitusalan yrityksille, joten se huomio alan erityispiirteet tehokkaasti kriteereissään. Kriteerit ovat jaoteltu piste- ja peruskriteereihin. Ensimmäisenä vuonna yrityksen hakiessa merkkiä, heidän on täytettävä vain peruskriteerit. Merkin tarkoituksena onkin kehittää yritysten toimintaa, jota seurataan vuosittain pistekriteereiden avulla. Vuosittain yrityksen on täytettävä alla olevan taulukon määritelmän mukaan tietty määrä pistekriteerejä (taulukko 1).

Vuosi	Prosenttia	Kpl
1	0%	0
2	5%	6
3	10%	12
4	15%	18
5-9	20%	24
10	50%	59

Taulukko 1: Vaadittava pistekriteereiden määrä vuosittain (Green Key kriteeristö 2016, 3).

Yrityksellä on oltava ympäristökansio, johon kootaan kirjallisena yrityksen ympäristöpolitiikka sekä konkreettiset ympäristötavoitteet ja näihin liittyvät toimintasuunnitelma.

Ympäristökansiosta on löydettävä myös työohjeet, mittaukset ja niiden tulokset, kokousten pöytäkirjat sekä muut aiheeseen liittyvät asiakirjat. (Green Key kriteeristö 2016, 3.)

3. ASIAKKAIDEN OSALLISTAMINEN

PAKOLLISET PERUSKRITEERIT KYLLÄ

3.1. Green Key -sertifikaatti ja -kyltti ovat näkyvästi esillä.

3.2. Green Key -materiaalia on asiakkaiden helposti saatavissa näkyvillä paikoilla. (Ensimmäisessä hakemuksessa suunnitelmia toteutuksesta.)

3.3. Hakijan www-sivulla, sosiaalisen median kanavissa ja muussa sähköisessä viestinnässä on tietoa hakijan Green Key -ympäristöstä. (Ensimmäisessä hakemuksessa suunnitelmia toteutuksesta.)

3.4. Henkilökunta kertoo asiakkaille ympäristöstä ja innostaa heitä osallistumaan. **Asiakkaita innostetaan osallistumaan seuraavasti:**

3.5. Vastaanoton henkilökunta osaa kertoa asiakkaille hakijan ympäristötavoitteista, ympäristötyön painopisteistä ja siitä miksi hakija haluaa tehdä ympäristötyötä. Green Key -kriteerit ja hakijan ympäristötavoitteet ovat asiakkaiden nähtävillä.

3.6. Vastaanoton henkilökunta osaa neuvoa asiakkaita julkisen liikenteen käytössä. Aikataulut ja reitit ovat asiakkaiden helposti saatavilla.

3.7. Hakija viestii asiakkailleen näkyvästi ja selkeästi esim. kyltein miten henkilökunta ja asiakkaat voivat säästää energiaa ja vettä (esim. TV, valaistus, lämmitys ja puhtaanaapilo).

PISTEKRITEERIT

3.8. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus erottaa hakijan ympäristötyöstä. **kyllä**

3.9. Hakija viestii ympäristötavoitteiden vaikutuksista (esim. vettä säästävien suulijien merkitys, muovijätteen vähentäminen, lähtöuusi).

3.10. Hakija on tehnyt näkyvän ympäristökampanjan asiakkaille.

3.11. Ympäristöviestintä on esillä hakijan viestinnän vuosisuunnitelmassa ja suunnitelmassa on huomioitu eri kohderyhmiä.

3.12. Hakija pohtii asiakkaalleen ympäristötoimia. Miksi?

DOKUMENTTI HAKEMUKSEN LIITTEENÄ

DOKUMENTTI GREEN KEY -KANSIOSSA

Kuva 2: Esimerkki hakulomakkeesta (Green Key hakemus 2016).

Sertifikaatin haku aloitetaan kartoittamalla yrityksen toimintaa Green Key kriteereiden pohjalta. Yrityksen täytyy tutkia mitkä kriteerit täyttyvät ja mitkä eivät. Tämän pohjalta yritys voi ryhtyä toimenpiteisiin täyttääkseen kaikki Green Keyn peruskriteerit. Kun peruskriteerit täyttyvät, yritys lähettää hakemuksen ja mukaan tarvittavat liitteet sähköisenä Green Keyille. Hakemuksen hyväksynnän jälkeen Green Key järjestää auditoinnin yrityksen tiloissa. Hakemuksessa on lueteltu kriteerit, ja hakijan on laitettava rasti 'kyllä' -ruutuun kriteerin täyttyessä (kuva 2). Kaikkien kriteerien tulee täyttyä. Auditoinnista lähetetään raportti Green Key tuomaristolle, joka päättää, täyttääkö yritys kriteerit ja voidaanko tälle myöntää Green Key sertifikaatti. (Green Key 2016.)

4 Kestävä matkailu

Kestävä matkailu juontaa juurensa kestäväan kehitykseen. Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan tulevaisuuden turvaamista hillitsemällä kehityksestä koituvia negatiivisia vaikutteita, yleensä painottaen ekologista näkökulmaa. Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero (2003, 271) kuvailee kestäväa kehitystä sopeuttamiseksi. Jotta matkailu säilyttäisi suosionsa, tulisi nyky-yhteiskunnan sopeuttaa toimintansa ja kulutuksensa tasolle, joka ei uhkai mitään, mikä on luonnosta peräisin.

Kestävän matkailun lisäksi useat muut termit, kuten ekomatkailu, vaihtoehtoinen matkailu tai vastuullinen matkailu, tarkoittavat usein samaa asiaa. (Edelheim, Ilola & Tervo-Kankare 2017, 235.) Myöskin ajan saatossa termistö on vaihtanut nimeään useaan otteeseen kunkin

aikakauden vallitsevien tapahtumien mukaan, esimerkiksi 1960-luvun alkutaipaleella reittilentojen nopeutuminen ja 1990-luvun halpalentoyhtiöiden yleistymisen olivat kumpikin omalla vuosikymmenellään alkusysäyksiä kehittämään vastakkainasettelua massaturismille ja vaihtoehtoiselle matkailulle (2017, 235.)

Vaikka termillä kestävä matkailu onkin useita eri nimityksiä, on sen konsepti usein sama. Edelmheim, Ilola & García-Rosell (2017, 230) kertoo kestävän matkailun olevan sidoksissa kestävän kehityksen ja ympäristövastuun käsitteisiin, sillä niiden pohjalta on rakennettu kestävän matkailun käsite. Kestävä matkailu määritellään Tervo-Kankareen (2017, 235) suomentamana UNWTO:n (Maailman matkailujärjestö) vuoden 2005 painoksen mukaan ”matkailu, joka ottaa täysimittaisesti huomioon tämänhetkiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutuksensa sekä huomioi matkailijoiden, matkailuteollisuuden, ympäristön ja vastaanottavien yhteisöjen tarpeet”. Kestävä matkailu ei siis huomioi vain matkailusta koituvia negatiivisia ympäristövaikutuksia, vaan myös turismin kohdemaiden taloudelliset ja kulttuurilliset vaikutukset, matkateollisuuteen (lentoyhtiöt, majoituspalvelut, opasmatkat, jne.) kohdistuvat vaikutukset, sekä itse matkailijoiden tarpeet ja vaikutukset.

Osana kestävä matkailua on myöskin ennakointi ja aktiivinen tavoittelu estämään negatiiviset vaikutukset edellä mainittuihin kohderyhmiin, samalla varmistuen tulevien sukupolvien hyvinvointi ja mahdollisuus matkailuun. Toisaalta, tällöin kestävän matkailun termiä voidaan jo kutsua kestäväksi matkailukehitykseksi, vaikka tarkoitusperät ovatkin lähes samat. Staffans & Merikoski (2011, 10) tiivistävät kestävän matkailun periaatteeksi, johon matkailualan toimijoiden olisi sitouduttava, jotta sen tavoitteet täyttyisivät. Nykyään matkailuorganisaatioiden suunnitelmissa ja kehittämisstrategioissa onkin sisällytetty kiitettävästi kestävän matkailun periaatteita (2011, 12).

4.1 Kestävä matkailu majoituspalveluissa

Kiinnostus ekologista matkailua ja matkailijoiden ympäristötietoisuus ovat kasvaneet viime vuosien aikana. Vuonna 2017 tehdyn tutkimuksen (AIG Travel's 2017 Pulse Pole) mukaan 78% 1300 vastaajan mielestä vastuullinen matkailu on ”hyvin tärkeää”. Vuonna 2016 saman tutkimuksen vastanneista vain 52% piti vastuullista matkailua ”hyvin tärkeänä”. (The Case for Responsible Travel: Trends & Statistics 2017). Yhä useammat matkailijat vaativatkin majoituksensa olevan ekologisesti kestävä. Matkailijoita ekologisesti toimivan majoituspalvelun löytämistä helpottaa erilaiset ekomerkit. Suomessa käytössä ovat Pohjoismaille yhteinen Joutsenmerkki, EU-Kukka sekä pelkästään majoituspalveluille suunnattu Green Key. (Kestävän matkailun infopaketti 2017).

4.1.1 Energia ja vesi

Majoituspalveluissa energiaa kuluu muun muassa sisätilojen valaistukseen, lämmitykseen sekä ilmastointiin. Yritysten tarjoamat lisäpalvelut, kuten saunat ja uima-altaat kuluttavat erityisen paljon energiaa. Ympäristökuormituksen lisäksi sähkökulutuksen hinta on nousussa, joten yritysten tulisi käyttää aikaa ja vaivaa energiakulutuksen alentamiseksi. (Hemmi 2005, 158-159.) Keskeisimpiä keinoja energiakulutuksen vähentämiseen ovat energiatehokkaat laitteet. Asiakkaita tulisi opastaa laitteiden energiatehokkaaseen käyttöön, jotta energiankulutus olisi mahdollisimman vähäistä. Asiakkaita tulisi esimerkiksi kehottaa sammuttamaan valot lähdettyään huoneestaan sekä piilokulutuksen välttämiseen sammuttamalla sähkölaitteet kokonaan käytön jälkeen. (Hemmi 2005, 162.)

Majoituspalveluissa veden kulutus on suurimmillaan huoneiden ammeissa ja suihkuissa, WC-istuimissa, keittiössä sekä mahdollisissa sauna- ja uima-allasosastostoissa. Asentamalla nykyaikaiset ja vettä säästävät vesikalusteet, yritys pystyy säästämään vedenkulutustaan huomattavasti. Useat asiakkaat tulevat maista, jossa vesijohtovesi on juomakelvotonta. Onkin hyvä muistuttaa, että Suomessa heidän kannattaa suosia vesijohtoveden juomista kertakäyttöpullojen sijaan. Myös vedenpainetta säännöstelemällä on helppo kontrolloida vedenkulutusta. (Kestävän matkailun infopaketti 2018).

4.1.2 Kierrätys ja jätehuolto

Suomen Luonnonsuojeluliitto (2017) määrittelee kierrätyksen olevan tuotteen materiaalin hyödyntämistä raaka-aineena. Kuitenkin EU:n jätepolitiikka sekä Suomen jätelaki perustuvat jätetavoitteiden arvojärjestykseen. Ensimmäisenä järjestyksessä on jätteen syntymisen ehkäisy, toisena ja kolmantena kierrätys sekä hyödynnys energiana ja sekä viimeisenä turvallinen loppusijoitus.

Jo ennen tuotteen hankintaa on hyvä miettiä siitä syntyvää jätettä, ja kuinka sen syntyminen voitaisiin välttää. Yritysten tulisi suosia vähemmän pakkausmateriaalia sisältäviä tai kierrätettävistä materiaaleista tuotettuja tuotteita. Jos tuotetta ei voida käyttää uudelleen, käytetty tuote tulee kierrättää. Jos jätettä ei voida kierrättää tai ehkäistä, se tulee loppu sijoittaa turvallisesti. (SLL 2017.) Pääkaupunkiseudun jätehuoltomääräyksen (HSY 2018) mukaan muun kuin asuinkiinteistön on kierrätettävä biojäte, kartonki (pahvi erikseen, jos sitä syntyy enemmän kuin 50kg viikossa), lasi ja metalli aina, jos sitä syntyy enemmän kuin 50kg viikossa.

4.1.3 Logistiikka ja hankinnat

Suurimman vaikutuksen Hemmin mukaan (2005, 159-160) kuitenkin tekee yrityksen hankinnat, joilla on alati välitön tai välillinen vaikutus ympäristöön. Energiatehokas laite on myös kustannustehokas, joten suuri alkuinvestointi tuottaa huomattavia rahallisia säästöjä myöhemmin. Hyviä esimerkkejä ovat esimerkiksi hehkulamppujen vaihtaminen energiatehokkaisiin lamppuihin, kuten led- tai energiansäästölamppuihin sekä suurien laitteiden vaihtaminen ympäristömerkittyihin ja energiatehokkaisiin laitteisiin. Vaihtamalla uusiutuvaan energialähteeseen yritys vähentää selkeästi aiheuttamaansa ympäristökuormitusta ja lisää positiivista yrityskuvaa.

Hankittavat tuotteet, materiaalit ja raaka-aineet aiheuttavat ympäristökuormituksia jo ennen yritykseen saapumista. Tästä syystä yrittäjän tulisi perehtyä tuotteen elinkaareen ja sen vastuullisuuteen. Myöskin vastuullisesti toimivien alihankkijoiden ja helposti kierrätettävien/uusiokäytettävien tuotteiden suosiminen on tärkeää. Laitteiden energialuokitukset - ja merkinnät helpottavat yrittäjää ostopäätöksissä, jotta hankinta on mahdollisimman energiatehokas. (Ekokompassi 2017)

4.2 Matkailun ympäristövaikutukset

Matkailun ympäristövaikutukset ovat huomattavat sekä turistien käytöksen, että matkailuyritysten toimesta. Suurin ympäristökulutus tulee liikkumisesta ja siihen kuluva polttoaineesta (Kestävän matkailun infopaketti 2017.) Matkailun on arvioitu aiheuttavan 5% maailman päästöistä lähinnä lentoliikenteen takia (Dickinson & Lumsdon 2010; Becken & Hay 2007, 28.) Ilmakehän päästöt (erityisesti kasvihuonekaasut) ovat voimakkaasti kytköksissä muun muassa ilmastonmuutokseen. (Weaver & Lawton 2014, 272.)

Turistien ja ympäristön välillä on symbioottinen yhteys. Ympäristö houkuttelee paljon turisteja, joten vahingoittunut ympäristö saattaa näkyä vähenevänä turistimääränä. Matkailulla on paljon sekä negatiivisia että positiivisia ympäristövaikutuksia. (Mason, 79-80.) Matkailu keskittyy useasti alueille, jotka ovat herkkiä muutoksille, kuten rannikoille sekä pienille saarille. Infrastruktuuri ja matkailupalveluiden leviäminen tuhoavat tieltään suuriakin ympäristöalueita ja vesistöjä, joiden luonnon monimuotoisuus saattaa muuttua pysyvästi tämän seurauksesta. Palveluiden tuottama jäte joutuu valitettavan usein erityisesti kehittyvissä maissa luontoon ja vesistöihin aiheuttaen harmia alueen ekosysteemille sekä paikallisille asukkaille. (Henderson 2007, 87-88.)

Luonnon monimuotoisuuteen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa metsästyksen ja eläinten luonnonmukaisen käyttäytymisen muutos esimerkiksi niiden säännöllinen ruokkiminen tietyillä alueilla. Tästä on näyttöä Filippiinein saarilla, jossa valashaita on ruokittu pitkään tietyillä alueille turismin vuoksi. Haiden normaali liikkuminen ja

luonnonmukainen käyttäytyminen on häiriintynyt, joka näkyy muun muassa kannan pienentymisessä haiden muuttoliikenteen ja parittelun häiriintyessä. (Quiros 2007.)

Turistilla on myös positiivia ympäristövaikutuksia, jos alueen organisaatiot ovat sitoutuneet toimimaan kestävä matkailun periaatteiden mukaisesti. Erilaiset ympäristöalueet houkuttelevat turisteja, jotka rahoittavat alueen ympäristötyötä. Näillä aluilla on usein rajoitettu turistien pääsy vain tietyille aluille ja turistien mukanaan tuomat jätteet kierrätetään asianmukaisesti. (Henderson 2007, 90.)

5 Ympäristöjohtaminen

Ympäristöjohtaminen on yrityksen järjestelmällistä toimintaa sen ympäristövaikutusten parantamiseksi. Sen tarkoituksena on sisällyttää ympäristöasiat ja niiden jatkuva parantaminen osaksi yrityksen muuta johtamista. Ympäristöjohtaminen edistää yrityksen ympäristöystävällistä toimintaa sekä ekotehokkuutta, ja vähentää tuotteiden ja palveluiden ympäristöhaittoja. Suuntaviivoina toimivat viranomaisten asettamat vaatimukset, joihin yrityksen on vastattava. Ympäristöjohtaminen parantaa myös yrityksen imagoa ja toiminnan uskottavuutta, mikä on nykypäivänä entistä tärkeämpää yrityksen kasvun kannalta. (Suomen ympäristökeskus 2016.)

Ympäristöjärjestelmät ovat yrityksen apuna ympäristöasioiden hallinnassa ja ympäristösuojelutoimien tuloksien parantamisessa. Ne ovat ympäristöjohtamisen käytännön välineitä. Niiden avulla yritys ottaa ympäristöasiat järjestelmällisesti huomioon kaikissa toimenpiteissään. Ympäristöjärjestelmään sitoutuessaan yritys sitoutuu parantamaan ympäristösuojelun tasoaan ja asettaa ympäristötavoitteet kaikessa toiminnassaan. Tämä sisältää muun muassa yrityksen tuottamien tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten tunnistamisen sekä ympäristöystävällisen käyttötavan. Yrityksen tulee selvittää lakisäätteiset velvollisuudet sekä toimia niiden mukaan. (Suomen ympäristökeskus 2016.)

6 Kartoituksen toteutus

Opinnäytetyömme case tuli toimeksiantajan omasta kiinnostuksesta Green Key -sertifikaattia kohtaan. Heillä ei kuitenkaan ole ollut tarpeeksi resursseja asian perinpohjaisempaan tutkimiseen, joten tehtävämme oli kartoittaa hostellin ympäristötyötä, mahdollisia parannuksia ja mahdollisuuksia sertifikaatin hakemiseen. Tavoitteenamme ei ole vielä hakea virallisesti sertifikaattia, vaan luoda Diana Park hostellille pohja ja valmiudet prosessin aloittamiseen.

Diana Park on kiinnostunut vastuullisesta toiminnasta ja yrittää omalla toiminnallaan vähentää ympäristökuormitusta mahdollisimman paljon. Green Key -kriteereiden avulla nykyisiä toimintatapoja voidaan kehittää ja muuttaa entistä ympäristöystävällisemmäksi. Green Key sertifikaatin kriteereiden täytyessä ja sertifikaatin saadessa, on Diana Parkilla

mahdollisuus laajentaa asiakaskuntaansa ja saada lisää näkyvyyttä, ja täten kasvattaa liikevoittoansa ja toimia ekologisena esimerkkitoimijana muille majoituspalveluille.

6.1 Tutkimusmenetelmät ja niiden toteutus

Tutkimuksessamme päädyimme käyttämään tutkimusmenetelminä haastattelua sekä havainnointia. Mielestämme nämä menetelmät olivat kaikista tehokkaimmat, sekä niiden avulla saatavat vastaukset ja johtopäätökset tutkimuksen kannalta merkittävimmät. Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä oli harjoittelussa Diana Park hostellissa kaksi kuukautta, joten myös sitä kautta on saatu paljon tietoa hostellin toiminnasta ja käytännöistä. Lisäksi teimme SWOT-analyysin Green Key -sertifikaatille, jotta pääsisimme syvemmin tutkimaan sen hyötyjä ja mahdollisia haittoja.

Havainnointi on tutkimusmenetelmä, jossa tutkija seuraa tiiviisti kohdetta tietyn tapahtuman ajan. Tätä menetelmää käytetään laajasti käyttäjätutkimuksessa ymmärtämään ihmisten käyttäytymisestä ja heidän toimintaa, esimerkiksi miten he käyttävät tuotetta tai palvelua. Havainnoinnilla ei välttämättä ole tiukkoja sääntöjä siitä, miten se toteutetaan. Havainnointi voi kestää muutaman minuutin tai jopa useita viikkoja. Aikajakso riippuu tutkimuksen luonteesta ja laajuudesta. Havainnoinnissa palvelutuokiota voi seurata joko sivusta tai osallistumalla itse esimerkiksi esittämällä kysymyksiä syvemmän ymmärryksen saavuttamiseksi. (McDonald, 2005.)

Havainnointi toteutettiin hostellilla 6.11.2018. Kävimme läpi hostellin nykyisiä toimintatapoja peilaten niitä Green Key -kriteeristöön. Havainnoimme hostellin päivittäisiä toimenpiteitä ja henkilökunnan toimintaa ensin keskenämme, myöhemmin myös henkilökunnan kanssa. Lopuksi kävimme läpi kriteeristön vaatimat kohdat ja kirjassimme ylös havainnoinnista saadun datan. Havainnoinnin aikana otettiin valokuvia hostellin tiloista ja käyttämistä tuotteista.

Teemahaastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, mutta aihe ja ainakin osa kysymyksistä on määritelty ennen haastattelun aloittamista. Teemahaastattelussa on mahdollista syventää vastauksia jatkamalla haastattelua saatujen vastausten perusteella. Teemahaastattelun toteutustapa on vaihteleva ja riippuu haastattelun toteuttajan tahdosta, mihin suuntaan hän haluaa haastattelua ohjata. On siis mahdollista pitää lähes avoimen haastattelun kaltainen, tai erittäin strukturoitu teemahaastattelu (Sarajärvi & Tuomi 2018, 87-88.)

Tässä casessa toteutimme teemahaastattelun strukturoidulla rakenteella. Kysymykset olivat valmiiksi mietittyjä, sillä kysymyksinä käytettiin Green Keyn kriteeristöä. Haastattelu toteutettiin 6.11.2018 Diana Park hostellilla yhdessä hostellin päällikön sekä pitkäaikaisemman työntekijän kanssa. Haastattelussa kävimme läpi tarkemmin hostellin ympäristöpolitiikkaa ja toimintatapoja, joiden avulla kartoitimme Green Key -kriteeristön

täyttymistä. Haastattelun aikana haastateltujen vastaukset kirjattiin ylös. Vastaukset olivat suurimmaksi osaksi kyllä tai ei vastauksia kriteerien sen hetkiseen täyttymiseen.

6.2 Green Key kriteeristön teoria ja tutkimustulokset

Green Key jaottelee kriteeristönsä neljään (4) eri luokkaan; hotellit, pienet majoitusliikkeet, leirintäalueet ja mökkikylät sekä ravintolat ja kahvilat. Tämän casen hostelli kuuluu pieniin majoitusliikkeisiin, sillä hostellissa on alle 15 huonetta. Pienten majoitusliikkeiden kriteerit pohjautuvat hotellikriteeristöön, mutta on muokattu pienille toimijoille sopiviksi (Green Key 2018). Kriteeristö on voimassa 2016-2020 välisen ajan, jonka jälkeen se tarkastetaan ja katsotaan, onko uudistuksille tarvetta.

Alla on kerrottu, mitä Green Keyn pienten majoitusliikkeiden kriteeristöissä vuosille 2016-2020 on asetettu pakollisiksi kriteereiksi eri osa-alueilla, sekä niiden hyödyt ja mahdolliset haitat. Pistekriteerit on jätetty pois, sillä ne eivät liity tähän caseen.

Tutkimustulokset saatiin selville hostellilla toteutetun havainnoinnin ja haastattelun avulla. Kävimme läpi Green Key -sertifikaatin hakemiseen tarkoitetun kriteeristön peilaten sitä samalla Diana Parkin nykyisiin toimintamalleihin. Tulokset kirjattiin ylös ja saatu data avataan seuraavassa kohdassa kriteeristön esittelyn yhteydessä.

6.2.1 Ympäristöjohtaminen ja -vastuullisuus

Ympäristöjohtaminen keskittyy yrityksen ympäristötyön kehittämiseen ja hallintaan. Tähän liittyy yrityksen lakivelvoitteiden noudattamista. Yrityksen on täytettävä Suomen ympäristölait ja -asetuksen kaikissa toiminnan osa-alueillaan. Johdon tulee olla myös aktiivisesti mukana yrityksen ympäristötyössä ja kannustaa ja opastaa koko henkilöstöä ympäristöystävällisessä toiminnassa. Johto nimittää yritykselle ympäristövastaavan, joka toimii ympäristöasioiden -sekä Green Key - yhteyshenkilönä. Ympäristövastaavan tulee myös tukea henkilöstön ympäristötyötä, kerätä ympäristökuormitustiedot sekä kehittää yrityksen toimintaa ympäristöpolitiikan sekä toimintasuunnitelman perustalta. Ympäristövastaavan tulee myös varmistaa, että Green Key - kriteerit tarkastetaan vuosittain ja niistä raportoidaan myös johdolle. (Green Key kriteeristö 2016, 4.)

Yrityksen tulee koota ympäristöpolitiikansa kirjalliseen muotoon, joka on helposti koko henkilökunnan, asiakkaiden sekä kumppaneiden saatavilla. Siinä tulee tulla ilmi yrityksen ympäristöjohtamisen periaatteet ja keinot sekä pitkän aikavälin tavoitteet ja päämäärät ympäristötyössään. Jatkuva kehitys ja ympäristötyön parantaminen ovat keskeinen osa Green Key kriteeristöä ja yrityksen toimintaa. Yrityksellä tulee olla kirjatut konkreettisen ympäristötavoitteet, joiden seuraamista varten on nimetty vastuuhenkilöt sekä tavoiteaikataulu. Tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi Green Key - pistekriteereihin ja niiden saavuttamiseen vuosittain. (Green Key kriteeristö 2016, 5.)

Green Key ympäristöohjelmaa varten kerätty data on yhdistettävä ympäristökansioksi, johon liitetään mukaan ainakin yrityksen ympäristöpolitiikka, vuosittaiset ympäristötavoitteet, ympäristöviestinnän esimerkit, toimenpiteet ja mittaukset, kokousten pöytäkirjat ja työohjeet. Kansion on oltava koko henkilökunnan saatavilla. (Green Key kriteeristö 2016, 5.)

Green Key -sertifioitu yritys toimii esimerkkinä ympäristövastuullisuudesta muille majoitusalan yrityksille sekä kumppaneille. Tähän liittyen yksi kriteereistä painottuu yrityksen yhteistyöhön yhden tai useamman sidosryhmän kanssa. Yhteistyö voi olla esimerkiksi ympäristötietoisuutta tai ympäristötekoja lisäävä toiminta yrityksen ja sidostyhmän välillä. (Green Key 2016, 6.)

Diana Park ei ole vielä saanut valmiiksi ympäristökansiotaan, mutta sen tekeminen on haastattelujen (Heikkinen & Houni 2018) mukaan tekeillä, sillä sen avulla on helppo seurata hostellin ympäristötyöhön liittyviä toimintoja, vaikka hostelli päättäisi olla hakematta sertifikaattia. Koko henkilöstöä neuvotaan ja opastetaan entistä tehokkaampaan ympäristötyöhön, jonka toteutumista seurataan kokouksissa ja päivittäisten askareiden (esimerkiksi vesihanojen tarkastus sekä kierrätys) toteuttamisesta oikeaoppisesti.

6.2.2 Henkilöstön osallistaminen

Sujuva kommunikaatio on pohja yrityksen tehokkaalle ympäristötyölle. Sen on sujuttava moitteita koko henkilöstön ja johdon välillä. Henkilökunnan tulee kyetä kertoa asiakkaille ympäristötyöstään. Green Key kriteereihin kuuluu johdon ja henkilökunnan säännölliset kokoukset (vähintään kerran vuodessa), joiden pöytäkirjat on tallennettava ympäristökansioon sekä lähetettävä Green Keyille hakemuksen mukana. Kokouksissa tulee käydä läpi yrityksen nykyinen tila sekä tulevat ympäristötoimenpiteet. Tärkeää on myös antaa työntekijöiden tuoda esille omia ideoita tai toiveita. Ympäristövastaavat on tavattava johdon kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa, jotta ympäristötyöllä säilyy johdon tuki ja johto pysyy ajan tasalla ympäristötoimenpiteistä. Johdon on myös tarjottava koulutusta omaan tehtäväänsä yhdistyvissä ympäristöasioissa ympäristövastaavalle sekä kaikille ympäristökysymyksen parissa työskenteleville. Liinavaatteiden vaihdosta tulee olla näkyvissä kirjallinen työohje, joka kehoittaa vaihtamaan lakanat ja pyyhkeet automaattisesti kolmen vuorokauden välein ilman asiakkaan erillistä pyyntöä. (Green Key kriteeristö 2016, 8-9.)

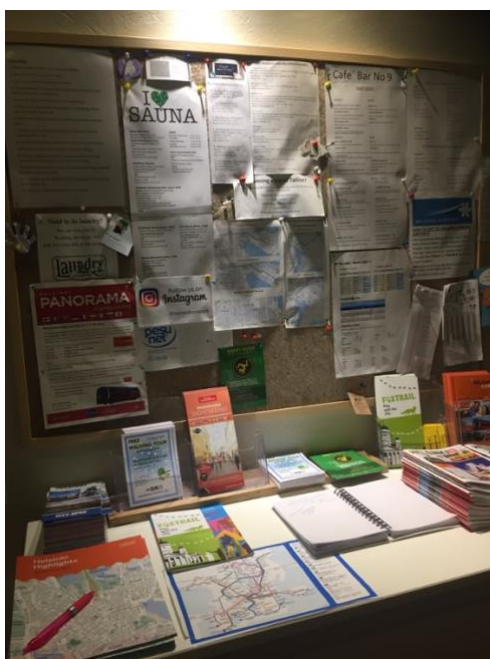
Diana Park työllistää vain 10 henkilöä vakituisesti, joten henkilökunnan sisäinen viestintä ja kommunikaatio ovat sujuvaa ja tehokasta. Päällikkö käy johdon kanssa kokouksia ja tuo ilmenneet asiat esille henkilökunnan kokouksissa. Johto ei halua tietoja julkiseksi tähän opinnäytetyöhön. Kokouksissa ruvetaan käymään enemmän läpi ympäristöön liittyviä asioita ja henkilökuntaa ohjeistetaan toimimaan Green Key toimintamallien mukaisesti. Toimintamallit toteuttavat vastuullisen matkailun periaatteita, joita on hyvä seurata sertifikaatin puuttumisesta huolimatta.

6.2.3 Asiakkaiden osallistaminen

Tärkeä osa Green Key-yritysten toimintaa on ympäristökasvatus. Asiakkaiden ympäristötietoisuutta ja konkreettisia ympäristötekoja pyritään lisäämään neuvomalla ja näyttämällä esimerkkiä. Saatuaan hyväksytyin päätöksen Green Key hakemuksestaan, yrityksen on sijoitettava Green Key - sertifikaatti on sijoitettava näkyvälle paikalle. Asiakkaille tulisi olla tarjota Green Key - materiaalit, josta ilmenee sertifikaatin merkitys, edellytykset sekä sertifikaatin asettamat ympäristökriteerit, joita yritys on suostunut noudattamaan. Sama tieto tulee olla saatavilla myös yrityksen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. (Green Key kriteeristö 2016, 10-11.)

Henkilökunnan tulisi osata kertoa asiakkaille ympäristötyöstään ja kannustaa heitä osallistumaan pienillä teoilla. Asiakkaan sekä yrityksen ympäristövalinnoista on hyvä kertoa esimerkiksi infotaulujen ja julisteiden avulla. Henkilökunnan on kyettävä selittämään myös suullisesti Green Key - sertifikaatin edellytyksistä, yrityksen konkreettisista ympäristötöistä sekä - tavoitteista. (Green Key kriteeristö 2016, 11-12.)

Asiakkaita tulee kannustaa julkisen liikenteen suosimiseen. Tätä helpottaa selkeät ohjeet julkisen liikenteen käytöstä ja aikatauluista, jotka ovat saatavilla sekä kirjallisesti että suullisesti henkilökunnalta. (Green Key kriteeristö 2016, 12.)



Kuva 3: Info-piste hostellin aulassa



Kuva 4: Kaupunkipyöräinfo

Hostel Diana Parkin työntekijöitä on opastettu ympäristötyöhön liittyvissä toiminnoissa, jotta he osaisivat myös kertoa niistä asiakkaille. Hostellin aulasta löytyy Info-piste, johon on koottu

tietoa muun muassa Helsingin nähtävyyksistä ja julkisesta liikenteestä. Green Key - kansion kokoaminen on vielä kesken.

6.2.4 Ympäristöaktiviteetit

Asiakkaalle tulisi tarjota tietoa läheisistä puistoista ja luontokohteista ja innostaa heitä koittamaan lähialueiden ympäristöaktiviteetteja. Toinen kriteeri on asiakkaille tarjottava tieto pyöräreiteistä ja - vuokrausmahdollisuuksista. (Green Key kriteeristö 2016, 14-15.)

Diana Park on listannut useita aktiviteetteja infotaululleen sekä kaupunkipyörien saapumisen jälkeen myös erillisen ohjeen niiden käyttöön (kuvat 3 ja 4). Tarjolla on useita karttoja ja esitteitä esimerkiksi turistinähtävyyksistä sekä kiertokävelyistä esimerkiksi Suomenlinnaan sekä Nuuksion kansallispuistoon.

6.2.5 Vedensäästö

Vedensäästöllä yritys voi ympäristökuormituksen lisäksi säästää huomattavan määrän taloudellisia kustannuksia. Green Key kriteeristö (16, 2016) lisää pakollisiksi kriteereiksi vedenkulutuksen kuukausittaisen tarkastuksen, josta tulee tehdä kirjallinen raportti. Vedenkulutusta seuraamalla voidaan löytää mahdolliset ylimääräiset ja korjattavissa olevat huomattavat kuormituspiikit sekä saada yleistä tietoa yrityksen vedenkulutuksesta ja kuinka sitä voitaisiin vähentää. Yrityksen tulee myös säätää 75% suihkujen virtaama max. 9l minuutissa. Vesihanoissa virtaaman on oltava 8l minuutissa. Virtaamaa voidaan säädellä esimerkiksi säädettävillä suihkupäillä ja säätämällä vedenpainetta.



Kuva 5: Useat asiakkaat tulevat maista, joissa vesijohtovesi on juomakelvotonta.

Haastattelusta (Heikkinen 2018) ilmeni, että hostelli ei ole testannut vedenkulutustaan, mutta aikoo lähitulevaisuudessa ottaa tämän tarkemmin huomioon. Pieniä säästöjä on tehty vähentämällä vedenpainetta suihkuissa sekä erilaisilla infotauluilla. Hostellilla on myytävänä pullotettua vettä, mutta monesti ostotilanteessa on tullut asiakkaalle yllätyksenä, että juomalla Suomen juomakelpoista vesijohtovettä asiakas säästää sekä rahaa että luontoa.



Kuva 6: Esimerkki uudesta kyltistä.

Kuva 7: Suihkuissa asiakkaita kehoitetaan säästämään vettä.

Suihkuista löytyi jo valmiiksi infotaulu, joka kehotti asiakkaita säästämään vettä. Suunnittelimme myös uuden infotaulun, jota hostelli voi tulevaisuudessa käyttää niin halutessaan. Diana Park täyttää kriteerit, kunhan vedenkulutus päästään mittaamaan ja säästämään kriteeristön määräämään virtaamaan.

6.2.6 Puhtaanapito

Green Key alleviivaa kriteeristössään huonesiivouksen tärkeyttä päivittäisessä ympäristötyössä. Ekologiseen siivoukseen on olemassa tietyt tavat ja välineet, jotta esimerkiksi energian- ja vedenkulutus olisi mahdollisimman vähäistä, ja siten mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavaa. Myös oikeilla välineillä ja kemikaaleilla on painoarvoa. Desinfiioivia aineita ei tule käyttää päivittäisessä siivouksessa, sillä ne ovat haitallisia ympäristölle, ja tuhoavat myös hyödyllisiä mikrobeja. Hostellin tulee toimittaa tiedot käytössä olevista desinfiioivista aineista sekä niiden käytöstä. (Green Key kriteeristö 2016, 21.)

Pakollisiin kriteereihin kuuluu myös huoneissa näkyvät kyltit, joissa asiakkaille kerrotaan pyyhkeiden ja lakanoiden vaihtojankohdista. Menettelytapoina voi vaihdattaa lakanat ja pyyhkeet joko asiakkaan niin halutessa, tai kolmen tai useamman päivän välein. Asiakkaita voi hienovaraisesti kannustaa pidempiin vaihtoväleihin, mutta ohjeistuksen tulee olla selkeästi esillä. Hostellin tulee liittää hakemukseen sekä ympäristökansioon kylteissä oleva teksti tai kuva kyltistä. Hostellista ei löydy kuitenkaan kylttiä, joka kertoisi lakanoiden ja pyyhkeiden vaihtajoista, joten kyseinen asia tulisi korjata ennen hakuprosessia. Lakanoiden ja pyyhkeiden vaihdossa toimitaan kriteerien puutteissa, mutta ohjeistusta tästä kyltin muodossa ei ole asiakkaiden nähtävissä. (Green Key kriteeristö 2016, 21.) Alla on esimerkki kyltistä, jotka on laadittu casen hostellia varten (kuva 8).



Kuva 8: Hostel Diana Parkille suunniteltu ohjeistuskyltti.

Ympäristövastuulliseen puhtaanapitoon kuuluu ympäristömerkityt tuotteet, Green Keyn Kriteeristössä (2016, 22) kerrotaan. Ympäristömerkinnällä on helppo varmistaa, että hostellin käyttämät tuotteet ja kemikaalit ovat varmasti ympäristöystävällisiä. Green Key onkin listannut, että hostellin päivittäisessä käytössä olevat puhdistus- ja pesuaineet, sekä wc- ja talouspaperit ja paperipyyhkeet ovat kaikki kolmannen osapuolen ympäristömerkin alaisia. (Green Key kriteeristö 2016, 21-22.) Tällaisiksi merkeiksi Green Key esittelee mm. Joutsenmerkin tai EU-ympäristömerkin (kuva 9).



Kuva 9: Joutsenmerkki sekä EU-ympäristömerkki (Green Key kriteeristö 2016, 21).

Hostellin tulee esittää tiedot päivittäisessä käytössä olevien puhdistus- ja pesuaineiden ympäristömerkinnästä tai vastaavien kriteerien täyttymisestä. Vastaavasti viimeisen 12 kk aikana hankittujen wc- ja talouspaperien sekä paperipyyhkeiden tiedot ympäristömerkinnästä (tai kirjallinen selvitys vastaavien kriteerien täyttymisestä) tulee selvittää haettaessa Green Key -sertifikaattia. (Green Key kriteeristö 2016, 22.)

Hostellilla on useita ympäristöystävällisiä tuotteita, lähes jokaisesta puhdistustuotteesta löytyy jokin ympäristömerkki. Mm. päivittäin käytettävissä pesuaineissa on Joutsenmerkki. Kuitenkaan kaikissa ei merkkiä löydy, joten osa tuotteista olisi uusittava ympäristöystävällisiin ennen hakuprosessia (kuva 10).



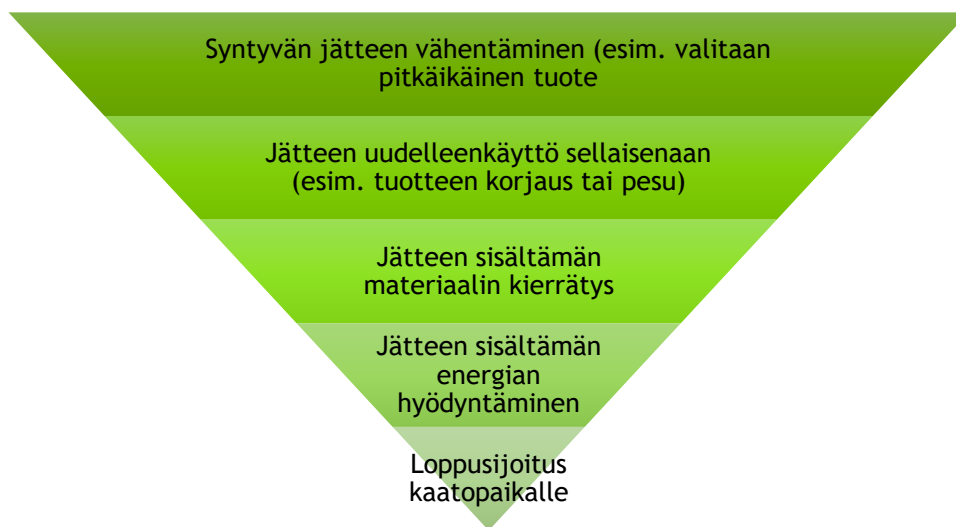
Kuva 10: Hostellin ympäristömerkittyjä puhdistustuotteita. Kaikista tuotteista ei löydy merkintää ympäristöystävällisyydestä.

Hostellissa käytettävät wc- ja talouspaperit, sekä käsipaperit omaavat Joutsenmerkin. Kaikkien edellä mainittujen paperien merkki on pysynyt samana yli 12 kuukautta. Myöskään desinfioiva aineita ei käytetä päivittäisessä siivouksessa, ainoastaan tarpeen vaatiessa.

6.2.7 Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys

Green Key kriteeristö (2016, 23) kertoo, että vuodesta 2008 asti, on Suomen ja EU:n jätehuoltoa ohjattu viisiportaisella tärkeysjärjestyksellä. Tärkeysjärjestyksellä pyritään kehittämään kierrätystä ja kierrätystapoja, ja minimoimaan kaatopaikoille päätyvän tavaran

määrää. Alla olevalla kuviolla (kuvio 1) on yksinkertaistettu viisiportaisen tärkeysjärjestyksen portaat ja päämäärä.



Kuvio 1: Viisiportainen kierrätyksen tärkeysjärjestys (Green Key kriteeristö 2016, 23).

Ensimmäisenä pyritään vähentämään syntyvän jätteen määrää. Hyviä esimerkkejä tähän toimintaan on tuotetta valittaessa pitkäikäisempien tuotteiden suosiminen. Seuraava porras on tuotteen mennessä rikki tai muuten käyttökelvottomaksi, sen korjaus, pesu tai muu toiminta, jotta tuote saataisiin uudelleen käyttöön. Kolmannella portaalla tuote lähtee eteenpäin varsinaiseen kierrätykseen. Tuotetta ei voitu korjata, joten siitä hyöty käytetään kaikki mitä pystytään tai vaihtoehtoisesti jaotellaan oikeisiin kierrätyspisteisiin. Neljännellä portaalla tuotteesta hyöty käytetään sen sisältämä energia, ja viidennellä eli viimeisellä portaalla tuotteesta jäljelle jääneet osat loppusijoitetaan kaatopaikalle. Tavoitteena on, ettei viimeiselle portaalle jäisi sijoitettavaa.

Green Keyn kriteeristössä (2016, 23) jätteenlajittelun pakollisissa peruskriteereissä listataan seuraavat kategoriat pakollisiksi kierrätyspisteiksi hostellissa: metalli, lasi, energiajäte, paperi, biojäte ja pahvi. Hostellin on huolehdittava, että asiakkaille ja henkilökunnalle selkeät ohjeet jätteiden lajittelusta ja käsittelystä, mielellään kuvallisilla symboleilla tai kylteillä. Hostellin on myös katsottava, että eri jakeiden jatkokuljetus ja -käsittely on oikean toimintamallin mukaista, sekä toteutetaan lakivaatimuksia ja jätehuoltomääräyksiä noudattaen. Myös kriteereihin kuuluva vaatimus, että jokaisessa kylpyhuoneessa ja wc:ssä oltava roskakori, täyttyy hostellissa.

Vaarallisiksi luokitelluilla jätteillä (mm. paristot, lamput, maalit, kemikaalit) on oltava erilliset säilytysastiat, ja ne on kierrätettävä asianmukaisesti. Kriteeristössä myös listataan, että vaaralliseksi luokiteltavat jätteet kuljetetaan turvamääräyksiä noudattaen asianmukaiseen käsittelylaitokseen ja kuljetuksesta tehdään jätelain edellyttämä

siirtoasiakirja. Hostelli toimii vaarallisten jätteiden käsittelyssä, siirrossa ja hävityksessä jätelain edellytysten mukaisesti. (Green Key kriteeristö 2016, 24.)



Kuva 11: Hostel Diana Parkin keittiön kierrätysohjeistusta kyltein opastettuna.

Kuva 12: Hostel Diana Parkin keittiössä on merkitty omat kierrätyspisteet jätteille.

Hostel Diana Parkissa kriteerit täytyvät jätteenlajittelun osalta kokonaan. Eri jakeiden jatkokuljetuksesta ja -käsittelystä huolehtii taloyhtiö. Hostelli kuitenkin pitää huolen, että kiinteistöhuoltoyritys toteuttaa kriteerit oikeaoppisesti. Kaikki pakolliset kierrätyspisteet löytyvät hostellin jätteenlajittelupisteestä. Hostelli on myös huolehtinut, että asiakkaille ja henkilökunnalle on selkeät ohjeet jätteenlajittelusta. Yllä olevissa kuvissa esitellään muutamalla esimerkillä hostel Diana Parkin kierrätysohjeistusta niin asiakas- kuin henkilökunnalle (kuvat 11 ja 12.) Kuvan 11 kylteissä kerrotaan kierrätyspaikat uudelleenkäytettäville muovipusseille, Palpan kierrätysjärjestelmään kuuluville pulloille ja -tölkeille, sekä erikseen vielä lasille ja metallille. Kuva 12 hahmottaa hostellin jätelajittelupisteitä.

6.2.8 Energiansäästö ja -hankinta

Ympäristötehokkuudessa ja -vastuullisuudessa energiansäästö ja miten sitä käytetään, on suuressa osassa. Tämä näkyy myös Green Key energiansäästö -osion pistekriteerien määrässä, mikä on huomattavasti suurempi kuin minkään muun osion. Green Keyn kriteeristöissä (2016, 27) kerrotaan, että majoitusliikkeen ympäristökuormitusta pienennettäessä, on energiatehokkuus, siihen liittyvät hankinnat, sekä energian säästäminen

tärkeässä asemassa. Energiatohokkuuden kehittyminen nykyaikana on nopeaa, minkä johdosta energiatohokkaatratkaisut päätyvät myös nopeasti majoitusliikkeisiin, ja tuovat säästöjä kustannuksiin. Green Key -hotelleja kannustetaan toimimaan esimerkkeinä energiatohokkuuden saralla.

Pakolliseen peruskriteeristöön kuuluu energiankulutuksen mittaaminen vähintään kerran kuukaudessa. Säännöllinen energian mittaaminen helpottaa ympäristökuormituksen seurantaan, sekä energiansäästöavoitteiden saavuttamista. Näiden mittaamisten avulla on myös helpompaa seurata energian keskimääräistä kulutusta sekä vaihteluita hotellissa. Hotellin tulee toimittaa liitteenä yllämainitut kuukausittaiset energianseurantatiedot, sekä olla kykenevä kertomaan toimintamenetelmistään, ja normaalista poikkeavien kulutuspiikkien havaitsemisesta ja korjausmenetelmistä. (Green Key kriteeristö 2016, 27.) Hostel Diana Parkissa ei energiankulutusta ole aktiivisesti mitattu, eikä mahdollisista mittauksista ole kirjattu mitään ylös.

Peruskriteereihin kuuluu myös, että tyhjillään olevien huoneiden energiatohokkuuden varmistamiseksi tulisi olla toimintamalli, johon sisällytetään niin lämmitys, ilmastointi kuin ilmanvaihto. Tämä voidaan toteuttaa joko keskistetyllä tai automatisoidulla järjestelmällä, tai manuaalisesti. Majoitusliikkeen tulee toimittaa tästä liitteenä toimintamalli. (Green Key kriteeristö 2016, 27.) Käytännössä tämän toimintamallin toteutus casen hostellissa on hankalaa. Hostelli sijaitsee vanhassa rakennuksessa, jota ei ole päivitetty kokonaisuudessaan nykypäivän rakennusten tasolle energiatohokkuudessaan. Esimerkiksi lämmityksen pitäminen optimaalisessa pisteessä on vaikeaa, sillä lämmitys tapahtuu kiinteiden kiertovedellä toimivien lämpöpattereiden avulla. Ilmastointi ja ilmanvaihto toteutuvat ikkunoiden kautta. Hostellin olisi periaatteessa mahdollista hankkia ilmanlämpöpumppu, tai -pumppuja huoneistoonsa, mutta tämän toteuttaminen käytännössä vaatisi suurta rahallista investointia.

Peruskriteerit jatkuvat led- ja energiansäästölamppuista, joita on oltava hotellin lamppuista vähintään 75% hakemusta tehdessä. Loput lamput on vaihdettava ledeihin tai energiaa säästäviin pikimmiten. Green Key kriteeristö (2016, 27) täsmentääkin led- ja energiansäästölamppujen tukevan energiatohokkuutta ja ympäristön hyvinvointia, sekä pitkäkestoisena ratkaisuna säästävän hotellin kustannuksia, mutta kuitenkin muistuttaa näillä olevan omat kierrätyspisteensä. Energiansäästölamput ovat vaarallista jätettä niiden sisältämän elohopean vuoksi, ja led-lamput kierrätettävä SER-pisteisiin. Hakemusta varten hotellin tulee kirjata energiansäästö- ja led-lamppujen prosenttiosuus kaikista hotellin lamppuista. Lamput tarkastetaan myöhemmin hakuprosessin aikana. Diana Park täyttää nämä kriteerit, sillä hostellin lamppuista 75% on juurikin joko energiansäästö- tai led-lamppuja.

Säännöllisellä puhtaanapidolla pystytään pitämään energiankulutusta kurissa. Ympäristötyön helpottamiseksi on hotellin laadittava erikseen toimintamalli keittiön ilmastointilaitteen

rasvasuodattimien puhdistuksesta, sekä lämmitys- ja viilennyslaitteiden pintojen puhdistuksesta. Kummankin tulee tapahtua säännöllisesti, vähintään kerran vuoteen. Lämmitys- ja viilennyslaitteiden osalta tulee itse laitteet myös tarkistaa vähintään kerran vuoteen, ja tarvittavat korjaukset tehdä pikimmiten. Tarkistustiheys tulee ilmoittaa hakemusta tehdessä. (Green Key Kriteeristö 2016, 28). Hostel Diana Parkissa toimitaan näiltä osin kriteerien mukaan.

Kylmä- ja kuumasäilytystilojen, kuten jääkaappien, uunien ja pakastimien, tiivisteet tulee olla kunnossa ja tarkastettu säännöllisesti. Tarkastusajankohdista ja menettelytavoista tulee olla merkintä hakemuksessa. Green Keyn kriteeristössä (2016, 28) vielä tarkennetaan, että on tärkeää hotellin ympäristötyön osalta pitää huolta tiivisteiden kunnosta, sillä se varmistaa laitteiden energiatehokkuutta. Uusien laitteiden osalta kyse ei ole enää vain tiivisteistä, vaan laitteiden vaatimuksena on EU:n Energiamerkinnän asteikolla A- A+++ tai laite on EnergyStar merkitty (kuva 13). Myös jokin muu kolmannen osapuolen myöntämä ympäristömerkki käy, kunhan laite täyttää vastaavat kriteerit.



Kuva 13: EU:n Energiamerkinnän asteikot ja EnergyStar merkintä

Uusista laitteista jotka on hankittu viimeisen 12 kuukauden aikana on toimitettava lista. Listasta on myös käytävä ilmi laitteiden energiatehokkuus. Diana Parkissa nämä yllä mainitut kriteerit täyttyvät osittain. Vanhempien kylmä- ja kuumasäilytystilojen tiivisteet tarkastetaan säännöllisesti, mutta osassa uusia laitteita, ei tarvittuja merkintöjä ole. Muutoksia on tehtävä hakuprosessia varten.

Green Keyn Kriteeristön (2016, 29) peruskriteereihin kuuluu myös toimittaa liitteenä selkeät työohjeet tyhjänä olevien huoneistojen laitteistojen sammuttamista energiansäästöystistä. Laitteistoihin lasketaan esimerkiksi jääkaapit tai televisiot. Tähän on täsmennetty, että kriteeri koskee ajankohtana kausisulkemista, tai aikaa jolloin hotellin majoitustiloista on alle 75% käytössä. Hostel Diana Park on auki vuoden ympäri, joten ohjeet koskevat lähinnä huoneita, joissa ei majoituta parhaillaan. Energiatehokkuutta on pidetty yllä sammuttamalla tyhjänä olevien huoneiden sähkölaitteet, mutta tekemättä on vielä työohjeet tästä toiminnasta.

Hotellin tulee määritellä huonelämmölle standardilämpötila, ja ylläpidettävä sitä. Huoneiden standardilämpötila tulee merkitä tämä hakemukseen. Huomioitava on kuitenkin, että asiakaan niin halutessa, on lämpötilaa muutettava heidän toiveiden mukaan matalammaksi tai korkeammaksi. Toimintaohjeet standardilämpötilan ylläpidolle tulee löytyä. Lämpötilan standardisointi on pitkällä kaavalla niin kustannus- kuin energiatehokasta.

Suosituslämpötilaksi oleskelutiloihin on 21 astetta celsiusta. (Green Key Kriteeristö. 2016, 29). Hostel Diana Parkissa standardilämpötilan ylläpitäminen on hankalaa, sillä rakennus on huomattavan vanha, eikä pidä lämpöä yllä samalla tavoin kuin nykyaikana rakennetut talot. Tämä kriteeri vaatisi huomattavia muutoksia toteutuakseen. Asiakkaiden toiveet korkeammasta tai matalammasta lämpötilasta pystytään täyttämään esimerkiksi liikutettavilla lämpöpattereilla, tai tuulettimilla. Toisaalta, tämä tapa ei ole kovinkaan energiatehokas.

Viimeisenä energiansäästön peruskriteerinä Green Key kriteeristö (2016, 29) listaa, että uusiutuvan energian hankintamahdollisuus tulee vuosittain kartoittaa. Hakemukseen sisällytetään hotellin sen hetkinen käyttämä energia, sekä kuinka suuri osa siitä on tuotettu uusiutuvilla energialähteillä. Green Keyn kriteeristössä kerrotaan, että uusiutuvan energian käyttö on tärkeää, sillä se säästää luonnonvaroja, ja on merkinä asiakkaille hotellin arvostuksesta ympäristöarvoja kohtaan.

6.2.9 Elintarvikkeet

Suosimalla luomu- ja lähiruokaa, pystyy hotelli tuomaan asiakkaille ilmi ympäristövastuullisuuttaan ja ekologisuuksiaan, kertoo Green Keyn kriteeristö (2016, 34). Ruoan ekologisuus sekä vastuullinen hankinta ja tuottaminen ovat asiakkaiden kiinnostuksen kohteena alati kasvava ympäristönäkökulma. Pistekriteereihin kuuluu, että hotellin on käytettävä ruokavalinnoissaan vähintään viittä (5) lähi- tai luomutuotetta, ja listattava nämä hakemukseen. Luomuruoan vaatimukset täyttävät mm. ne ruoat, joissa on jokin EU:n luomusäätöjen ehdot täyttävistä luomumerkeistä (kuva 14). Lisäksi näiden jo edellä mainittujen lähi- ja luomutuotteiden, sekä kaikkien ympäristömerkittyjen elintarvikkeiden määrän tulee Green Keyn kriteeristön mukaan pysyä samana, tai kasvaa. Kaikki poikkeamat tulee ilmoittaa Green Keylle.

Hostel Diana Parkissa ruokaa tarjoillaan ainoastaan aamupalana, ja erikseen tilattuna. Lisämaksua vastaan voi asiakas tilata viimeistään edellisenä päivänä aamupalan. Aamupala sisältää joko puuron tai muroja, lisäksi tarjoillaan leipää lisukkeineen, kahvi tai tee, sekä appelsiinimehua. Kaikki aamupalalla tarjottavat tuotteet ovat kotimaisia, tai luomua. Lähiruoan merkitys on Suomessa häilyvä. Suomi on pinta-alaltaan pieni maa verrattuna muihin Euroopan maihin. Ruokatiedon (viitattu 18.11.2018) sivuilla kerrotaan, että lähiruokaa käsitteenä on hankala määritellä; se voi olla joko saman maakunnan alueelta, tai tarkoittaa

kaikkea kotimaista ruokaa. Hostel Diana Parkin tulee vielä ennen hakuprosessia selvittää käyttämiensä elintarvikkeiden lähiruokaominaisuudet.



Kuva 14: Luomumerkit järjestyksessä vasemmalta oikealle: EU:n lehtimerkki, Aurinko- ja Leppäkerttumerkki

Viimeisenä elintarvikkeiden pistekriteerinä on ruokalistalta löydyttävä kasvisvaihtoehto, josta on toimitettava dokumentit hakuprosessin yhteydessä. Hostel Diana Parkin aamupala on muuten täysin kasvispainotteinen. Leivän lisukkeena toimivan kinkun voi jättää pois aamupalatilauksesta asiakkaan näin halutessa. Myös aamupalan muuttaminen täysin vegaaniseksi onnistuu vaihtamalla maitotuotteet vegaanisiksi.

6.2.10 Sisä- ja ulkotilat

Remontoitaessa sisätiloja on hotellin suosittava ympäristöystävällisiä materiaaleja, jotka edistävät terveellistä sisäilmaa. Remontointimateriaaleissa on suosittava ympäristömerkittyjä sekä kierrätettäviä tuotteita. Hotellin tulee toimittaa hakemusprosessin yhteydessä tiedot kaikista viimeisen 12 kuukauden aikana käytettyjen remontointituotteiden ympäristömerkinnöistä. (Green Key kriteeristö 2016, 39). Hostel Diana Parkissa ei viimeisen 12 kuukauden aikana ole tehty mittavia remontteja, mutta esimerkiksi maalaustöitä on suoritettu. Maalauksessa käytetyt tuotteet ovat olleet oikeaoppisesti ympäristömerkinnän omaavia.

Ulkotilojen kriteereitä ei tässä käydä läpi, sillä hostel Diana Parkilla ei ole kriteereitä vastaavia tiloja, kuten mm. kukka- tai puutarhaistutuksia.

6.2.11 Hallinto ja hankinnat

Hallinnon ja hankintojen osalta Green Keyn kriteeristössä (2016, 41) kerrotaan, että henkilökunnan tiloissa tulee noudattaa samoja vaatimuksia kuin asiakastiloilta vaaditaan. Tämä koskee kaikkia edellisissä kappaleissa mainittuja kriteerejä. Näin myös henkilökunta sitoutuu ympäristökuormituksen vähentämiseen omalla toiminnallaan työpaikallaan. Hakemukseen on myös lisättävä liite, johon on listattu toimistossa käytettävien papereiden ja painotuotteiden ympäristömerkit. Nämä molemmat kriteerit toteutuvat hostel Diana Parkissa, esimerkkinä hotellin toimistossa käytettävät tulostuspaperit ovat ympäristömerkittyjä (kuva 15).



Kuva 15: Toimistopapereissa on EU:n Ympäristömerkki.

Viimeisenä kriteerinä Green Keyllä on hotellin tiloissa toimiville palveluntarjoajille kertominen ympäristötyöstä ja Green Key -ohjelmasta hotellissa, sekä palveluntarjoajan kannustaminen itsekin positiiviseen ympäristötyöhön. Hostel Diana Parkissa ei ulkoisia palveluntarjoajia tällä hetkellä, joten tämä kriteeri ei ole tarpeellinen toteutettavaksi.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena on helpottaa Diana Parkia hakuprosessin aloittamista, ja kartoittaa mahdolliset puutteet ja muutoskohteet hostellin toimintamallissa. Seuraavassa kappaleessa on listattu parannusehdotukset, jotka korjaamalla hostellin on mahdollista aloittaa hakuprosessi. SWOT -analyysi on tehty Green Key -sertifikaatille. Siinä pohditaan sen hyötyjä ja mahdollisia haittoja Diana Parkille, sekä toimii yhteenvetona ja pohdintana tutkimustuloksista.

7.1 Parannusehdotukset

Diana Park ei täytä nykyisellä toiminnallaan vielä kaikkia Green Keyn kriteereitä, mutta pienillä muutoksilla ja uusilla toimintatavoilla hostelli voi helposti täyttää kaikki pakolliset kriteerit, ja aloittaa sertifikaatin hakuprosessin. Tässä kappaleessa esitetään hostellilta vaadittavat muutokset ja uudet käytännöt kriteeristön täyttämiseksi.

Hostellilta puuttuu tällä hetkellä ympäristökansio, jonne kerätään kirjallisesti kaikki hostellin ympäristötyöhön liittyvä data. Hostellilta tulee löytyä kirjallinen ympäristöpolitiikka, jossa on tultava ilmi yrityksen ympäristöjohtamisen periaatteet, tulevaisuuden päämäärät ja

tavoitteet, sekä keinot niiden toteuttamiseen. Hostellilta puuttuu myös vuosittaiset konkreettiset ympäristötavoitteet. Näitä voivat olla esimerkiksi Green Key -pistekriteerit. Kansioon on myös liitettävä kirjallisesti kokousten pöytäkirjat, joiden tarkoituksena on pitää hostellin koko henkilökunta ja johto ajan tasalla hostellin ympäristötyöstä.

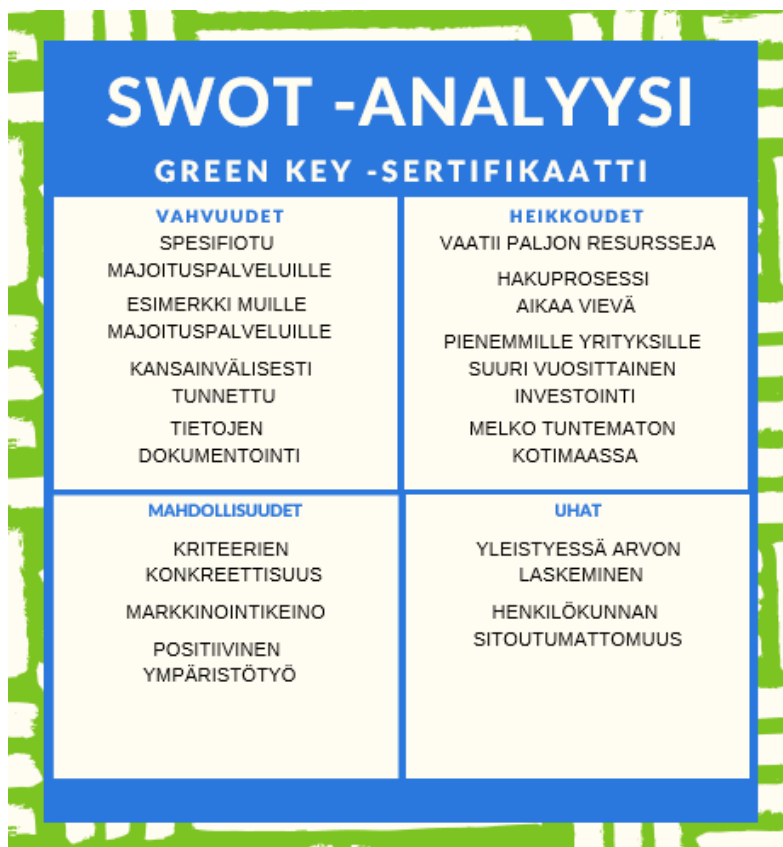
Hostelli ei ole mitannut kokonaisvedenkulutustaan, joka kriteeristön mukaan tulisi mitata kuukausittain. Vedenkulutus tulee kirjata ylös kuukausittaiseen seurantaraporttiin. Myös energiankulutus tulisi mitata ja dokumentoida kuukausittain. Suurempaa investointia vaativat kriteerit koskevat uusia hankintoja, kuten energiatehokkaita kodinkoneita, joista löytyy kolmannen osapuolen ympäristömerkki ja se täyttää EU:n energiamerkin.

Hostellin käyttämistä puhdistus- ja pesuaineista kaikki eivät ole ympäristömerkittyjä. Nämä tulisi vaihtaa esimerkiksi Joutsenmerkin tai EU-ympäristömerkin omaaviin tuotteisiin. Päivittäin käytetyt tuotteet ja niiden ympäristömerkit tulee listata ympäristökansioon. Pidempään hostellissa yöpyvien lakanat ja pyyhkeet vaihdetaan vain asiakkaan pyynnöstä tai kolmen tai useamman vuorokauden välein. Huoneissa tulee olla tieto liinavaatteiden ja pyyhkeiden vaihdosta.

7.2 SWOT -analyysi Green Key -sertifikaatille

Nelikenttäanalyysi, eli SWOT -analyysi, sisältää sekä organisaation vahvuuksien ja heikkouksien (nykytilanteen) että sen uhkien ja mahdollisuuksien (tulevaisuuden) analysoinnin. Organisaation vahvuudet ovat niitä toimenpiteitä tai resursseja, joita organisaatio pystyy hyödyntämään. Heikkoudet puolestaan ovat tekijöitä, joita organisaation täytyy parantaa pystyäkseen toimimaan tehokkaasti. Terve liiketoiminta on mahdollista vasta kun myös organisaation tulevaisuutta vaarantavat uhat ja menestymistä edesauttavat mahdollisuudet tunnetaan. (Opetushallitus 2018.)

Teimme SWOT -analyysin Green Key -sertifikaatille selvittääksemme sen heikkouksia ja vahvuuksia organisaatiolle. Tavoitteena oli löytää sertifikaatin mahdolliset uhat ja heikkoudet sekä hyödyt ja mahdollisuudet organisaatiolle. Näiden avulla pyritään helpottamaan organisaation päätöstä hakuprosessiin ryhtymisessä. Hostel Diana Park on pieni organisaatio, jolla on jo valmiiksi monta kilpailuetua muihin hostelleihin nähden. Näitä ovat muun muassa sijainti Helsingin keskustassa, Helsingin yleiseen hintatasoon nähden alhaiset hinnat, monipuolinen huonevalikoima sekä 24/7 aulapalvelut (Heikkinen 2018). Tämänkin vuoksi hostellin on mietittävä, onko sertifikaatti hyödyllinen ja prosessin vaatavuuden arvoinen.



Kuva 16: SWOT analyysi Green Key -sertifikaatista

Green Key -sertifikaatin SWOT-analyysia tehdessämme nousi sertifikaatista esille positiivisia, että negatiivisia seikkoja. Green Key -sertifioidun yrityksen vahvuuksiksi ja mahdollisuuksiksi nousivat selvästi yrityksen tekemä ympäristötyö kriteeristön mukaan ja sen jatkaminen ja säännöllinen dokumentointi. Tällöin yritys sitoutuu noudattamaan Green Key -kriteereiden mukaisia toimintoja ympäristötyön parantamiseksi, kuten huolehtimaan oikeaoppisesta kierrätyksestä ja energiansäästöstä. Green Key -sertifikaatti on levinnyt 56 eri maahan ja sertifikaatin on saanut jo yli 2600 majoitusalan yritystä (Green Key Global 2018), joten se on kansainvälisesti tunnustettu ja arvostettu tunnustan yrityksen ympäristöystävällisestä työstä. Green Key -sertifikaatti yleistyy jatkuvasti ja se tuo yritykselle markkina-arvoa yleistyvän ekoturismin ja asiakkaiden ympäristövastuullisempien valintojen silmissä (Green Key Global 2018.)

Green Key on tällä hetkellä Suomessa ainut pelkästään majoituspalveluille tarkoitettu ympäristösertifikaatti. Muita ympäristömerkkejä ovat muun muassa pohjoismainen Joutsenmerkki sekä EU-ympäristömerkki. Näitä voivat hakea matkailu- ja ravintola-alan organisaatiot (Mara 2018.) Green Keyn kriteeristö on suunniteltu varta vasten tukemaan majoitusalan yrityksen ympäristötyötä ja auttamaan yritystä vastuullisissa ja kestävässä valinnoissa ja toiminnoissa. (Green Key, 2018).

Heikkouksia ja uhkia sertifikaatille löytyi pohdintojen perusteella yllättävän monta. Hakuprosessi on vaativa ja aikaa vievä. Hakuprosessissa yrityksen on täytettävä pakolliset kriteerit, joita on 57. Vuosittain toteutettavia pistekriteereitä tämän lisäksi on 114, joita pitää toteuttaa vuosittain (taulukko 1). Pienemmille yrityksille sertifikaatin hankkiminen on suuri investointi; ohjelman vuosimaksu pienille majoitusliikkeille on 950€ (+alv) sekä hotelleille 1750€ (+alv). Auditointi tehdään hakuprosessin alussa sekä ensimmäisenä ja toisena vuonna. Tämän jälkeen auditointi suoritetaan joka kolmas vuosi. Tämän hinta on 500€ (+alv ja matkakulut) (Green Key, 2018.) Sertifikaatti on vielä melko tuntematon pienempien majoitusliikkeiden keskuudessa, sillä se on vasta tällä vuosikymmenellä laajennettu muidenkin kuin hotellien haettavaksi. Jos sertifikaatti kuitenkin yleistyy nopeasti, sen arvo laskee yritysten keskuudessa. Myös henkilökunnan sitouttamattomuus tiukkoihin kriteereihin voidaan nähdä sertifikaatin uhkana. Kriteeristö vaikuttaa hostellin jokapäiväisiin askareisiin, ja koko henkilökunnan on sitouduttava toimimaan uusien käytänteiden mukaisesti. Vain näin hostelli toimii kriteereiden mukaisesti ja toimii kestävä ja vastuullisen matkailun periaatteiden mukaisesti.

8 Johtopäätökset

Kestävä matkailu on suuressa asemassa matkailun ympäristöhaittojen vähentämisessä ja luonnonsuojelua koskevissa kysymyksissä. Kestävän matkailun periaatteita ja toimintoja seuraamalla organisaatiot sitoutuvat toimimaan vastuullisesti, joka edesauttaa luonnonsuojelutyötä matkailun kannalta. Majoituspalvelut ovat suuressa osassa kestävän matkailun kehittämisessä. Majoituspalvelut käyttävät runsaasti vettä ja energiaa, joiden vähentäminen laskee ympäristökuormitusta. Myös turistien ja yritysten jätteiden kierrätys edesauttaa ympäristötyötä sekä luo positiivisen kuvan yritykselle, joka on nykyaikana oiva kilpailuvaltti yrityksille. Pitkällä tähtäimellä majoitusyritykset voivat luoda suuria vaikutuksia ympäristöön tekemällä pieniä muutoksia arkeensa.

Kartoituksessa selvisi, että Diana Parkilla on hyvät edellytykset Green Key -hakuprosessin aloittamiseen. Hostelli täyttää jo valmiiksi suurimman osan kriteereistä. Haastattelujen ja havainnoinnin avulla selvisi, että pienillä teoilla ja muutoksilla hostellin on helppo saada loputkin kriteerit täytetyiksi. Suurimmat muutokset on tehtävä henkilökunnan, erityisesti johdon, toiminnassa. Henkilökunnan on dokumentoitava ympäristötyötään tarkemmin, ja otettava selvää muun muassa veden virtaamasta sekä energiankulutuksen mittaamisesta. Vaikeuksia tähän tuottaa rakennuksen vanha ikä sekä vanhat lämmityslaitteet ja putkistot. Hostellilla on erinomainen kierrätysjärjestelmä. Henkilökunta kierrättää sekä omat sekä asiakkaiden jätteet Green Key -kriteeristön mukaisesti. Myös henkilökunnan tietämys ympäristötyöstä ja asiakkaiden kannustaminen ja ohjeistaminen ympäristöystävälliseen toimintaan on erinomaista. Kun ympäristökansio ja siihen sisältyvät dokumentit ovat saatu kasattua, on hostellin helppo aloittaa hakuprosessi.

Tutkimuksen myötä nousi esiin kysymys sertifikaatin tarpeellisuudesta pienelle majoitusyritykselle. Hakuprosessi vaatii paljon resursseja, joita pieneltä yritykseltä ei välttämättä löydy. Se on myös melko kallis investointi, joten yrityksen on itse päätettävä, onko merkki investoinnin ja siihen käytettävien resurssien ja ajan arvoinen. Rakennukseen on myös suunnitteilla suurempi remontti, jonka ajan hostelli suljetaan asiakkailta (Heikkinen 2018.) Tämä vaikuttaa myös päätökseen ja mahdollisen hakuprosessin aloittamiseen ja ajankohtaan.

Suomessa ei ole vielä yhtään Green Key -sertifioitua hostellia (Green Key kohteet 2018), joten sertifikaatin saaminen toisi Diana Parkille Suomessa hostellien keskuudessa edelläkävijän aseman kestävässä matkailussa. Tämä olisi huomattava markkinointietu, sillä yhä useampi matkailija haluaa majoittua ympäristöystävällisesti toimivassa majoituspalvelussa (Booking.com's 2017 Sustainable Travel Report. 2017.) Green Key on kansainvälinen sertifikaatti, joka helpottaa vastuullista majoitusta etsivää asiakasta valinnassaan.

Tutkimusta tulee jatkaa hostellin henkilökunnan keskuudessa, jos he päättävät hakea sertifikaattia. Vain heillä on valtuudet ja mahdollisuudet suorittaa viimeiset tarvittavat muutokset kriteereiden täyttymiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on luoda pohja hakuprosessille ja auttaa Diana Parkia päätöksessä sen aloittamiseksi. Havainnoinnin ja haastattelujen aikana kerroimme suullisesti henkilökunnalle tehtävistä muutoksista sekä uusista käytänteistä, kuten tarkemman dokumentoinnin aloittamisesta.

Lähteet

Painetut

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY.

Dickinson, J. & Lumsdon, L. 2010. Slow travel and Tourism. London: Earthscan.

Becken, S. & Hey, J. 2012. Climate Change and Tourism: From Policy to Practice. Lontoo: Routledge.

Edelheim, J. & Ilola, H. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapland University Press.

Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Henderson, J. 2007. Tourism Crises: Causes, consequences and management. Oxford: Butterworth Heinemann.

Kalmari, H. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Mason, P. 2008. Tourism impacts, planning and management. Oxford: Elsevier Ltd.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Staffans, A. & Merikoski, T. 2011. Miten kestävä matkailualue tehdään? Käsikirja suunnitteluun ja rakentamiseen. Espoo: Aalto Yliopisto.

Weaver, D. & Lawton, L. 2014. Tourism Management. Milton: John Wiley & Sons Australia.

Sähköiset

Booking.com. Booking.com's 2017 Sustainable Travel Report. 2017. Viitattu 21.11.2018. news.booking.com/bookingcoms-2017-sustainable-travel-report.

CREST. The Case for Responsible Travel: Trends & Statistics. 2017. Viitattu 27.11.2018. www.responsibletravel.org/docs/The%20Case%20for%20Responsible%20Travel%202017_Final%20for%20Release.pdf.

Ekokompassi. Viitattu 11.11.2018. ekokompassi.fi.

Green Key Finland. Viitattu 29.9.2018. greenkey.fi.

Green Key Global. Viitattu 17.11.2018. greenkeyglobal.com.

Green Key. Hakuprosessin Kriteeristö 2016-2020. Viitattu 10.10.2018. greenkey.fi/wp-content/uploads/2014/12/Green-Key-kriteeristö-hotellit-2016-2020.pdf.

Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY. Viitattu 11.10.2018. www.hsy.fi/fi/.

Hostel Diana Park. Viitattu 22.11.2018. www.dianapark.fi.

Kestävän matkailun infopaketti. Viitattu 11.10.2018. www.smal.fi/loader.aspx?id=2989a1e4-a78f-4e3a-981f-2663b4398e07.

Mara. Ympäristövastuu. Viitattu 17.11.2018 <https://mara.fi/vastuu-ymparistosta>

McDonald, S., Studying actions in context: A qualitative shadowing method for organizational research, 2005. Viitattu 13.11.2018. journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1468794105056923.

Opetushallitus. Menetelmiä ja työvälineitä. Viitattu 11.11.2018. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi.

Ruokatieto. Lähiruoka tulee läheltä. Viitattu 18.11.2018. www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokavisa-vastuullisuus-ruokaketjussa/paikallinen-hyvinvointi/lahiruoka-suomessa/lahiruoka-tulee-lahelta.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietoaarkisto. Viitattu 17.11.2018. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html.

Suomen Luonnonsuojeluliitto. Viitattu 11.10.2018. <http://www.sll.fi/>.

Visit Finland. Viitattu 21.11.2018. <http://www.visitfinland.fi/kestava-kehitys-matkailuyrityksessa/>.

Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. Julkaisija: Suomen ympäristökeskus SYKE. 2016. Viitattu 20.10.2018. www.ymparisto.fi/fi-FI.

Artikkelit

Quiros, A. 2007. Tourist compliance to a Code of Conduct and the resulting effects on whale shark (*Rhincodon typus*) behavior in Donsol, Philippines. *Fisheries Research*, Issue 1, maaliskuu 2007, 102-108.

Julkaisemattomat

Heikkinen, R. 2018. Hostellin esimiehen haastattelu 6.11.2018. Hostel Diana Park. Helsinki.

Huoni, P. 2018. Hostellin työntekijän haastattelu 6.11.2018. Hostel Diana Park. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Viisiportainen kierrätyksen tärkeysjärjestys (Green Key kriteeristö 2016, 23)..... 22

Taulukot

Taulukko 1: Vaadittava pistekriteereiden määrä vuosittain (Green Key kriteeristö 2016, 3).... 8