

Katri Mellanen

KARTOITUS GREEN KEY -YMPÄRISTÖSERTIFIKAATIN
HAKEMISEEN DREAM HOSTEL & HOTELLILLE

Matkailun koulutusohjelma
2020

KARTOITUS GREEN KEY -YMPÄRISTÖSERTIFIKAATIN HAKEMISEEN DREAM HOSTEL & HOTELLILLE

Mellanen, Katri
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Huhtikuu 2020
Sivumäärä: 49
Liitteitä: 3

Asiasanat: ympäristösertifiointi, kestävä matkailu, ympäristötietoisuus, Green Key

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tehdä tutkimus Tampereella toimivan Dream Hostel & Hotellin mahdollisuuksista hakea Green Key -ympäristösertifikaattia. Opinnäytetyön tavoitteena on osoittaa Dream Hostel & Hotellille, mitkä Green Key -kriteeristön kriteerit yrityksen toiminnassa täyttyvät, ja mitkä eivät. Lisäksi niiden kriteerien kohdalta, jotka eivät täytyneet, esitettiin parannusehdotuksia, kuinka muuttaa toimintaa niin, että loputkin kriteerit täytyisivät. Näin ollen tämä tutkimus antoi heille paremmat lähtökohdat lähteä hakemaan sertifikaattia, mikäli he niin päättävät tehdä.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin havainnoinnin, haastattelun sekä henkilökohtaisten tiedonantojen avulla. Tutkimuksen teoreettinen tausta koostui kestävästä matkailusta. Tutkimuksen pohjana toimi Green Key -kriteeristö, jonka pohjalta yrityksen ympäristötoimia lähdettiin tutkimaan havainnoimalla sekä keräämällä tietoja yrityksen johtoportaalta. Työssä toteutettiin haastattelu jo Green Key -sertifikaatin saaneen hotellin hotellinjohdajalle, jotta saatiin näkökulmaa sertifikaatin hyödyllisyydestä sekä hakuprosessista.

DETERMINING ELIGIBILITY FOR THE GREEN KEY ECOLABEL – CASE DREAM HOSTEL & HOTEL

Mellanen, Katri

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

April 2020

Number of pages: 49

Appendices: 3

Keywords: ecolabel, sustainable tourism, environmental awareness, Green Key

The purpose of this thesis was to determine Dream Hostel & Hotel's eligibility for the Green Key ecolabel. The aim of this thesis was to indicate which of the Green Key criteria are fulfilled and which are not in Dream Hostel & Hotel's operations. In order to fulfill all the mandatory criteria, further suggestions for operation improvement were provided. If Dream Hostel & Hotel decides to apply for the Green Key certification, this research, with its theoretical framework and suggestions on operational changes, provides the foundation for the application process.

This thesis was implemented by using qualitative research method. The research material was collected by observation, personal communications and by interview. The theoretical framework of this thesis consisted of sustainable tourism and the research of this thesis was based on the criteria of the Green Key certificate. In addition, the observation framework and personal communications of this thesis were built around the Green Key criteria. The observation took place at Dream Hostel & Hotel's property and the personal communications were implemented with the management of the company. In order to receive perspective of the application process and the advantages of the Green Key ecolabel, a hotel manager of a Green Key -certificated hotel was interviewed for this thesis.

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS | 8 |
| 3 | DREAM HOSTEL & HOTEL | 9 |
| 4 | GREEN KEY -YMPÄRISTÖSERTIFIKAATTI | 10 |
| 5 | KESTÄVÄ MATKAILU | 11 |
| 5.1 | Kestävän matkailun kehitys | 11 |
| 5.2 | Kestävä matkailu ja synonyymit..... | 12 |
| 5.3 | Matkailu vaikutus ympäristöön ja kriisit | 14 |
| 5.4 | Kestävä matkailu majoituspalveluissa | 15 |
| 5.5 | Kestävän matkailun tulevaisuus ja merkitys matkailijoille | 16 |
| 6 | TIEDONKERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT | 18 |
| 6.1 | Tiedonkeruumenetelmät | 18 |
| 6.2 | Sisällönanalyysi | 21 |
| 7 | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 21 |
| 7.1 | Green Key kriteeristö ja niiden toteutuminen yrityksessä..... | 22 |
| 7.1.1 | Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus | 23 |
| 7.1.2 | Henkilöstön osallistaminen | 25 |
| 7.1.3 | Asiakkaiden osallistaminen | 26 |
| 7.1.4 | Ympäristöaktiviteetit | 29 |
| 7.1.5 | Vedensäästö | 29 |
| 7.1.6 | Puhtaanapito | 31 |
| 7.1.7 | Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys | 32 |
| 7.1.8 | Energian säästö ja hankinta | 34 |
| 7.1.9 | Elintarvikkeet | 36 |
| 7.2 | Hallinto ja hankinnat ja sisä- ja ulkotilat | 37 |
| 7.3 | Asiantuntijan näkemys Green Key -sertifikaatista | 38 |
| 8 | PARANNUSEHDOTUKSET | 39 |
| 9 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 43 |
| 10 | LUOTETTAVUUSTARKASTELU | 45 |
| 11 | POHDINTA JA TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE | 47 |
| | LÄHTEET..... | 50 |
| | LIITTEET | |
| | LIITE 1 HAVAINNOINTIRUNKO | |

LIITE 2 KESKUSTELURUNGOT HENKILÖKOHTAISIA TIEDONANTOJA
VARTEN

LIITE 3 HAASTATTELURUNKO ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA PORI

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä tutkimus Tampereella toimivan Dream Hostel & Hotellin mahdollisuuksista hakea Green Key -ympäristösertifikaattia. Opinnäytetyössä tutkitaan yrityksen toimia ja sitä, kuinka ne toteutuvat Green Key -kriteeristön osalta. Mikäli jokin kriteeristön osa-alueista ei toteudu, esitetään parannusehdotukset niiden korjaamiseen.

Valitsin opinnäytetyön aiheeksi ympäristösertifioinnin, sillä aihe on erittäin ajankohtainen. Kestävän matkailun merkitys on kasvanut suuresti, sillä esimerkiksi ilmastonmuutos on nopeutunut merkittävästi, jonka myötä ihmisten matkailutottumukset ovat muuttuneet. Ympäristöasioista on tullut matkailussa myös trendi. Tämä on muuttanut myös matkailuyritysten kilpailuasemaa siten, että tulevaisuudessa matkailuyritysten on toimittava kestävämmiin, jos haluaa pärjätä kilpailussa, sillä kestävä matkailun arvot myös kuluttajien näkökulmasta ovat kasvussa. (Verhelä 2014, 207–210; Jänkälä 2019, 38–39, 46.)

Olen itse suorittanut työharjoitteluni Dream Hostel & Hotellissa vuonna 2018, jonka jälkeen myös työskennellyt kyseisessä yrityksessä, joten omakohtainen kokemus yrityksestä sekä sen toimista ja toimintatavoista tulee olemaan hyödyksi tässä tutkimuksessa. Suomessa matkailu- ja ravintola-alalla käytössä olevia sertifikaatteja ovat muu muassa pohjoismainen Joutsenmerkki, Green Key -ympäristömerkki sekä EU-ympäristömerkki (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry www.sivut 2020). Näistä ympäristösertifikaateista päädyin valitsemaan Green Key -sertifikaatin, sillä se mukautuu parhaiten hotelli- ja hostelli toimintaan.

Green Key -sertifikaatti tuo yritykselle lisäarvoa, sillä se on yksi maailman laajimmille levinneistä kansainvälisistä ympäristösertifikaateista. Sen on ansainnut yli 3100 yritystä yli 66 maassa. Sen korkeatasoisesta ja laadukkaasta toiminnasta huolehtivat hyvin koulutetut audittoijat. Green Key -ympäristösertifikaatin saanut yritys vastaa kuluttajien kohonneita odotuksia matkailuyritysten kestävästä toiminnasta. Lisäksi sertifikaatin kriteerien mukainen toiminta tuo yritykselle säästöjä, esimerkiksi veden ja

energian säästön myötä. (Green Key Global www-sivut 2020.) Tämä opinnäytetyö on hyödyllinen yrityksen kannalta, vaikka he eivät sertifikaattia päätyisi hakemaan, sillä tämän opinnäytetyön myötä Dream Hostel & Hotel saa valmiita ehdotuksia, kuinka toimintaa voisi kehittää vielä kestävämmäksi, kuin mitä se on jo nyt.

Tutkimuksessa käsitellään kestävästä matkailusta teoreettisesta näkökulmasta. Green Key -sertifioinnin tarkoituksena on lisätä ympäristötietoisuutta ja edistää kestävästä matkailusta (Green Key -kriteeristöopas 2016, 2). Tästä syystä juuri kestävä matkailu -käsite osoittautui sopivimmaksi käsitteeksi tarkasteltavaksi laajemmin tässä tutkimuksessa.

Opinnäytetyön alussa esitellään toimeksiantaja sekä Green Key -sertifikaatti, jonka jälkeen käydään läpi kestävästä matkailusta teoriaa. Työn loppupuolella toteutetaan tutkimus Green Key -sertifikaatin kriteerien toteutumisesta Dream Hostel & Hotellissa, jonka lisäksi esitetään parannusehdotukset sekä tehdään johtopäätökset.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TEOREETTINEN VIIITEKEHYS

Tutkimuksen tavoitteena on tarjota Dream Hostel & Hotellille paremmat mahdollisuudet hakea Green Key -ympäristösertifikaattia, mikäli he päättävät sertifikaattia hakea. Tutkimustehtävänä on tehdä tutkimus, josta käy ilmi, miten yritys vastaa Green Key -kriteeristön vaatimuksia, sekä mitä muutoksia yrityksen pitäisi tehdä, jotta kaikki peruskriteerit täyttyisivät. Muutoksia ei kuitenkaan tässä opinnäytetyössä tehdä. Tutkimuksen lopussa annetaan vielä parannusehdotuksia niistä asioista, jotka eivät kriteeristön mukaan toteutuneet. Mikäli yritys päättää parannukset toiminnassaan toteuttaa, voivat he sertifikaattia tämän tutkimuksen pohjalta lähteä hakemaan, sillä tutkimuksen myötä he saavat suorat vastaukset, mitkä kriteerit täyttyvät, ja mitkä eivät täyty.

Tutkimuksessa tullaan toteuttamaan havainnointi Dream Hostel & Hotellin tiloissa, jonka lisäksi omistajalta ja hotellinjohtajalta on pyydetty henkilökohtaiset tiedonannot yrityksen ympäristötoimista. Lisäksi toteutetaan haastattelu, jossa haastatellaan Green Key -sertifikaatin saaneen Original Sokos Hotel Vaakuna Porin hotellipäällikköä. Dream Hostel & Hotellin henkilökohtaisilla tiedonannoilla sekä havainnoinnilla pyritään saamaan tietoa yrityksen erilaisista toimista, jotka ovat Green Key -kriteeristön kannalta olennaisia. Original Sokos Hotel Vaakunan haastattelulla taas pyritään saamaan esimerkiksi näkökulmaa, millainen sertifikaatin hakuprosessi on käytännössä, ja kuinka tärkeänä yritys kokee sertifikaatin. Näin myös Dream Hostel & Hotel voi punnita, kuinka hyödyllinen sertifikaatti tulisi olemaan.

Rajaan tutkimuksen teorian koskemaan kestäväää matkailua sekä sen toteutumista majoitustoiminnan osalta. Kestäväää matkailua käsitellään pääasiassa matkailualan yritystoiminnan näkökulmasta. Lisäksi olen etsinyt tietoa tutkimuksista, kuinka tärkeänä matkailijat pitävät kestäväää matkailua ja sen noudattamisen merkitystä valittaessa majoituspaikkaa. Näin pystyn myös kartoittamaan, kuinka hyödyllistä sertifikaatin hankkiminen olisi yritykselle. Lisäksi käyn läpi Green Key -peruskriteeristön, jonka perusteella sertifikaattia voidaan hakea. Pidän siis tutkimukseni Dream Hostel & Hotellin osalta vain Green Key -kriteerien puitteissa.

3 DREAM HOSTEL & HOTEL

Tämä työn toimeksiantajana toimii Dream Hostel & Hotel. Dream Hostel & Hotellin www-sivujen mukaan yritys on Tampereella osoitteessa Åkerlundinkatu 2 sijaitseva yksityinen majoitusliike. Yrityksen tiloissa toimii niin hostelli kuin hotellikin. Dream Hostel & Hotel on pieni perheyrittäjä, jonka on perustanut vuonna 2010 Ville ja Eveliina Virkki. Ensimmäiset neljä vuotta tiloissa toimi vain hostelli, kunnes tiloja laajennettiin ja vuonna 2014 perustettiin myös hotelli rakennuksen toiseen kerrokseen.

Hostellissa on 18 huonetta, joten majoittujalla on monipuolisesti erilaisia vaihtoehtoja, mistä valita. Pienimmät huoneet ovat kahden- ja kolmen hengen huoneet, josta ei myydy yksittäisiä vuodepaikkoja. Vuodepaikkoja voi varata neljän hengen, 10-hengen sekä 16-hengen huoneista. Lisäksi naisilla on mahdollisuus varata vain naisille tarkoitettua neljän hengen huoneesta vuodepaikka. Naisille tarkoitettuja huoneita on kaksi, mutta kysynnän mukaan huoneita voi olla myös useampi. Hostellin yhteisissä tiloissa on keittiö, jota asiakkaat saavat vapaasti käyttää. Wc-tilat sekä suihkut sijaitsevat käytävillä, ja ovat jaettuja muiden majoittujien kanssa. Naisille ja miehille on erilliset suihkutilat, joissa molemmissa on neljä lukittavaa suihkukoppia.

Hotellissa on 20 huonetta, joista kaksi on yhden hengen huoneita, ja loput huoneet ovat kahden hengen huoneita. Kahden hengen huoneissa on mahdollista valita joko parisänkyllinen huone, tai erillisillä sängyillä oleva huone. Myös hotellin tiloissa on keittiö, joka on yhteiskäytössä kaikkien hotellimajoittujien kesken.

Hostellin päätarkoitus on tarjota edullinen yösiija majoitusta tarvitseville. Edullisuus koostuu siitä, että palvelut ovat riisuttuja, jolloin majoittujan tulee toimia osittain oma-toimisesti. Majoittuja voi varata itselleen vain vuodepaikan jaetusta huoneesta, jolloin hän ei joudu maksamaan koko huoneesta. Yleisesti hostellissa on yhteiskeittiö majoittujien käytössä, jossa on mahdollista valmistaa itse ruokaa. Suihkut ja wc:t sijaitsevat usein huoneiden ulkopuolella käytävillä, ja ovat jaettuja muiden majoittujien kanssa. Hostelleissa on usein myös tarjolla kahden - neljän hengen yksityishuoneita. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 33.)

4 GREEN KEY -YMPÄRISTÖSERTIFIKAATTI

Green Key on maailmanlaajuinen ympäristömerkki, joka on kehitetty erityisesti majoituslalle. Merkin on saanut maailmassa jo yli 3 100 majoitusliikettä yli 66 maassa. Ympäristömerkin saaneet majoitusliikkeet ovat sitoutuneet noudattamaan Green Key:n ympäristökriteereitä kaikissa toimissaan. Myös työntekijöiden tarvitsee sitoutua yrityksen ympäristötoimiin, jonka lisäksi myös asiakkaat otetaan mukaan, ja näin jaetaan ympäristötietoisuutta eteenpäin. Ohjelma tuo siis esille ympäristötietoisuutta matkailualalla. (Green Key Finland www-sivut 2019; Green Key Global www-sivut 2019.)

Green Key -ympäristösertifikaatin saanut majoitusliike osoittaa, että yritys ottaa sitoutuneesti huomioon toiminnassaan ympäristötietoisuuden kasvattamisen niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin osalta. Lisäksi yritys sitoutuu ottamaan huomioon energian ja veden käytön tehostamisen sekä pienentämään majoitusliikkeen toiminnan aiheuttamaa ympäristörasitusta. Sertifikaatin saatuaan majoitusliike saa Green Key -merkin, joka on kansainvälisesti tunnettu. Lisäksi ohjelma tarjoaa yritykselle tukea ympäristötoimintaan sekä siitä viestimiseen. (Green Key Finland www-sivut 2019.)

Green Key -ohjelmaa hallinnoi ympäristökasvatusjärjestö Federation of Environmental Education (FEE), joka toimii kansainvälisesti. Suomessa merkin myöntää Suomen Ympäristökasvatus Oy, joka on FEE Suomen alainen. Heidän toimintansa perustuu kestävän kehityksen edistämiseen Suomessa, ja järjestö on voittoa tavoittelematon. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 1.)

Koska Green Key on kehitetty erityisesti majoituslalle, ottaa se huomioon alan erityispiirteet ja toteutuksessa on paljon käytännönläheisyyttä. Sertifikaatti perustuu pistekriteereihin, jotka yrityksen on toteutettava ennen, kuin sertifikaattia on mahdollista hakea. Kriteerit on tehty selkeiksi ja kriteeristöössä on ohjeistettu selkeästi, mitä toimia täytyy tehdä, jotta kriteeri täyttyy. Osallistuvan yrityksen tulee sitoutua seuraamaan ja raportoimaan yrityksen omaa ympäristötoimintaa Green Key:lle. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 1–2.)

5 KESTÄVÄ MATKAILU

Kestävä matkailu on määritelty maailman matkailujärjestön mukaan matkailuksi, jossa huomioidaan sen nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristöön vaikuttavat asiat, jotka käsittelevät vierailijoiden, teollisuuden, ympäristön ja isäntäyhteisöjen tarpeita. Kestävässä matkailussa pitäisi ottaa huomioon ympäristöressurssien optimaalinen käyttö, mikä on keskeinen osa kehittäessä matkailua. Lisäksi sen avulla voidaan ylläpitää olennaisia ekologisia resursseja, ja luonnonperintöä sekä biologisia resursseja pystytään säästämään. Myös isäntäyhteisöjen sosiokulttuurisen aitouden kunnioittaminen, rakennetun ja elävän kulttuuriperinnön pitäminen kunnossa, perinteisten arvojen säilyttäminen, sekä eri kulttuurit ja niiden välinen ymmärrys ja suvaitsevaisuus tulisi ottaa huomioon. Tämän lisäksi pitää ottaa huomioon tavoitteiden realistisuus pitkällä aikavälillä koskien taloudellisia toimia, jotka ovat kaikille sidosryhmille tasapuolisesti eduksi niin yhteiskunnallisesti kuin taloudellisestikin, ottaen huomioon vakaat työllistämistoimet ja mahdollisuus ansaita tuloja sekä köyhyyden vähentämisen edistäminen. (Green Tourism www-sivut 2019.)

Kestävän matkailun määrittelyssä on korostettava tiettyjä asioita, kuten sitä, että se koskee jokaista matkailun muotoa ja jokainen matkailun toimija vastaa toiminnan kestävydestä. Matkailun kantokykyä käytetään indikaattorina kestävyden seuraamisessa ja tutkimisessa. Jotta kestävä matkailu voidaan siis saavuttaa, edellyttää se jokaisen sidosryhmän sitoutumista vastuun ottamiseen toiminnoistaan ja toimintojensa seurauksista. (Hemmi 2005, 85.)

5.1 Kestävän matkailun kehitys

Kestävästä kehityksestä on alettu puhua jo vuodesta 1968, mutta yksi tärkeimmistä edistyksistä kestävä matkailun kannalta oli 1996 vuonna julkaistu matkailun agenda 21, jonka yhdessä julkaisi World Travel & Tourism Council (WTTC), Maailman kaupapajärjestö (WTO), sekä Earth Council. Kuitenkin tätä ennen on alettu puhua kestävästä kehityksestä, josta tulikin yhteiskuntaa ohjaava periaate jo vuonna 1987 kun Brundtlandin komission raportti julkaistiin. (Edelheim & Ilola 2017, 230.) Kestävää matkailua on alettu kehittää vaiheittain ja sen kehitys on jatkuva prosessi. Ensimmäinen vaihe

oli käyttäytymis- ja menettelytapaohjeiden laatiminen, jotta kestävyyttä pystyttiin kehittämään. Toisessa vaiheessa pyrittiin vähentämään matkailun ympäristövaikutuksia kehittämällä ohjeita ja menetelmiä, kuinka toimia. Kolmannessa vaiheessa kehityksen kohteena oli ympäristövaikutusten ennaltaehkäisy sekä ympäristöjohtaminen yrityksissä erilaisten menetelmien avulla. (Hemmi 2005, 80–81.)

Kestävää matkailua kehitetään erilaisilla strategioilla, ohjelmilla, suunnitelmilla sekä tutkimuksilla, joita pyritään myös toteuttamaan. Ne voivat olla globaaleja, alueellisia sekä paikallisia. Kestävää matkailua säädellään esimerkiksi Euroopan Unionin alueella direktiivien ja lakien mukaan. Niillä pyritään esimerkiksi monipuolistamaan matkailuun liittyviä toimintoja, kuten massaturismin vaikutuksien huomioon ottaminen rannikko- ja vuoristoalueilla, paremman suunnittelun avulla sekä matkailun ja matkailutuotteiden kehittämistä kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti. Lisäksi kuluttajietoisuutta pyritään lisäämään, matkailukäyttämistä muuttamaan, pyritään turvaamaan luonnon monimuotoisuutta sekä hidastamaan ilmastonmuutosta. (Hemmi 2005, 81–83.) Kestävää matkailua voidaan kehittää myös erilaisten sertifikaattien avulla. Sertifikaatin omaavat yritykset kehittävät toimintaansa suunnittelemalla toimintaansa pitkäjänteisesti sekä seuraamalla oman toiminnan vaikutuksia ympäristön kannalta sekä kehittävät niitä tulosten mukaan. (Visit Finland [www-sivut](http://www.visitfinland.fi) 2019.)

Jotta kestävä matkailu voidaan kehittää, on sidosryhmien osallistuttava siihen tietoisesti. Lisäksi tarvitaan poliittista johtajuutta, jotta laajaa osallistumista ja yhteisymmärrystä voidaan vahvistaa. Jotta kestävä matkailu voidaan saavuttaa, on sitä toteutettava jatkuvasti seuraamalla vaikutuksia säännöllisesti sekä tarvittaessa ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamista ja käyttöönottoa, mikäli niitä tarvitaan. (Green Tourism [www-sivut](http://www.greentourism.com) 2019.)

5.2 Kestävä matkailu ja synonyymit

Kestävälle matkailulle on useita synonyymejä. Esimerkiksi ympäristöä säästävä matkailu, ekoturismi, ympäristöystävällinen matkailu, vastuullinen matkailu, reilu matkailu sekä monia muita. Termistö on kuitenkin muuttunut vuosien saatossa, ja esimerkiksi termiä ”ympäristöystävällinen” pidetään liian kepeänä, kun taas vastuullinen- ja

kestävä matkailu ovat vaativampia termejä, joten niitä alettiin käyttämään. Tämä siitä syystä, että kuluttajien ja yrittäjien on helppo olla ”ystävällisiä” ympäristöä kohtaan, kun taas vastuullisuudella on vaatimuksia ottaa vastuu myös seuraamuksista niin eettisin kuin toiminnallisin perusteinkin. (Hemmi 2005, 82.)

Vastuullinen matkailu nimensä mukaan edellyttää, että jokainen osallistuva sidosryhmä toimii vastuullisesti tarjotessa matkailupalveluita tai käyttäessä niitä. He ovat siis vastuussa toiminnoistaan ja seurauksistaan toisille sidosryhmille. Vastuulliseen matkailuun kuuluu sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen, ekologinen sekä poliittinen vastuullisuus. Kestävän- ja vastuullisen matkailun ero on se, että kestävä matkailu on tavoite, kun taas vastuullinen matkailu on se prosessi, jonka kautta voidaan saavuttaa kestävä matkailu. Jotta kestävä matkailu saavutetaan, on sosiaalisen, kulttuurisen, taloudellisen, ekologisen sekä poliittisen vastuullisuuden kriteerit täytettävä. Matkailu on vastuullista, kun paikallista luontoa ja asukkaita kunnioitetaan, eli noudatetaan heidän ehtojaan. (Edelheim & Ilola 2017, 229–231.)

Reilu matkailu sisältää kestävä matkailun kriteerit, mutta sen lisäksi se ottaa huomioon ihmisarvoisen kohtelun sekä oikeudenmukaisen palkan sekä reilut työolosuhteet. Tämän lisäksi matkailijoitakin on kohdeltava reilusti esimerkiksi antamalla heille tarpeeksi tietoa matkakohteesta, yrityksestä sekä tuotteista sekä tiedon pitää olla todellista. (Reilun Matkailun yhdistys www-sivut 2019.)

Kestävään matkailuun liitetään usein viisi peruselementtiä. Nämä elementit ovat ajallisuus, spatiaalisuus, oikeudenmukaisuus, vaikutukset, väliintulo ja säätely sekä eri toimijoiden osallisuus. Ajallisuudella tarkoitetaan matkailun vaikutuksia menneisyydessä ja tulevaisuudessa. Usein vaikutukset näkyvät vasta tulevaisuudessa eikä juuri sillä hetkellä. Kun matkailun vaikutukset eivät jakaudu tasaisesti joka tilassa ja paikassa, puhutaan spatiaalisuudesta. Esimerkiksi taloudellisten hyötyjen epätasainen jakautuminen alueilla, joissa tuotetaan matkailupalveluita, kertoo spatiaalisuudesta. Oikeudenmukaisuus taas ei aina toteudu kaikkien näkökulmasta huomioon ottaen matkailun vaikutukset, esimerkiksi paikallisten näkökulmasta. Väliintulo ja säätely elementtinä kuvaa hallinnon toimia matkailun ongelmien ja vaikutusten reagoimiseen, niin hyötyjen kuin haittojenkin muodossa. Eri puolien osallisuus tarkoittaa sitä, että jokainen sidosryhmä osallistuu kestävä matkailun toteuttamiseen aktiivisesti. Vaikutukset

omana elementtinään ottaa huomioon matkailun vaikutuksien hyödyt ja haitat niin ekologiseen ympäristöön kuin sosiokulttuuriseen ympäristöön ja talouteen esimerkiksi lakien ja säädösten muodossa. (Edelheim & Ilola 2017, 236.) Vaikka synonyymejä on monta, valitsin tähän työhön tarkemmin tarkasteltavaksi käsitteen kestävä matkailu, sillä Green Key -ohjelman tarkoituksena on edistää kestävä matkailua, ja tästä syystä tämä oli sopivin käsite tutkimuksen kannalta.

5.3 Matkailu vaikutus ympäristöön ja kriisit

Matkailussa suurin luonnonvarojen kuluttaja on energian kulutus ja suurimpana niistä liikkumiseen kuluva energia esimerkiksi polttoaineen muodossa. Myös majoituspalveluissa energia on suurin kuluttaja, sillä sitä kuluu paljon. Isommissa hoteleissa kulutus on erittäin suurta ja voidaankin sanoa, että mitä isompi hotelli sitä isompi energian kulutus. Myös aktiviteeteissa ja liikkumisessa paikasta toiseen kulutetaan paljon energiaa. Koska luonto on iso osa matkailuelinkeinoja, on siitä pidettävä huolta. Minimimallilla matkailun aiheuttamat negatiiviset vaikutukset ympäristöön, takaamme sen, että luonnonvarat riittävät mahdollisimman pitkään. (Turunen 2010.)

Makeaa vettä käytetään useassa maassa enemmän, kun sitä uusiutuu eli sitä käytetään yli varojen. Näin ollen sitä ei tule riittämään tarpeeksi, kun väestö kasvaa koko ajan. Jätevesien päästäminen puhdistamattomina vesistöihin, on yksi isoimmista vesistöjen saastuttajista maailmassa. Se vaikuttaa negatiivisesti matkailuelinkeinoon, joka perustuu vesistöihin, ja näin ollen myös alueen koko elinkeinoon. Alueen elinkeinonharjoittajat eivät siis saa taloudellista tuottoa, jos vedet ovat saastuneet. Myös matkailijat kuluttavat merkittävästi vesivaroja esimerkiksi majoituspalveluissa käyttämällä vettä pitkiä aikoja esimerkiksi suihkussa. (Turunen 2010.)

Toinen ympäristöä rasittavin tekijä on jätteet. Ne voivat aiheuttaa erittäin paljon haittaa ihmisille, eläimille ja ympäristölle esimerkiksi saastuttamalla maaperää, ilmaa sekä vesistöjä. Matkailussa tärkeintä on siis jättää mahdollisimman vähän jätettä jälkeensä ja kierrättää jättämänsä jätteet oikein. On kuitenkin mahdotonta olla jättämättä olleenaan jätettä jälkeensä, joten tärkeää on edes kierrättää oikein. (Turunen 2010.)

Ilmastonmuutos vaikuttaa moniin voimavaroihin, jotka ovat tärkeitä matkailualalla. Ilmaston lämpeneminen vaikuttaa ympäri maailmaa eri alueiden elinolosuhteisiin. Isossa vaarassa ovat esimerkiksi rannikko- ja saarialueet, sillä ilmaston lämpeneminen aiheuttaa rannikon eroosiota sekä jäätiköiden sulamista ja näin ollen merenpinnan nousua. Lisäksi ilmastonmuutos voimistaa äärimmäisiä sääolosuhteita, jotka taas vaikuttavat niin matkailuun kuin paikallisten elinolosuhteisiin. Myös erilaiset taudit leviävät helpommin lämpimissä ja kosteammissa sääoloissa. (Turunen 2010.)

5.4 Kestävä matkailu majoituspalveluissa

Jotta kestävä matkailu voidaan toteuttaa missä tahansa yrityksessä, on ympäristöjohtaminen keskeisessä osassa yrityksen toimintaa. Ympäristöjohtamisen päätavoite on siis minimoida yrityksen toimista johtuva kuormitus ja negatiivinen vaikutus ympäristöä kohtaan. Puhutaan myös yritysten yhteiskuntavastuusta, joka tarkoittaa sitä, että yrityksessä on ilman lainsäädännön velvoitteita sisällytettävä toimintaansa sosiaalisia ja ympäristöllisiä tavoitteita. (Edelheim & Ilola 2017, 232.) Pääkohteita majoitusyrityksessä ovat energian säästö, veden säästö sekä jätteiden kierrätys ja lajittelu (Hemmi 2005, 158).

Jotta majoitusyritys voi kuormittaa luontoa mahdollisimman vähän energian kulutuksella, on sen käytettävä niin sanottua vihreää sähköä mahdollisimman paljon. Vihreällä sähköllä tarkoitetaan siis uusiutuvilla luonnonvaroilla tuotettua sähköä. Tällaisia ovat esimerkiksi ympäristömerkillä varustetut tuuli-, vesivoima-, biokaasu- sekä aurinkosähkö. Energian käyttö ei kuitenkaan koskaan ole ympäristöä kuormittamatonta, joten on ensisijaisen tärkeää, että yritykset keskittyvät kuitenkin enemmän energian vähentämiseen ja säästämiseen, sillä se on ainoa keino, jolla oikeasti voi vähentää ympäristön kuormitusta huomattavasti. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi A-energialuokan sekä pitkäikäisten ja energia- ja vesitehokkaiden koneiden hankinnat. (Hemmi 2005, 158–163.) Energialuokat kuvaavat laitteiden energiakulutusta asteikolla A-G, jossa A-energialuokka on energiatehokkain (Työ- ja elinkeinoministeriö www-sivut 2020).

Säästämällä ja pienentämällä veden käyttöä majoitusyritykset voivat toteuttaa kestävämpää matkailutoimintaa sekä vähentää omia kustannuksia. Hotelleissa veden aiheuttamaa kuormitusta voidaan vähentää säästämällä vettä erilaisilla toiminnoilla. Tällaisia ovat esimerkiksi säästönupillinen WC-istuin, veden paineen säätämällä esimerkiksi suihkutiloissa, erilaisilla jatkuvilla huoltotoimenpiteillä, kuten vuotojen korjauksella sekä käyttämällä harmaata vettä. (Hemmi 2005, 163.)

Myös siivousvälineiden valinnalla voi olla merkitystä ympäristön kannalta. Etenkin majoitusliikkeissä käytetään paljon siivouksessa pesuaineita, joten niiden laadulla on merkitystä. Jotta voidaan tehdä kestäviä valintoja, on puhdistusaineiden oltava ympäristömerkittyjä. Myös hygieniatuotteet, kuten shampoot ja saippuat tulisi olla ympäristömerkittyjä, jotta ne kuormittaisivat mahdollisimman vähän ympäristöä. WC-tiloissa olisi hyvä käyttää ympäristömerkittyjä kangasrullia käsien kuivaamiseen, jotta voitaisiin vähentää käsien kuivauksesta tuleva jäte kokonaan pois. (Hemmi 2005, 164–165.)

Visit Finlandin kartoituksen perusteella Suomessa toimivien matkailuyritysten mukaan, jotka ovat jo jonkin ympäristösertifikaatin ansainneet, sertifikaatista on erilaisia hyötyjä. Esimerkkeinä sertifikaatin tuomista hyödyistä ovat positiivinen yrityskuva, uskottavuuden kasvaminen, liiketoiminnan kehitys prosessin avulla, oman yrityksen arvojen viestiminen sertifikaatilla sekä jotkin yritykset ovat saaneet myös lisähuomiota mediassa. (Visit Finland [www-sivut](http://www.visitfinland.fi) 2019.)

5.5 Kestävän matkailun tulevaisuus ja merkitys matkailijoille

Tulevaisuuden uhkana matkailussa on ilmastomuutos, joka on nopeutunut merkittävästi, jonka lisäksi myös esimerkiksi luonnonkatastrofit voivat vaikuttaa nopeastikin Suomen matkailuun. Tästä syystä kestävän matkailun merkitys on lisääntynyt selkeästi, ja ympäristötoiminnasta onkin tulossa perusedellytys matkailualalla toimiville yrityksille. Ympäristöasiat ovat jo nyt trendi matkailussa, mutta trendi on edelleen kasvussa. Ihmisiä on alkanut yhä enemmän kiinnostaa ilmastonmuutoksen vaikutukset ja tutkimusten mukaan kestävän matkailun arvot matkailijan näkökulmasta kasvavatkin vauhdilla. Tämä vaikuttaa matkailuun tulevaisuuteen niin, että jossakin vaiheessa matkailuyritysten toimintaa tulee mukauttaa uusiin olosuhteisiin, jos haluaa pärjätä

kilpailussa. Matkailutottumukset ovatkin muuttuneet ilmastonmuutoksen myötä, ja vaikuttavat näin ihmisten valintoihin matkailtaessa. Lähimatkailu on tulossa yhä tärkeämmäksi matkailunmuodoksi, kun luonnonvarat niukkenevat esimerkiksi uusiutuvien polttoaineiden osalta. (Verhelä 2014, 207–210; Jänkälä 2019, 38–39, 46.)

Yhä useampi yhteistyökumppani ja jakelukanava vaatii matkailualan toimijoilta näyttöä siitä, että he toimivat vastuullisesti esimerkiksi vastuullisuussuunnitelmien tai sertifikaattien muodossa. Tulevaisuudessa sellaiset yritykset menestyvät, jotka pystyvät osoittamaan asiakkaalle toimivansa vastuullisesti. Kestävää ja vastuullista matkailua kehitetään asiantuntijoiden voimin yhä suuremmalla panoksella. (Jänkälä 2019, 38–39, 47.)

Yhä useampi ihminen on tietoinen matkailun vaikutuksista ympäristöön. Vuonna 2018 ihmisistä noin 45 prosenttia koki tärkeäksi asiaksi ostopäätöstä tehdessä, että matkailuyritys ottaa huomioon kestävän matkailun toiminnassaan. Neljässä vuodessa tämä luku on lähes tuplaantunut, sillä vuonna 2014 sama luku oli 24 prosenttia. Vastuullinen ja kestävä matkailu nousee esiin yhä useammin ja siitä on tulossa olennainen osa liiketoiminnan suunnittelua ja päätöksiä. (ABTA [www-sivut](#), 2020)

Yli puolet kansainvälisistä matkailijoista ovat tietoisesti tehneet vihreämpiä valintoja matkaillessaan vuonna 2019 verrattuna vuoteen 2018. Jopa 73% matkailijoista aikoi-
vat seuraavana vuonna majoittua edes kerran ympäristöystävällisessä tai vihreässä majoituspaikassa. Useat matkailijat ovat myös sitä mieltä, että he päätyisivät majoitusvalinnassaan todennäköisimmin yritykseen, jonka tiedetään olevan ympäristöystävällinen kuin yritykseen, joka ei ole, vaikka heidän tarkoituksensa ei olisi etsiäkään kestävä majoitusvaihtoehtoa. (Booking.com [www-sivut](#) 2019.)

Tutkimusten perusteella on osoitettu, että yritykset, jotka toimivat vastuullisesti, ovat arvostetumpia matkailijoiden näkökulmasta, sillä asiakastyytyväisyys ja laatu nousevat, kun yritys toimii vastuullisesti. Esimerkiksi vesi- ja energiatehokkuus, jätteenhuolto sekä paikallisten palveluiden ja tuotteiden käyttö yrityksen toiminnassa on koettu asiakkaiden näkökulmasta tärkeimpänä kestävän toiminnan osoituksena. Myös osa matkanjärjestäjistä vaativat kohteiltaan jonkin näköistä ympäristösertifiointia. (Jänkälä 2019, 38–39.)

6 TIEDONKERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Laadullisella- eli kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään saamaan tutkimustulokset ilman määrällisiä tai tilastollisia menetelmiä. Laadullisella tutkimuksella pyritään syvälliseen näkemykseen tutkittavasta kohteesta, eli sen avulla ei pyritä yleistämään, vaan luomaan tarkempaa tietoa, kun taas kvantitatiivisella- eli määrällisellä tutkimuksella usein pyritään yleistämään asioita. Laadullisella tutkimuksella on mahdollisuus saada aikaan tarkka kuvaus tutkimuskohteesta sanallisin keinoin, kun taas määrällisessä tutkimuksessa tulokset perustuvat lukuihin. Laadullisella tutkimuksella voidaan siis tutkia haluttua kohdetta tarkkaan, ja tutkimustulokset pätevät vain tutkittuun kohteeseen. (Kananen 2014, 16–18.)

Tässä työssä aion käyttää tutkimusmenetelmänä laadullista- eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii tutkimukseeni hyvin, sillä en pääsisi määrällisin keinoin tutkimuksessani niin hyvään lopputulokseen. Esimerkiksi kriteerien kartoittamisessa päästään niiden ytimeen laadullisen tutkimuksen keinoin. Laadullisella tutkimuksella on toisinaan esitutkimuksen rooli, kun taas määrällisellä tutkimuksella varsinaisen tutkimuksen rooli (Kananen 2014, 19). Tämä pätee erittäin hyvin tähän tutkimukseen, sillä tutkimuksen tarkoituksena ei ole hakea itse sertifikaattia yritykselle, vaan tarkoituksena on luoda esitutkimus sekä pohja sertifikaatin hakemiselle. Tutkimukseni koostuu pääasiassa teoriasta ja sen peilaamisesta käytäntöön tutkien yrityksen toimintaa.

6.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tutkimusaineistoa kerään tässä työssä pääasiassa havainnoimalla, haastattelulla sekä henkilökohtaisten tiedonantojen avulla. Kaikki kolme menetelmää toimivat tässä tutkimuksessa erittäin hyvin, sillä saan kyseisillä menetelmillä tärkeitä tietoja yrityksen ympäristötoiminnasta. Lisäksi käyttämällä useampaa menetelmää saan luotettavammat tutkimustulokset.

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan suorassa kontaktissa tutkittavan kohteen kanssa, ja tiedonkeruu sekä analysointi tapahtuu itse tutkijan toimesta, jonka perusteella

tutkimustulokset saadaan. Tutkimus tapahtuu suoraan tutkijan ja tutkimuksen kohteen välillä, eli tutkija itse toteuttaa haastattelut tai havainnoinnit suoraan tutkimuskoh- teessa oikeassa kontekstissaan. (Kananen 2014, 19.) Monimenetelmäisessä tutkimuk- sessa käytetään useampaa eri lähestymistapaa tai tiedonkeruumenetelmää, jotta ym- märretään paremmin tutkittavaa kohdetta. Monimenetelmäisellä tutkimuksella saa- daan laajempia näkökulmia ja tutkimustuloksia, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Käyttämällä useampaa tutkimusmenetelmää voidaan vähentää riskiä siitä, että tutki- mustulokset on todettu oikeiksi liian vähin perustein. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 38– 39; Kananen 2014, 17.)

Havainnointi toimii tässä työssä erittäin hyvin siksi, että havainnoimalla saan kerättyä merkityksellistä tietoa tutkimuksen kannalta. Havainnoimalla pystyn siis itse tutki- maan yrityksen toimia, kuten kierrätystä ja asiakkaiden osallistamista ympäristötyö- hön, jonka jälkeen vertaan tuloksia Green Key -kriteeristöön.

Havainnointia käytetään kaikissa tieteen alueissa perusmenetelmänä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 37). Havainnointi ainoana tiedonkeruumenetelmänä on haasteellinen, mutta yhdistettynä muihin menetelmiin se on usein tuottoisa. Havainnoinnin muotoja on piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi sekä osallistava havainnointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 70.) Tässä työssä käytetään ha- vainnointia ilman osallistumista, sillä havainnoinnin tarkoitus on tutkia ulkopuolisena, miten erilaiset asiat ovat toteutettu yrityksessä, eikä tutkita esimerkiksi ihmisiä ja hei- dän tapojaan toimia.

Havainnoinnin etuna on se, että sillä pystytään saamaan välitöntä ja suoraa tietoa tut- kittavasta kohteesta, sillä havainnointi tapahtuu sen luonnollisessa ympäristössä. Ha- vainnoitaessa voidaan kerätä monipuolista ja mielenkiintoista aineistoa. Havainnointi voidaan jakaa systemaattiseen- sekä osallistuvaan havainnointiin. Systemaattisen ha- vainnointi on jäseneltyä sekä systemaattista, jossa havainnoija on ulkopuolinen toi- mija. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnointi muotoutuu vapaasti havainnointi ti- lanteessa, jossa myös itse havainnoija osallistuu havainnoitavan kohteen toimintaan. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnot tehdään tarkasti erilaisten apukeinojen avulla, kuten esimerkiksi ”tsekkauslistan” avulla. Siinä on lueteltu toiminta, jonka ha- vainnoijan tulee merkitä, esiintyykö toiminta tutkittavassa kohteessa vai ei. (Hirsjärvi

& Hurme 2008, 212–216.) Tässä työssä systemaattinen havainnointi toimii hyvin, sillä havainnointirungon (Liite 1) osat ovat ennalta määritetty Green Key -kriteerien perusteella.

Tämän lisäksi henkilökohtainen tiedonanto toimii tässä työssä erittäin hyvin, sillä näin saan yrityksen johdolta merkittäviä tietoja ympäristötyöstä. Kerään henkilökohtaiset tiedonannot Dream Hostel & Hotellin hotellinjohtajalta sekä omistajalta. Näin pystyn kartoittamaan, kuinka paljon yritys toimii Green Key -kriteeristön puitteissa ja kuinka paljon olisi vielä tehtävä muutoksia. Henkilökohtainen tiedonanto on hyvä tapa saada selville esimerkiksi sellaisia asioita yrityksen toimista, jotka eivät suoraan asiakkaalle näy. Keskustelurungot (Liite 2) henkilökohtaisia tiedonantoja varten on koottu Green Key -kriteeristön kriteerien pohjalta.

Näiden menetelmien lisäksi käytän yhtenä tutkimusmenetelmänä haastattelua. Haastattelun Original Sokos Hotel Vaakuna Porin hotellinjohtajaa, sillä kyseinen hotelli on jo ansainnut Green Key -ympäristösertifikaatin. Haastattelulla saan näkökulmaa esimerkiksi siihen, kuinka arvokas sertifikaatti on yritykselle, tai millainen hakuprosessi oli käytännössä. Haastattelurungon (Liite 3) olen laatinut Dream Hostel & Hotellin toiminnan lähtökohdista siten, että haastattelu tuo parhaalla mahdollisella tavalla tärkeitä näkökulmia esiin sertifikaatin hakemisesta.

Käytän tässä työssä haastattelua ja tarkemmin ottaen puolistrukturoitua haastattelua, koska se on menetelmänä joustava, jolloin myös haastattelutilanteessa on mahdollista esittää lisäkysymyksiä, ja näin ollen on mahdollista päästä tarvittaessa syvemmälle tutkittavaan aiheeseen. Haastattelu valitaan yhtenä syynä usein siksi, että tutkija ei välttämättä tiedä vastausten suuntaa, jolloin voidaan myös esittää lisäkysymyksiä. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavalla on mahdollisuus vastata vapaasti haastattelukysymyksiin, sillä erillisiä vastausvaihtoehtoja ei ole. Puolistrukturoidussa haastattelussa on tietty näkökohta, mutta kaikkia kysymyksiä ei välttämättä ole päätetty etukäteen, ja niiden järjestystä voi vaihdella haastattelun aikana. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34, 47; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205–206).

6.2 Sisällönanalyysi

Laadullista tutkimusta voidaan analysoida sisällönanalyysillä. Sillä pystytään analysoimaan dokumentteja niin objektiivisesti kuin systemaattisestikin. Sisällönanalyysin tarkoitus on saada tiivistetty ja yleistetty kuvaus tutkimuksesta. Sisällönanalyysin tarkoitus on kerätä ja järjestää aineisto niin, että siitä on mahdollista tehdä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.)

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää kolmea analyysimallia, aineistolähtöinen analyysi, teoriasidonnainen analyysi sekä teorialähtöinen analyysi. Sisällönanalyysin tarkoituksena on koota tutkimuksen teoriaosuus niin, että se on olennainen tutkimuksen kannalta. Teoriasidonnaista analyysimallia taas voidaan käyttää apuna aineistolähtöisen analyysin ongelmien ratkaisussa, jolloin teoria toimii analyysin apuna, mutta ei ole analyysin perusta. Teoriasidonnainen analyysi perustuu yksittäiseen teoriaan, malliin tai ideologiaan, ja jonka mukaan valitaan tutkimuksessa käytettävät käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80–82.)

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä käytetään pohjana aikaisempaa käsitejärjestelmää. Tällaisia käsitejärjestelmiä voivat olla esimerkiksi teoria tai malli. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin sisällön analysoimiseen teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Teorialähtöinen sisällönanalyysi toteutettiin niin, että tutkimuksen pohjana toimi Green Key -kriteeristö, johon verrattiin Syrjälän ja Virkin henkilökohtaisia tiedonantoja sekä tutkijan omia havainnoitteja.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutetaan keräämällä teoria Green Key -kriteeristöstä, jonka perusteella saadaan tieto siitä, mitä yrityksen tulisi tehdä, jotta he sertifikaatin vaatimukset tähtäisivät. Kriteeristön pohjalta laaditaan keskustelurungot ja havainnointirunko koskien Dream Hostel & Hotellin toimia. Kun tiedot on kerätty henkilökohtaisten tiedonantojen ja havainnoinnin avulla, tehdään tutkimustulokset näiden tutkimusten pohjalta.

Tutkimuksessa kriteeristö on otsikoitu aihealueiden mukaan, kuten Green Key -kriteeristössäkin on tehty. Tutkimustulokset on tuotu esiin heti jokaisen aihealueen kriteeristön teorian jälkeen. Lisäksi toteutetaan haastattelu Original Sokos Hotel Vaakuna Porille, jotta saadaan näkökulmaa sertifikaatin merkityksestä. Haastattelurunko on toteutettu Dream Hostel & Hotellin toiminnan lähtökohdista niin, että saadaan heidän kannaltaan tärkeimmät näkökulmat esiin.

7.1 Green Key kriteeristö ja niiden toteutuminen yrityksessä

Jotta majoitusliike voi saada Green Key -ympäristösertifikaatin, on sen täytettävä tietyt Green Key -ympäristökriteerit. Ensimmäisellä hakukerralla riittää, että peruskriteerit täyttyvät. Lisäksi yritykseen tehdään auditointi, eli kansallisesta sertifiointijärjestöstä tullaan tarkastamaan paikan päälle, että kaikki tarvittavat kriteerit täyttyvät. Auditoinnilla varmistetaan, että Green Key -kriteerejä oikeasti noudatetaan yrityksessä. Ensimmäisen vuoden jälkeen yritykselle tulee lisää kriteereitä, jotka tulee täyttää, ja niitä kutsutaan pistekriteereiksi. Nämä kriteerit kasvavat vuosittain. Mikäli yritys käyttää alihankkijoita, on heidänkin sitouduttava toimimaan kriteerien mukaan, mikäli osa kriteereistä koskevat heitä. Yritys on itse vastuussa siitä, että alihankkijat noudattavat kriteereitä. Myös ympäristöpolitiikka ja -tavoitteet tulee olla yrityksellä kirjattuna kirjallisesti sekä toimintasuunnitelma niihin liittyen (Green Key Finland www-sivut 2019.)

Green Key tarjoaa erilaiset kriteeristöt riippuen yrityksen toimialasta. Kriteeristöt on jaettu kuuteen eri kategoriaan, joita ovat hotellit (yli 15 huonetta), pienet majoitusliikkeet (alle 15 huonetta), leirintäalueet ja mökkikylät, ravintolat ja kahvilat, käyntikohdet sekä green activities, joka on ohjelmalveluyrittäjille suunnattu kriteeristö. Kaikissa kategorioissa sertifiointille on oma hinta. (Green Key Finland www-sivut 2019.) Dream Hostel & Hotel kuuluu näistä hotellien kriteeristöön, sillä huoneita on hotellissa 20 ja hostellissa 18. Sertifikaatin hinnaksi tulee vuosittain 1 750€, jonka lisäksi auditointi 500€ (+ alv ja matkakulut) ensimmäisenä ja toisena vuonna, jonka jälkeen auditointi tapahtuu kolmen vuoden välein (Green Key Finland www-sivut 2019).

Green Key -kriteeristöissä on 12 aihealuetta, joista kriteeristö koostuu. Alla luvuissa 7.1.1.–7.1.10. on esitetty peruskriteeristö, joka yrityksessä on oltava kunnossa, kun sertifikaattia lähdetään hakemaan. Pistekriteeristö on jätetty pois, sillä se ei koske tätä tutkimusta.

7.1.1 Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus

Yrityksessä tarvitsee olla ympäristöjohtamisesta vastaava henkilö. Lisäksi yrityksellä tulee olla kirjallinen suunnitelma, kuinka ympäristöjohtamista toteutetaan. Ympäristöjohtamisen pakollisia kriteereitä on yhteensä seitsemän. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 4.)

Yrityksen tulee noudattaa Suomen ympäristölakeja ja -asetuksia koskien yrityksen omaa toimintaa. Nämä pitää ottaa huomioon kaikessa toiminnassa sekä huomioida lain mahdolliset muutokset ja ottaa ne välittömästi huomioon käytännössä. Lisäksi hakemuksessa on erikseen kerrottava, kuinka yritys seuraa ja ottaa huomioon mahdolliset lakivelvoitteiden muutokset. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 4.)

Yrityksen johdon on oltava sitoutunut ympäristötyöhön, ja yrityksessä tarvitsee olla nimettynä ympäristövastaava, joka toimii myös yhteyshenkilönä Green Key asioissa. Näin yrityksen ympäristötoimintaa on helpompi hallinnoida, kun siitä vastaa yksi tietty henkilö. Ympäristövastaava on henkilöstön tukena ympäristötyön toteuttamisessa ja kerää aktiivisesti tietoa yrityksen toiminnan kuormittavuudesta ympäristöä kohtaan sekä kehittää ympäristötoimintaa ja huolehtii siitä, että yritys varmasti toimii ympäristöpolitiikan ja toimintasuunnitelman puitteissa. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 4.)

Selkeästi ja tiiviisti kirjoitettua ympäristöpolitiikka tarvitaan, jotta hotellin koko henkilökunta pystyy helposti sitoutumaan ympäristötyöhön. Siinä on esitetty yrityksen tavoitteet ja tavat, joilla ympäristöpolitiikkaa toteutetaan. Myös pitkäaikaistavoitteet on esitetty selkeästi, joita pyritään saavuttamaan ympäristötyöllä. Lisäksi yrityksen on haettava jatkuvaa parannusta ympäristötyön osalta. Konkreettiset parannustavoitteet on oltava kirjallisena laadittuna, joita tarkastellaan vuosittain, ja josta vastaa erikseen nimetyt vastuuhenkilöt. He pitävät huolen, että tavoiteaikataulussa pysytään.

Tavoitteita pitää olla vähintään kolme seuraavaa 12 kuukautta kohden. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 5.)

Yrityksellä tulee olla ympäristökansio, josta käy ilmi kaikki tärkeä dokumentaatio liittyen Green Key -ympäristöohjelmaan. Ympäristökansioissa tulee olla yrityksen ympäristöpolitiikka, vuosittaiset ympäristötavoitteet, yrityksen sisäinen ja ulkoinen ympäristöviestintä, toimenpiteet ja mittaukset, pöytäkirjat kokouksista ja ohjeet, joiden mukaan yritys toimii sekä tila uusien ideoiden keräämiselle. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 5–6.)

Ympäristövastaava tulee olla yrityksessä nimettynä, jonka vastuulla on Green Key -kriteerien mukaisen toiminnan tarkasteleminen vuosittain sekä johdon pitäminen ajan tasalla ympäristötoiminnan toteutumisesta kriteerien puitteissa. Myös sidosryhmien kanssa tulee toteuttaa ympäristötyötä aktiivisesti. Ympäristötyöhön kannustaminen on tärkeää vuosittain sidosryhmien kanssa. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 6.)

Dream Hostel & Hotellissa erillistä titteliä ympäristövastaavasta ei ole, mutta ympäristöasioista vastaa hotellijohtaja. Mikäli hän on pois, ottaa ympäristöasioista vastuun hänen työtehtäviään hoitava henkilö. Ympäristökansiota yrityksessä ei ole, mutta joi-takin ympäristötavoitteita on kirjattu ylös, ja tarkoituksena onkin siirtyä koko ajan enemmän ekologisempaan toimintamalliin kaikessa toiminnassa. Pienessä yrityksessä on kuitenkin vaikea tehdä suuria muutoksia yhtäkkisesti, vaan niiden toteuttamiseen tarvitsee aikaa. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

Yrityksessä on tehty monta vuotta kestävän kehityksen mukaista ympäristötyötä, ja tärkeimpänä tavoitteena tällä hetkellä on sen viestiminen niin sisäisesti kuin ulkoisesti asiakkaille Ympäristötoimintaa pyritään tuomaan esille monella eri tavalla. Siitä viestitään paikan päällä erilaisin kyltein sekä henkilökunnan toimesta. Lisäksi yrityksen uudet www-sivut ovat kehitteillä, joihin on tulossa oma sivu yrityksen ympäristötoiminnalle. Yritykselle on myönnetty Hostelling Internationalin Quality & Sustainability -sertifikaatti (HI Q&S). (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

HI Q&S -sertifikaatin saanut hostelli on sitoutunut tarjoamaan korkeatasoisia majoituskokemuksia, joilla on positiivinen vaikutus niin paikalliseen ympäristöön,

yhteisöön kuin talouteenkin. Sertifioidussa hotellissa pyritään minimoimaan negatiiviset vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen, ekojärjestelmään sekä maisemaan. Lisäksi hostellissa on sitouduttu kestävään johtamiseen, jonka seurauksena hostellissa pyritään siihen, että toiminta pyrkii maksimoimaan positiiviset vaikutukset niin sosiaalisesti kuin taloudellisestikin paikallisen yhteisön kannalta sekä kulttuuriperinnön ja ympäristön säilyttämiseksi. (Hostelling International www-sivut 2020.)

7.1.2 Henkilöstön osallistaminen

Jotta ympäristötyötä yrityksessä voidaan toteuttaa, on johdon ja henkilökunnan välinen yhteistyö tärkeää. Niin henkilöstön kuin johdonkin on sitouduttava ympäristötyöhön, jonka lisäksi asiakkaita on informoitava ympäristötyöstä. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 8.)

Yrityksessä tulee pitää säännöllisiä kokouksia johdon ja henkilökunnan välillä. Kokouksen tarkoituksena on tuoda henkilöstölle tietoon yrityksen ympäristötyössä tapahtuneet päivitykset sekä jo olemassa olevat toiminnot. Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja ideoita ympäristötyön osalta. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 8.)

Yrityksen ympäristövastaavan tulee osallistua johtoryhmän kokouksiin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja kertoa, miten ympäristötyö on edennyt. Tämä on erityisen tärkeää, sillä johdon pitää tukea ympäristötyötä, jotta sitä voidaan toteuttaa parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi sellaisten työntekijöiden ja sidosryhmien, jotka työskentelevät ympäristötyön parissa, on saatava koulutusta vuosittain liittyen omien työtehtävien ympäristöasioihin. Nämä lisäävät niin ammattitaitoa kuin motivaatiota ympäristötyötä kohtaan. Yrityksen tulisi myös ohjeistaa henkilökuntaa, kuinka ympäristötyö tuodaan asiakkaille esille. Jokaisen henkilökunnan jäsenen täytyy osata kertoa ympäristötyöstä ja toimenpiteistä sen toteuttamiseksi asiakkaille. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 8–9.)

Myös siivoushenkilökunnalla tulee olla toimintaohjeet, kuinka toimia yrityksen ympäristötyön mukaisesti. Esimerkiksi lakanoita ja pyyhkeitä ei vaihdeta joka päivä, vaan

vain asiakkaan pyynnöstä, tai esimerkiksi kolmen päivän välein. Ohjeet siivoushenkilökunnalle tulee olla kirjallisena saatavilla. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 9.)

Dream Hostel & Hotellissa ei erillisiä ympäristökokouksia pidetä, mutta yleisten kokousten yhteydessä käydään läpi myös ympäristöasioita. Säännöllisyyttä ei ole kuinka usein ympäristöasioita käydään läpi, mutta uudet muutokset ympäristötoiminnassa käydään läpi seuraavassa kokouksessa. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

7.1.3 Asiakkaiden osallistaminen

Yksi ympäristökasvatuksen päämääristä on ihmisten ja yhteisöjen kannustaminen ympäristötyöhön, joka on tärkeä osa Green Key -sertifikaatin saaneiden yritysten ympäristötyötä. Majoitusliikkeessä on helppo jakaa ympäristötietoisuutta asiakkaille, jonka lisäksi motivoida heitä ympäristötekoihin, sillä asiakkaat ovat keskeisessä osassa yrityksen toimintaa. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 10.)

Green Key -sertifikaatti sekä -kyltit tulee pitää nähtävillä. Tämä tukee markkinointia, sekä edistää ympäristötyön näkyvyyttä, ja onkin jo itsessään ympäristökasvatusta, sillä jo se saa mahdollisesti asiakkaat kiinnostumaan ympäristöasioista. Myös Green Key -materiaalit tulee olla esillä ja asiakkaiden saatavilla, jotta kiinnostuneet asiakkaat voivat perehtyä tarkemmin, mitä merkki tarkoittaa ja mitä sen saaneessa yrityksessä tehdään, jotta sertifikaatti on ansaittu. Materiaalista tulee käydä ilmi kriteerit ja pääpiirteet, jota sertifikaatti edellyttää. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 10.)

Tietoa ympäristötyöstä tulee olla esillä myös esimerkiksi yrityksen www-sivuilla, sekä sosiaalisessa mediassa, josta asiakkaat voivat nähdä ja lukea, mitä toimia yritys tekee ympäristötyön eteen. Lisäksi sertifikaatin logo ja maininnat tulee olla omilla www-sivuilla esillä selkeästi. Tämä mahdollistaa uusien ympäristötyöstä kiinnostuneiden asiakkaiden kiinnostumisen yritystä kohtaan kuin myös vanhojenkin. Näin voidaan myös taas levittää ympäristötietoisuutta. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 11.)

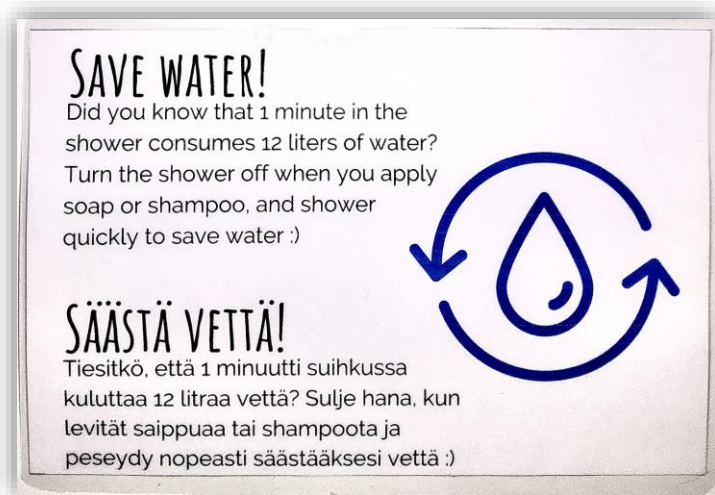
Myös henkilökunta tulee kouluttaa niin, että he osaavat kertoa asiakkaille ympäristötyöstä, jonka innoittamana asiakkaat voivat itse osallistua myös tekemään ympäristötekoja niin majoituksessa kuin vapaa-ajallakin. Lisäksi he voivat tehdä parempia valintoja koko matkansa ajan esimerkiksi aktiviteettien, liikkumisen sekä ruokailujen suhteen. Asiakkaita voi jo innostaa vastaanottotilanteessa kertomalla omasta ympäristötyöstä sekä kertomalla asiakkaalle, miten hän voi itse osallistua. Myös esimerkiksi aamiaisella olisi hyvä kertoa, mikäli tarjoillaan lähiruokaa, tai muuten ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 11.)

On tärkeää, että vastaanoton henkilökunta osaa myös kertoa asiakkaille, miksi ympäristötyötä tehdään ja mitä sillä tavoitellaan. Lisäksi Green Key -kriteerit ovat esillä ja vastaanotossa osataan kertoa, mitä sen saamiseksi edellytetään, sekä mitä ympäristötoimia yrityksessä tehdään, ja mitä ympäristötyöllä halutaan konkreettisesti tavoittaa. Lisäksi asiakkaita osataan neuvoa julkisen liikenteen käytössä, sekä heillä on saatavilla aikataulut ja reittioppaat, ja asiakkaita myös kannustetaan käyttämään niitä. Asiakkaita tulee myös opastaa kyltein esimerkiksi säästämään vettä ja energiaa, jotta he voivat myös itse vaikuttaa yrityksen sisällä ympäristötavoitteisiin. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 12.)

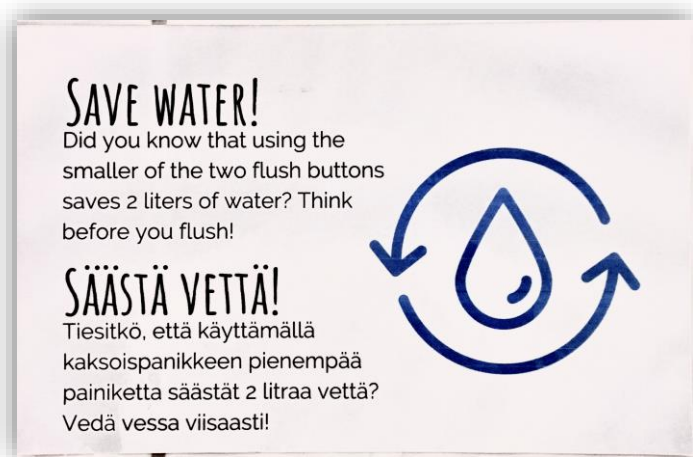
Dream Hostel & Hotellissa asiakkaita kannustetaan vastuulliseen toimintaan esimerkiksi kehottamalla jättämään auto mahdollisuuksien mukaan kotiin ja tulemaan julkisen liikenteen kulkuvälineillä. Asiakkaita kehoitetaan käyttämään myös majoituksen aikana julkista liikennettä tai esimerkiksi kävelemään eri kohteisiin. Lisäksi Dream Hostel & Hotellilla on vuokrattavana pyöriä keväästä syksyyn, joita myös kannustetaan käyttämään. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.) Julkisesta liikenteestä ei ole esillä erillisiä esitteitä, mutta vastaanoton henkilökunta auttaa julkisen liikenteen aikataulujen kanssa pyydettäessä.

Ruokapaikan valinnassa pyritään suosittelemaan paikallisia yrityksiä, eikä ketjuravintoloita, jotta raha myös jäisi Tampereelle. Ruokapaikoista ei kuitenkaan ole erillistä listausta, eikä takuita siitä, kuinka vastuullisesti ravintolat toimivat. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

Asiakkaita kehoitetaan myös säästämään vettä erilaisin kyltein (Kuvat 1 ja 2).



Kuva 1. Säästä vettä suihkussa (Dream Hostel & Hotel)



Kuva 2. Säästä vettä wc:ssä (Dream Hostel & Hotel)

Suihkutiloissa kehotetaan asiakkaita olemaan mahdollisimman vähän aikaa suihkussa (Kuva 1), sillä suihkussa käyminen kuluttaa noin 12 litraa vettä minuuttia kohden. Wc-tiloissa kerrotaan (Kuva 2), kuinka paljon enemmän vettä kuluttaa, kun huuhtelee wc:n isolla napilla, verrattuna pieneen nappiin, ja näin ollen kehotetaan käyttämään tupla-huuhtelu nappia viisaasti. Tämän lisäksi asiakkaita pyydetään säästämään energiaa sammuttamalla suihkutiloista valot lähtiessä. Keittiössä kerrotaan asiakkaille hanaveden olevan juomakelpoista, jotta asiakkaat eivät turhaan ostaisi vesipulloja.

Myös yrityksen sosiaalisen median tileillä kerrotaan kestävästä toiminnasta, muun muassa yrityksen saamasta *Hostelling International Quality & Sustainability* -

sertifikaatista (HI Q&S) esimerkiksi Facebookissa sekä Instagramissa. Julkaisujen yhteydessä kerrotaan, mitä Dream Hostel & Hotel tekee päivittäin, jotta he pystyvät tarjoamaan korkeatasoista sekä kestävästä majoituspalvelua.

7.1.4 Ympäristöaktiviteetit

Suomessa on helppo innostaa asiakkaita tekemään erilaisia ympäristöaktiviteettejä, sillä luonto on yksi parhaimmista matkailuvalteistamme. Kun asiakkaita innostaa käymään luonnossa, vaikuttaa se helposti myös heidän tapoihinsa kohdella luontoa ja ympäristöä enemmän kunnioittavasti. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 14.)

Asiakkaiden tulisi saada helposti tietoa vastaanotosta erilaisista luontokohteista sekä -aktiviteeteista, joten esimerkiksi läheiset puistot on hyvä olla asiakkaille selkeästi esillä ja erilaisten luontokohteiden sijainnit. Lisäksi polkupyörän vuokrausmahdollisuuksista on hyvä tiedottaa sekä muista mahdollisuuksista liikkua ekologisesti. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 14.)

Asiakkaille suositellaan erilaisia ulkoilma-aktiviteetteja sekä erilaisia luontoaktiviteetteja. Sellaisia aktiviteetteja, joista tulee turhia päästöjä ympäristölle ei suositella, kuten esimerkiksi lentokonehyppyjä. Tampereella on kuitenkin tarjolla paljon hyviä luontoaktiviteetteja. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.) Ilmoitustaululla mainitaan pyörävuokrauksesta sekä muutamasta luontokohteesta, kuten Kaupin metsäalueesta sekä Arboretumin puistoalueesta. Asiakkaille on myös kerrottu, mistä he voivat hankkia erilaisia varusteita talvi- sekä kesäaktiviteetteihin. Muita läheisiä puistoja ei ole mainittu, eikä esitteitä erilaisista luontoaktiviteeteista ole tarjolla.

7.1.5 Vedensäästö

Pelkällä vedensäästöllä voidaan vaikuttaa moniin asioihin. Yritys, joka seuraa aktiivisesti veden kulutusta ja pyrkii säästämään sitä, vähentää myös taloudellisia kustannuksia sekä säästää ympäristöä. Tämän lisäksi esimerkiksi lämpimän veden säästöllä voidaan säästää energiaa, joka kuluu lämmityksiin. Kemikaaleja ja energiaa kuluu, kun esimerkiksi jätevettä puhdistetaan, mikä tarkoittaa sitä, että veden kulutuksen

säästämisellä voidaan vaikuttaa myös niiden kautta tulevaan negatiiviseen ympäristön kuormitukseen. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 16.)

Majoitusliikkeen tulee mitata veden kokonaiskulutusta vähintään kuukausittain sekä suhteutettuna asiakasmääriin. Näin saadaan selville piikit, jolloin vettä kuluu enemmän kuin muuten. Näitä tilanteita varten tulisi olla suunnitelma, kuinka toimia, jotta vedenkulutus saataisiin taas pienemmäksi. Seurannalla pystytään myös saamaan tärkeää tietoa yrityksen ympäristökuormittavuudesta. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 17.)

Wc-istuimet tulee olla vettä säästäviä, sekä vesihanoista ja suihkuista tulevan veden virtaus rajoitettua. Suihkujen virtaama tulisi olla maksimissaan yhdeksän litraa minuuttia kohden, ja vesihanojen virtaama maksimissaan kahdeksan litraa minuuttia kohden, ja tämän tulisi toteutua vähintään 75 prosentista suihkuista sekä hanoista. Henkilökunnan tulee tarkastaa säännöllisesti kaikki wc-säiliöt ja hanat etteivät ne vuoda, jolloin voidaan vähentää ylimääräistä veden kulutusta sekä ympäristörasitusta. Pisuaarit ovat joko vedettömiä tai varusteltu vettä säästävillä sensoreilla. Astianpesukoneissa on ohjeet, kuinka säästää mahdollisimman hyvin vettä sekä energiaa, jonka lisäksi koneet ovat vettä säästäviä. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 17.)

Vedenkulutusta ei seurata säännöllisesti kuukausittain, vaan vesilaskujen yhteydessä kuuden kuukauden välein. Sitä ei myöskään ole tällä hetkellä mahdollista seurata useammin, sillä vesimittarit sijaitsevat taloyhtiön tiloissa eri rakennuksessa, jonne Dream Hostel & Hotellin henkilökunnalla ei ole pääsyä. Tulevaisuudessa mahdollisesti voisi selvittää asiaa esimerkiksi huoltoyhtiöltä tai taloyhtiöltä, että pystyisikö vesimittareita seuraamaan useammin. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

Osassa suihkuista veden virtaus on rajoitettua, mutta ei kuitenkaan yli 75 prosentissa. Vesihanoissa ei ole rajoittimia. (Virkki henkilökohtainen tiedonanto 6.3.2020.) Astianpesukone ei ole vettä säästävä, mutta se ei myöskään ole ammattikeittiön kone, joten sen vedenkulutusta on hankala verrata kriteeristöön. Seuraava astianpesukone, joka yritykseen hankitaan, tulee kuitenkin mahdollisesti olemaan vettä säästävä. Astianpesukoneessa ei ole ohjeita, kuinka säästää energiaa sekä vettä parhaimmalla tavalla. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

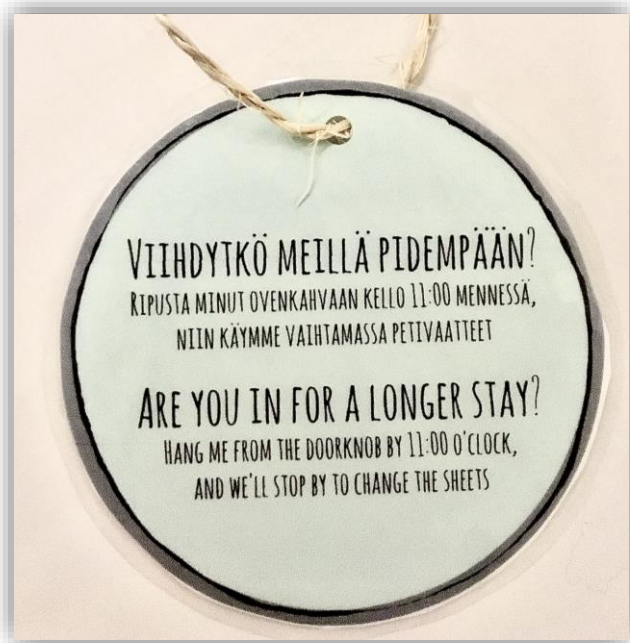
Wc-istuimet ovat vettä säästäviä. Henkilökunta tarkistaa säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa päivässä siivouksen yhteydessä, etteivät wc-säiliöt sekä hanat vuoda. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

7.1.6 Puhtaanapito

Koska huonesiivousta tehdään hotelleissa päivittäin, on se iso osa Green Key -hotellin ympäristötyötä. Jotta voidaan toimia vastuullisesti myös tällä osa-alueella, on otettava huomioon käytettävät kemikaalit, jonka lisäksi myös energian, materiaalien ja veden kulutus. Koska useamman kuin yhden yön majoituksissa asiakkaiden huoneita ei siivota kuin pyynnöstä, tai esimerkiksi kolmen päivän välein, on asiakkaille tiedotettava asiasta esimerkiksi kyltein. Näin myös asiakkaat voivat esimerkiksi käyttää pyyhettä useamman päivän ajan. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 21.)

Pesuaineet, joita käytetään päivittäisessä puhdistuksessa, tulee olla ympäristömerkitettyjä. Näitä merkkejä ovat esimerkiksi Joutsenmerkki sekä EU-ympäristömerkki. Myös wc- ja talouspapereiden tulee olla ympäristömerkillä varustettuja. Desinfiioivia pesuaineita käytetään vain tarvittaessa, ei päivittäisessä siivouksessa, sillä ne eivät ole ympäristöystävällisiä. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 21–22.)

Dream Hostel & Hotellissa myös siivoojia on ohjeistettu toimimaan työssään ympäristöystävällisesti. Pidemmän aikaa kuin yhden yön majoittuvien asiakkaiden huoneet siivotaan päivittäin pintapuolisesti, mutta esimerkiksi lakanat vaihdetaan vain asiakkaan pyynnöstä (Kuva 3). (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)



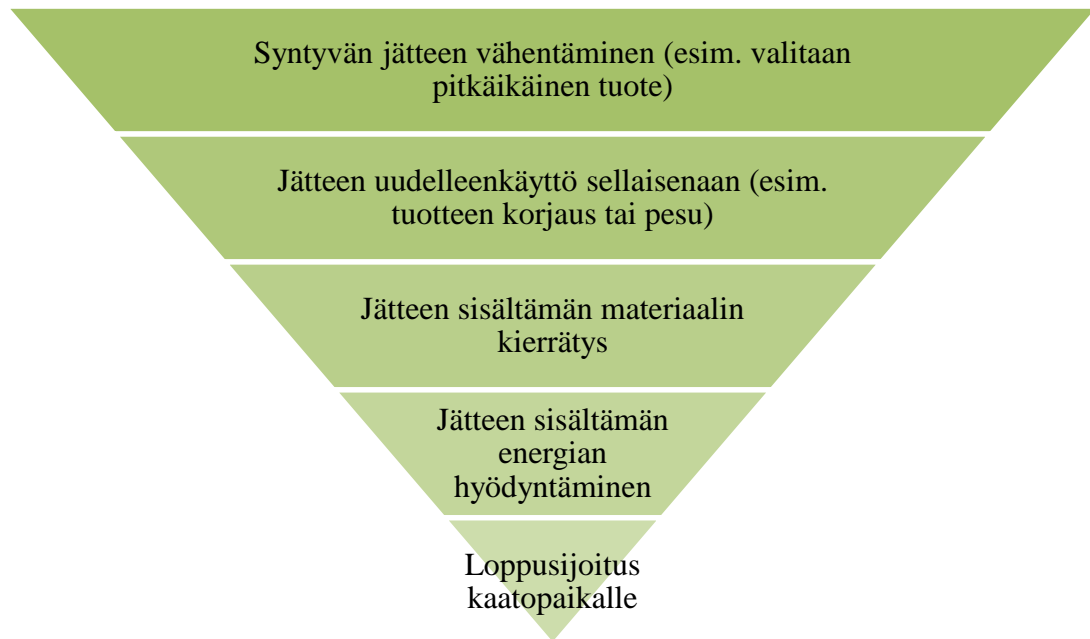
Kuva 3. Petivaatteiden vaihto -kyltti (Dream Hostel & Hotel)

Jokaisessa huoneessa on kyltti (Kuva 3), jonka asiakas voi ripustaa huoneen ovenkahvaan ja näin ollen informoida siivoojalle haluavansa lakanoiden vaihdettavan. Näin myös asiakas voi osallistua myös lakanoiden osalta siivouksen ympäristötoimiin.

Käytettävistä siivousaineista vain osa on ympäristömerkittyjä, mutta eivät kaikki. Kaikki siivousaineet tullaan kuitenkin vaihtamaan kotimaisiin ympäristömerkittyihin aineisiin sitä mukaa, kun vanhat loppuvat ja uusia hankitaan tilalle. Päivittäisessä puhdistuksessa käytettävät aineet eivät ole desinfiioivia. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.) Käytössä olevat wc- ja talouspaperit ovat ympäristömerkittyjä. Wc- sekä talouspaperit ovat EU-ympäristömerkittyjä sekä käsipaperit joutsenmerkittyjä.

7.1.7 Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys

Jotta kierrätys kehittyisi ja kaatopaikalle päätyvän jätteen määrä vähenisi, on vuonna 2008 kehitetty viisiportainen tärkeysjärjestys (Kuvio 1) jätehuoltoon. Tärkeysjärjestys ohjaa niin Suomen kuin EU:nkin jätehuoltoa. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 23).



Kuvio 1: Viisiportainen tärkeysjärjestys (Green Key -kriteeristöopas 2016, 23)

Kuviossa (Kuvio 1) on kerrottu viisi tärkeintä asiaa, jotka pitää ottaa huomioon kaikessa toiminnassa liittyen jätteisiin sekä kierrätykseen. Hotellin tulee lajitella jätteensä jätelain ja kunnallisten jätemääräysten mukaan vähintään metalliin, lasiin, energiajätteeseen, paperiin, biojätteeseen sekä pahviin. Jos jonkin jakeen kuljetusta ei ole järjestetty, ei sitä tarvitse lajitella. Mikäli sopimuksia on tehty jätehuoltopalveluiden kanssa, vastaa hotelli kriteerien toimivuudesta. Myös kuljetuksissa on noudatettava lakeja ja jätehuoltomääräyksiä. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 23.)

Niin henkilökuntaa kuin asiakkaitakin ohjeistetaan asianmukaiseen jätteiden lajitteluun ja käsittelyyn suomeksi, mutta tarvittaessa myös muilla kielillä. Myös symbolien käyttö on suositeltavaa. Kertakäyttöastioita ei käytetä muuta kuin poikkeustilanteissa. Myös yli 500 henkilön tilaisuuksille on erilliset kriteerit, mutta se ei koske tätä tutkimusta, joten sitä ei käsitellä. Roskakorit tulee olla jokaisessa wc:ssä sekä kylpyhuoneessa, jotta asiakkaat voivat hävittää sellaiset jätteet, joita ei voi wc-istuimesta huuhdella. Näin estetään tukokset viemäristössä sekä vähennetään veden kulutusta. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 23–24.)

Vaaralliset jätteet tulee lajitella ja säilyttää oikein turvallisessa paikassa erillään muista jätteistä. Tällaisia ovat esimerkiksi paristot, lamput sekä kemikaalit. Vaarallisiksi jätteiksi luokitellaan jätteet, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittoja ihmisille, tai ovat

vaaraksi ympäristölle. Vaarallisten jätteiden kuljetuksessa tulee noudattaa niitä koskevia turvamääräyksiä, sekä jokaisesta kuljetuksesta tulee tehdä jätelain edellyttämä siirtoasiakirja. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 24.)

Dream Hostel & Hotellissa noudatetaan kunnallista jätemääräystä, ja jätteet lajitellaan erikseen metalliin, lasiin, energiajätteeseen, paperiin, biojätteeseen sekä pahviin. Henkilökunnan tiloissa on mahdollista lajitella kaikki edellä mainitut. Myös asiakkailta on mahdollisuus lajitella itsenäisesti suurin osa jätteistä. Hostellin tiloissa yhteisessä keittiössä on biojäte, sekajäte, pahvin keräys, lasin keräys sekä pullojen ja tölkkien keräys. Keräyspisteet ovat sijoitettuna eri puolille keittiötä, joka vaikeuttaa hieman jokaisen huomioimista, jonka lisäksi esimerkiksi paperinkeräys piste puuttuu. Hotellin tiloissa yhteiskeittiössä on mahdollista kierrättää sekajäte, metalli, pullot ja tölkit sekä biojäte. Jokaisessa wc:ssä sekä kylpyhuoneessa on roskakorit niin hotellin kuin hostellin tiloissa. Lisäksi jokaisessa hotelli- sekä hostellihuoneessa on sekajäteroskakori. Vaaralliset jätteet kierrätetään erikseen, kuten paristot, lamput ja vaaralliset kemikaalit (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020). Asiakkailta on mahdollisuus kierrättää esimerkiksi paristot vastaanoton kautta.

Viisiportaisen tärkeysjärjestyksen (Kuvio 1) mukaan toimitaan esimerkiksi asiakkailta syntyvän ruokahävikin kohdalla, sillä asiakkailta on mahdollisuus siirtää ylimääräiset ruokatuotteensa ”Free food” -laatikkoon, joita he eivät enää käytä esimerkiksi lähtönsä vuoksi. Näin muut asiakkaat voivat hyödyntää näitä ruokatuotteita sen sijaan, että ne heitettäisiin suoraan roskiin. Myös henkilökunnan siivotessa yhteiskäytössä olevia jääkaappeja, siirretään jo talosta lähteneiden asiakkaiden hyväkuntoiset ruoat ”Free food” -laatikkoon, mikäli asiakkaat eivät itse ole sitä tehneet. Tuotteiden mentyä huonoksi, henkilökunta siivoaa tuotteet roskiin.

7.1.8 Energian säästö ja hankinta

Energiatehokkaat ratkaisut ovat tärkeitä, jotta hotelli pystyy toimimaan mahdollisimman vihreästi. Säästämällä energiaa hotelli voi pienentää ympäristökuormitustaan sekä lisäksi säästää kustannuksissa. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 27.)

Energiankulutusta tulee mitata vähintään kuukauden välein. Mittaukset ovat tärkeitä tavoitteiden saavuttamisen kannalta sekä ympäristökuormittamisen seuraamisen kannalta. Myös tyhjien huoneiden energian kulutusta tulee säädellä lämmityksen, ilmanvaihdon sekä ilmastoinnin osalta niin, että ne kuluttavat mahdollisimman vähän energiaa. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 27.)

Lampuista 75% tulee olla energiansäästölamppuja tai vaihtoehtoisesti led-lamppuja. Led-lamput ovat niin ympäristön kuin kustannustenkin kannalta järkevin vaihtoehto, sillä ne ovat hyvin energiatehokkaita. Loput lamput, jotka eivät ole vielä energiansäästölamppuja, tulee vaihtaa mahdollisimman pian. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 27.)

Yrityksellä tulisi olla toimintamallit niin keittiön rasvasuodattimien puhdistuksesta, kuin lämmitys- ja viilennyslaitteiden puhdistuksesta. Nämä tulee puhdistaa vähintään kerran vuodessa, sillä se säästää energiaa, kun laitteen energiankulutus pienenee. Ilmanvaihtojärjestelmät on myös tarkastettava vuoden välein tarvittavien korjaustoimenpiteiden varalta, jotta voidaan varmistaa laitteiden mahdollisimman energiatehokas toiminta. Hotellin tulee määrittää myös peruslämpötila hotellihuoneille. Näin voidaan tehdä myös merkittäviä säästöjä niin ympäristön kuin talouden kannalta. Vuosittain tulisi myös tehdä kartoitus uusiutuvan energian hankintamahdollisuudesta, sillä esimerkiksi aurinkopaneelien tai pienten tuulivoimaloiden käyttö vähentää kasvihuonepäästöjä sekä säästää luonnonvaroja. Kartoituksessa tulee käydä ilmi, mitä energiaa hotellissa käytetään, sekä uusiutuvan energian osuus koko energiantuotosta. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 28–29.) Myös tyhjien huoneiden laitteistojen energian säästöstä on olemassa kriteeri (Green Key -kriteeristöopas 2016, 29), mutta se ei koske tätä tutkimusta, sillä huoneissa ei ole esimerkiksi TV:tä tai jääkaappia.

Dream Hostel & Hotellissa energian kulutusta ei mitata kuukauden välein, vaan kolmen kuukauden välein sähkölaskun yhteydessä. Energiankulutusta ja sen kehitystä ei myöskään säännöllisesti seurata. Tyhjien huoneiden energiankulusta ilmanvaihdon osalta ei säädellä, sillä käytössä on keskusilmanvaihto, jota on mahdollista säädellä vain kerroskohtaisesti. Energiankulutusta lämmityksen osalta säädellään hostellissa säätämällä patterit pienemmälle lämmölle hiljaisempina aikoina tyhjissä huoneissa. Peruslämpötila on 20,5 astetta. Lämpöpatterit menevät taloyhtiön toimesta päälle

syksyllä sekä keväällä taas pois päältä, joten niihin yritys ei pysty vaikuttamaan. Talvisin asiakkaat voivat itse säädellä huonekohtaista lämpötilaa säätämällä lämpöpattereita. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

Yli 75% lampuista ovat led- tai energiansäästölamppuja ja viimeisin tarkastus niiden osalta on tehty vuoden 2019 syksyllä (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020). Yrityksessä käytettävä energia on vesivoimalla tuotettua (Virkki henkilökohtainen tiedonanto 6.3.2020).

Keittiön rasvasuodattimien puhdistukseen sekä lämmityslaitteiden puhdistukseen on tietyt toimintamallit, joiden mukaan niitä puhdistetaan tietyin väliajoin. Puhdistuksista pidetään kirjaa, jotta tiedetään, koska on seuraavan puhdistuksen aika, ja koska edellinen puhdistus on tehty. Ilmanvaihtojärjestelmän suodattimet vaihdetaan puolivuositain, sekä samalla tarkastetaan laitteen näytöltä mahdolliset vikailmoitukset. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.)

7.1.9 Elintarvikkeet

Kiinnostus lähi- ja luomuruokaa kohtaan on kasvussa, jonka lisäksi ruoan alkuperä ja vastuullisuus ovat tärkeitä asioita monelle matkailijalle. Myös terveellinen ja eettinen ruoka kiinnostaa asiakkaita entistä enemmän. Tarjoamalla lähi- ja luomuruokaa, sekä kertomalla niiden alkuperästä asiakkaille, yritys voi osoittaa ympäristövastuullisuuttaan. Kolmasosa ympäristökuormituksesta johtuu käyttämästämme ravinnosta, joten esimerkiksi minimoimalla hävikkiruokaa yritys voi vähentää ympäristökuormitusta, tai vaihtoehtoisesti suosimalla sesonkituotteita. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 34.)

Yrityksellä tulee olla tarjolla vähintään viisi luomu- tai lähiruoka tuotetta, joiden osuus myös kasvaa vuosittain, tai niiden osuus tulisi pysyä vähintäänkin samana. Luomutuotteiden tulisi sisältää luomumerkeistä esimerkiksi EU:n lehtimerkki, Aurinko-merkki tai Leppäkerttumerkki. Nämä luomumerkit täyttävät EU:n luomuasestusten ehdot. Tarjolla tulee olla myös kasvisvaihtoehtoja, sillä ne ovat terveellisempi ja usein ympäristöystävällisempi vaihtoehto, sekä kiinnostaa kasvis- sekä

vegaaniruokavalioita kohtaan on kasvanut, jolloin vaihtoehtoja on monipuolisemmin kaikille ruokavalioidille. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 34–35.)

Aamiaisella tarjotaan osittain lähiruokatuotteita. Esimerkiksi leivät tulevat Mikon leivältä, joka on paikallinen yritys. Yli 85% aamiaisella tarjottavista tuotteista on kotimaisia. Luomutuotteita ei perusvalikoimassa ole tarjolla, mutta esimerkiksi vegaanivaihtoehtoja osa on myös luomumerkittyjä. (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020.) Lähituotteista on informoitu asiakkaita kyltein, esimerkiksi mainitsemalla leipien olevan lähituotteita, jonka lisäksi on mainittu niiden olevan Mikon Leivän tuotteita.

Aamiaisella tarjotaan monipuolisesti eri vaihtoehtoja kaikille ruokavalioidille. Tarjolla on esimerkiksi monia eri kasvistuotteita, kuten salaattia, kurkkua, paprikaa, suolakurkkua sekä hedelmiä, joten kasvisyöjilläkin on paljon vaihtoehtoja, mistä valita. Ainoat tarjolla olevat lihatuotteet ovat kalkkuna sekä meetvursti. Myös erityisruokavaliot on otettu huomioon, muun muassa gluteeniton, laktoositon sekä vegaaninen ruokavalio. Tarjolla on valmiiksi kauramaitoa, sekä pyydettyä saa myös vegaanista juustoa sekä jogurttia. Gluteenittomille on tarjolla pyydettyä gluteenitonta leipää, mysläiä sekä muroja. Kaikki tarjottavat tuotteet ovat laktoosittomia.

7.2 Hallinto ja hankinnat ja sisä- ja ulkotilat

Niin henkilökunnan kuin asiakkaiden tiloissa noudatetaan samoja vaatimuksia esimerkiksi veden ja energiankulutuksen osalta. Samat kriteerit hanojen rajoittimista sekä valaistuksesta koskevat myös henkilökunnan tiloja. Tulostuspaperit, joita yritys käyttää, on merkitty ympäristömerkillä tai vaihtoehtoisesti valmistettu kierrätyskuidusta. Mikäli kumpikaan näistä ei toteudu, riittää, jos toimittajalla on jokin ympäristösertifikaatti. Ympäristömerkit tulee yksilöidä hakemuksessa. Mikäli hotellin tiloissa toimii myös palveluntarjoajia, kannustetaan heitä toimimaan myös Green Key -ohjelman mukaisesti. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 41.) Tässä tapauksessa palveluntarjoajia ei kuitenkaan ole. Samoja vaatimuksia noudatetaan myös henkilökunnan tiloissa, kuin asiakkaidenkin. Tulostuspaperit, joita yritys käyttää ovat ympäristömerkittyjä.

Mikäli tiloissa tehdään korjaustöitä, on käytettävä ympäristöystävällisiä materiaaleja, jotta myös sisäilman terveellisyys parantuisi. Korjaustöitä tehtäessä on pidettävä mielessä ympäristömerkit valittaessa erilaisia materiaaleja ja tuotteita. Lisäksi on noudatettava asetusta sisäilmastosta ja ilmanvaihdosta. (Green Key -kriteeristöopas 2016, 38–39.) Viimeisin korjaustyö Dream Hostel & Hotellissa on tehty vuonna 2016 marraskuussa, eikä nykyisellä hotellinjohtajalla ole tietoa materiaalivalintojen ympäristöystävällisyydestä (Syrjälä henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020). Ulkotiloja ei Dream Hostel & Hotellilla ole, joten tästä syystä niitä ei käydä läpi kriteeristöä olenkaan.

7.3 Asiantuntijan näkemys Green Key -sertifikaatista

Haastattelin tutkimusta varten jo Green Key -sertifikaatin ansainnutta Original Sokos Hotel Vaakuna Porin hotellinjohtajaa Riina Ojasta. Haastattelun tarkoituksena oli saada näkökulmaa Green Key -sertifikaatin hakuprosessin haastavuudesta sekä sertifikaatin tuomista eduista sekä sen tärkeydestä.

Haastattelussa kävi ilmi, että sertifikaatin ensimmäinen hakuvaihe oli suuritöinen, sillä kriteereitä oli paljon sekä myös yksityiskohtia, joita piti laatia ja ottaa huomioon. Kun pilkkoi kriteeristön osiin ja kävi esimerkiksi yhden tai kaksi asiaa päivässä läpi, helpotti se hakuprosessia. Ensimmäisen hakuprosessin kun saa tehtyä, on uusintahakemukset paljon kevyempiä, koska niissä päivitetään vain tämän hetken tekemisiä, ja suurin työ on jo ensimmäisessä vaiheessa tehty. Green Key -sertifikaatti on kuitenkin käytännönläheinen ja arkinen, joten suurin osa peruskriteereistä tulee luontaisesti täyteen, mutta pistekriteereissä joutuu kiinnittämään jo enemmän huomiota.

Kestävän matkailun merkitys on kohonnut viime aikoina paljon, joten sertifikaatti on arvokas hotellille. On kuitenkin vaikea sanoa, kuinka paljon sertifikaatti on vaikuttanut matkailijoiden päätökseen valita juuri kyseinen hotelli, sillä sitä on vaikea mitata, mutta asiakaskokemus on selkeästi parantunut, kun asiakkaat saavat itse osallistua hotellin ympäristötyöhön majoituksen aikana. Sokos Hotels -ketjun kaikilla hotelleilla on kyseinen sertifikaatti, joten ketju on myös vahvasti taustalla tukena.

Sertifikaatti näkyy asiakkaille erityisesti viestinnässä Green Key -logon avulla, sillä logo on näkyvillä www-sivuilla, huoneissa sekä esimerkiksi infossa. Original Sokos Hotel Vaakuna Pori tukee myös vähäosaisten lasten ja nuorten liikuntaa ja näin osallistuu hyväntekeväisyystyöhön, joka myös näkyy viestinnässä. Lisäksi esimerkiksi hävikin minimointi on myös iso osa ympäristötyötä, johon kannustetaan myös asiakkaita ”Aamiaisasiakkaan top 3 ympäristöteot” -kyltillä. Asiakkaille viestitään myös juomakelpoisesta hanavedestä, kun se ei kaikille asiakkaille ole itsestäänselvyys. Lisäksi asiakkaita kannustetaan kulkemaan mieluummin esimerkiksi pyörällä kuin autolla, ja tästä syystä asiakkailta on mahdollisuus vuokrata pyöriä ilmaiseksi. Asiakkaille on myös esillä informaatio läheisistä puistoista sekä kävelyreiteistä.

8 PARANNUSEHDOTUKSET

Jotta Dream Hostel & Hotel voi Green Key -sertifikaattia hakea, tulee heidän tehdä vielä muutoksia toimintaansa. Tässä työssä ei muutoksia tehdä, mutta esitän parannusehdotuksia, joiden toteuttamisen jälkeen yrityksellä on paremmat lähtökohdat sekä mahdollisuudet hakea sertifikaattia, jos he näin päättävät tehdä.

Ensimmäisestä Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus kriteeristöstä Dream Hostel & Hotellin tulee nimetä virallisesti ympäristövastaava, joka vastaa yrityksen ympäristötoiminnasta, sekä pitää johdon ajan tasalla näistä asioista. Lisäksi yrityksen tulee laatia ympäristökansio, jossa on kirjallisena muun muassa ympäristöpolitiikka, vuosittaiset tavoitteet, ympäristöviestintä, toimenpiteet, uudet ideat sekä ohjeet, joiden mukaan yrityksen ympäristötoimintaa toteutetaan.

Henkilöstön osallistaminen kriteeristöstä muutoksia tulee tehdä siten, että yrityksessä pidetään erillisiä ympäristökokouksia. Lisäksi henkilökunnalle tulee pitää koulutuksia vuosittain, jotka ovat tekemisissä ympäristötyön kanssa.

Asiakkaiden osallistamisen kriteerit toteutuvat jo suurilta osin, mutta julkisen liikenteen käytöstä olisi hyvä kertoa myös kyltein, sillä ne toimivat Tampereella hyvin,

mutta asiakkaalle ei ole nähtävissä mitään tietoa siitä. Asiasta saadaan viestittyä asiakkaille ilmoitustaululla esimerkiksi mainitsemalla julkisesta liikenteestä, sekä kehoittamalla asiakkaita kysymään neuvoa julkisen liikenteen käytöstä myös vastaanotosta. Tämän lisäksi asiakastietokoneella on hyvä olla aina Tampereen joukkoliikenteen reititopas auki, jotta asiakkaat voivat myös itse katsoa aikatauluja sekä reittejä. Asiakkaita neuvotaan säästämään vettä kyltein hostellissa niin wc- kuin suihkutiloissakin, mutta myös keittiössä on hyvä olla kyltti veden säästämisestä. Lisäksi hotellihuoneiden wc- ja suihkutiloissa tulee olla kyltit veden säästämisestä.

Dream Hostel & Hotel toimii jo ympäristöaktiiviteettien kriteeristön puitteissa, mutta esimerkiksi läheisiä puistoja sekä muita luontokohteita on hyvä mainostaa vielä enemmän, sillä tällä hetkellä niitä on mainostettu niukasti, vain kolmea eri luontokohdetta, vaikka lähellä on esimerkiksi useita puistoja. Myös erilaisia luontoaktiiviteettien, kuten vaellusreittien esitteitä on tärkeä olla asiakkaille saatavilla. Pirkanmaan alueelta on esimerkiksi kaksi kansallispuistoa, Seitsemisen ja Helvetinjärvi, jonka lisäksi on myös useita retkeily- ja luonnonsuojelualueita kuten Halimasjärvi sekä Kintulampi Tampereella, sekä esimerkiksi Lempäälässä pääsee patikoimaan Birgitan polulla ja Kangasalla Kaarinan polulla. Myös Tampereen Hervannassa on hieman lyhempiäkin patikointireittejä, jonne on keskustasta vain noin puolen tunnin matka linja-autolla. (Visit Tampere www-sivut 2020.)

Vedensäästön kriteerien puitteissa tulee tehdä toiminnassa muutoksia, vaikka osa kriteereistä toteutuukin jo valmiiksi. Veden kulutusta tulee seurata kuukauden välein ja verrata asiakasmääriin, sillä nyt sitä seurataan vain kuuden kuukauden välein, mutta Syrjälän mukaan sitä ei ole mahdollista tällä hetkellä useammin. Tätä asiaa siis tulee selvittää tarkemmin, kuinka se saadaan mahdolliseksi, niin kuin Syrjälä itsekin mainitsi, että tulevaisuudessa mahdollisesti asiaa selvitetään. Lisäksi kyltit veden säästämisestä tulee lisätä myös hotellin wc-tiloihin.

Puhtaanapidon osalta yrityksessä toimitaan jo kriteeristön mukaan, lukuun ottamatta pesuaineiden ympäristömerkkejä. Tästä on yrityksessä tehty jo valmiiksi suunnitelma, jonka mukaan kaikki pesuaineet vaihdetaan ympäristömerkittyihin pesuaineisiin sitä mukaa, kun vanhat loppuvat.

Jätteen vähentämisen, lajittelun ja kierrättämisen osalta moni kriteereistä on jo kunnossa, mutta muutamia muutoksia tulee tehdä. Asiakkaita tulee ohjeistaa paremmin esimerkiksi kyltein kierrättämään jätteensä oikein niin hostellin kuin hotellinkin yhteisissä tiloissa. Lisäksi asiakkaiden mahdollisuus kierrättää tulee tehdä helpommaksi ja selkeämmäksi. Hotellin keittiöön tulee tehdä jätteenlajittelu piste, jossa on energiajäte, biojäte, metalli, lasi sekä pahvi ja paperi. Tällä hetkellä hotellin keittiössä on vain energiajäte, metalli sekä biojäte, joista biojäte ja metalli ovat hieman piilossa.

Hostellin keittiössä on mahdollisuus lajitella jätteet energiajätteeseen, biojätteeseen, lasiin, metalliin sekä pahviin. Kierrätysastiat ovat kuitenkin osittain kaukana toisistaan, ja hieman vaikea asiakkaan nähdä, kun esimerkiksi lasin ja metallin -keräys sijaitsee aamupalalinjaston alla vetolaatikossa, ja vetolaatikostosta suurin osa on kuitenkin tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön. Keittiön tilat ovat kuitenkin erittäin rajalliset, ja laajaa kierrätyspistettä on hieman hankala järjestää. Ratkaisuna kuitenkin on esimerkiksi huonekohtainen kierrätyspiste, jossa olisi energiajäte, pahvin- sekä paperinkeräys. Näin ollen pahvin sekä paperin kierrätystä ei välttämättä tarvitse järjestää yhteisissä tiloissa. Tämän hetkinen pahvin kierrätyspiste sijaitsee kauempana kulman takana esimerkiksi energia- sekä biojäteastioista. Tähän nurkkaukseen voi tehdä toisen kierrätyspisteen, jota ohjeistettaisiin kyltein käyttämään, jotta ne olisivat helpommin löydettävissä. Uusilla kierrätysastioilla samaan tilaan saadaan mahtumaan esimerkiksi pahvin, lasin sekä metallin keräysastiat. Keskeiselle paikalle keittiötä on hyvä lisätä kyltti niin suomeksi kuin englanniksikin (Kuva 4), jossa pyydetään asiakkaita kierrättämään, sekä kerrotaan missä mikäkin kierrätysastia sijaitsee. Ongelmajätteet pyydetään tuomaan vastaanottoon, josta henkilökunta toimittaa ne henkilökunnan tiloissa sijaitsevaan ongelmajäteastiaan.



Kuva 4. Kierrätyskyltit suomeksi ja englanniksi

Kylttien (Kuva 4) avulla asiakkaiden on helpompi kierrättää, kun kierrätyspisteiden sijainnit on kerrottu, jonka seurauksena on hyvin todennäköistä, että asiakkaat kierrättävät enemmän. On myös tärkeää, että asiat on kerrottu suomeksi ja englanniksi, jotta mahdollisimman moni asiakkaista ymmärtäisi.

Energian säästön ja hankinnan kriteerien mukaan muutamia muutoksia toiminnassa tulee tehdä. Energiankulutusta tulee mitata kuukauden välein, kun tällä hetkellä sitä mitataan kolmen kuukauden välein sähkölaskun yhteydessä. Sitä ei myöskään seurata erityisesti, joten muutoksena tulee vaihtaa sähkölaskujen laskuttamisväliksi yksi kuukausi, jonka lisäksi kulutusta tulee seurata ja tulkita tarkemmin. Energiansäästön kannalta on hyvä, mikäli hostellin suihkutiloihin sekä käytäville asennetaan liiketunnistimella toimivat valokatkasijat, jotta näin pystyttäisiin säästämään energiaa etenkin silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Käytävillä valot sammutetaan yöksi, mutta jos asiakas laittaa ne yöllä päälle, eikä laita pois päältä, ovat ne koko yön päällä. Sama tapahtuu myös suihkutiloissa, joissa saattaa olla myös päivisin turhaan valot päällä, vaikka siellä ei kukaan olisi. Tämä ei kuitenkaan ole yksi peruskriteereistä, vaan kuuluu pistekriteereihin (Green Key -kriteeristöopas 2016, 32), joten sitä ei vielä

ensimmäisessä hakuvaiheessa tarvitse toteuttaa, mutta on hyvä lisä energiansäästön kannalta.

Elintarvikkeiden kriteeristön osalta muutoksia ei tarvitse tehdä kuin lähi- ja luomutuotteiden osalta. Aamiaisella tarjottavista tuotteista tulee osa vaihtaa lähi- tai luomutuotteiksi, sillä vaadittavat viisi lähi- tai luomutuotetta eivät täyty.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä kartoitus siitä, millaiset mahdollisuudet Dream Hostel & Hotellilla olisi hakea Green Key -ympäristösertifikaattia. Tutkimuksessa tarkasteltiin yrityksen toimia verraten niitä Green Key -kriteeristöön havainnoinnin ja haastattelun avulla, ja näin saatiin selville, mitkä kriteereistä toteutuvat yrityksessä ja mitkä eivät. Niiden kriteerien osalta, jotka eivät täytyneet, tehtiin parannusehdotuksia.

Tämän tutkimuksen perusteella Dream Hostel & Hotel ei voi suoraan sertifikaattia lähteä hakemaan, vaan muutoksia yrityksessä tulee tehdä. Kriteereistä kuitenkin suurin osa toteutui, joten suuria määriä muutoksia ei tarvitse tehdä. Osa muutoksista kuitenkin on hieman työlämpiä ja tarvitsee aikaa ja mahdollisesti rahallista budjetointia, kuten esimerkiksi vedenvirtauksen rajoittimet sekä energian ja veden kulutuksen seuraaminen kuukausittain. Lisäksi kierrätyspisteiden uusiminen tarvitsee rahallista budjetointia. Muutoksista osa oli kuitenkin pieniä muutoksia, jotka ovat helppo ja nopea toteuttaa, kuten esimerkiksi vedensäästökylyttien sijoittaminen myös hotellihuoneisiin sekä erilaisista luonto- ja retkeilykohteista viestiminen asiakkaille. Kriteerit, jotka eivät Dream Hostellissa ja Hotellissa toteutuneet, on kerätty taulukkoon (Taulukko 1).

Green Key -sertifikaatti olisi varmasti hyödyllinen Dream Hostel & Hotellille, sillä se mahdollisesti toisi lisäarvoa asiakkaille, kuten Original Sokos Hotel Vaakuna Porillekin on tuonut. Toisaalta Dream Hostel & Hotellilla tulee suurin osa kriteereistä jo nyt täyteen toiminnassa, ja osa näistä toimista kuitenkin on asiakkaille näkyvää ja asiakkaat osallistavaa, joten jo tällä hetkellä on kuitenkin mahdollista, että

asiakastyytyväisyys on myös Dream Hostel & Hotellilla parantunut sen perusteella, että asiakkaat saavat osallistua ympäristötoimintaan, vaikka Green Key -sertifikaattia ei yrityksellä ole. Näin ollen sertifikaatti ei Dream Hostel & Hotellissa välttämättä tuo yhtä suurta lisäarvoa asiakkaille kuin Original Sokos Hotel Vaakuna Porissa on tuonut. Ostopäätöstä tehdessä sertifikaatilla voi olla kuitenkin suuri merkitys asiakkaalle, sillä se on selkä tapa osoittaa, että ympäristötyötä tehdään. Vaikka kuinka yrityksessä tehdään ympäristötyötä, on sitä vaikea tuoda esille eri kohteita vertailevalle asiakkaalle, jos sertifiointia ei ole.

Taulukko 1. Kriteerit, jotka eivät yrityksessä toteudu

| Kriteeristön osa-alue | Kriteerit, jotka eivät toteudu |
|---|--|
| 1. Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus | <ul style="list-style-type: none"> - Ympäristövastaavan nimeäminen - Kirjallinen ympäristöpolitiikka - Ympäristökansio - Vuosittaiset tavoitteet kirjallisena - Kerran vuodessa ympäristötyö sidosryhmän kanssa |
| 2. Henkilöstön osallistaminen | <ul style="list-style-type: none"> - Kokoukset ympäristötyöstä niin henkilöstön kuin ympäristövastaavan ja johdon välillä - Henkilökunnan koulutukset ympäristötyöstä |
| 3. Asiakkaiden osallistaminen | <ul style="list-style-type: none"> - Info julkisesta liikenteestä asiakkaille esillä - Myös hotellihuoneisiin kyltit vedensäästämisestä |
| 4. Ympäristöaktiviteetit | <ul style="list-style-type: none"> - Info läheisistä puisto- ja luontokohteista asiakkaille esillä |
| 5. Vedensäästö | <ul style="list-style-type: none"> - Veden kokonaiskulutuksen mittaus ja säännöllinen seuraaminen verrattuna asiakasmääriin - Vesihanojen sekä suihkujen vedenvirtauksen rajoittimet 75% hanoista ja suihkuista |
| 6. Puhtaanapito | <ul style="list-style-type: none"> - Ympäristömerkityt pesuaineet |

| | |
|---|--|
| 7. Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys | <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaille selkeät ohjeet jätteiden lajittelusta ja mahdollisuus lajitella jätteet jätemääräysten mukaan - Selkeät kierrätyspisteet ja -astiat |
| 8. Energiansäästö ja -hankinta | <ul style="list-style-type: none"> - Energiankulutuksen mittaaminen ja seuraaminen kuukauden välein - Uusiutuvan energian hankintamahdollisuuden tarkistus vuosittain |
| 9. Elintarvikkeet | <ul style="list-style-type: none"> - Vähintään viisi luomu- tai lähiruoka-tuotetta tarjolla |
| 10. Hallinto ja hankinnat sekä sisä- ja ulkotilat | <ul style="list-style-type: none"> - Ei tarvittavia muutoksia tällä hetkellä, mutta mikäli tiloissa tehdään korjauksia, on käytettävä ympäristöystävällisiä materiaaleja |

Kriteerit, jotka Dream Hostel & Hotellissa eivät toteudu, on kerätty vielä taulukkoon (Taulukko 1). Taulukon perusteella on helpompi nähdä, mitkä kriteerit eivät siis toteutuneet, joiden kohdalla muutoksia tarvitsee tehdä. Näin ollen yhtä taulukkoa katsomalla voidaan lähteä suunnittelemaan muutosten toteuttamista.

Yrityksessä tulee punnita sertifikaatin tuomia hyötyjä ja etuja verrattuna kustannuksiin. Green Key -ympäristösertifikaatti voi mahdollisesti olla yksityiselle majoitusyritykselle kallis, sen ollessa 1 750€ vuodessa, jonka lisäksi kustannuksia tulee kahtena ensimmäisenä vuotena vielä auditoinneista yli 500€ auditointia kohden. Onkin siis tärkeää, että yrityksessä punnitaan tarkkaan sertifikaatin tuomat hyödyt verrattuna kustannuksiin, jotta saadaan selville, kuinka hyödyllinen se tulee olemaan. Mikäli sertifikaattia päätetään lähteä hakemaan, kannattaisi haku tehdä esimerkiksi hiljaisempana aikana, jolloin aikaa todennäköisesti olisi enemmän, jolloin ensimmäinen hakuprosessikin kuormittaisi päivittäistä työntekoa vähemmän.

10 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Tutkimusta tehdessä tulee tutkimustulosten olla luotettavia. Laadullisessa tutkimuksessa erillistä yksiselitteistä ohjetta ei ole, kuinka arvioida tutkimuksen luotettavuutta.

Laadullisessa tutkimuksessa kirjoittaja on tärkeässä roolissa luotettavuuden muodostuksessa. Suurin osa laadullisen tutkimuksen tuloksista tulee erilaisista lähteistä, joiden luotettavuuden arviointi jää kirjoittajalle. Kirjoittaja päättää tutkimusmenetelmät, mitä kysytään, ja mitä tutkitaan, ja miten aineisto analysoidaan. Tutkimuksen luotettavuustarkasteluun tulee varautua jo suunnitteluvaiheessa, jotta sitä pystytään toteuttamaan koko tutkimuksen ajan. Dokumentaatio on tärkein perusta laadullisen tutkimuksen luotettavuuden analysoinnissa. Kaikki valinnat on perusteltava, miksi on tehty ja päätetty näin. Laadullista tutkimusta voidaan tarkastella vahvistettavuuden, arvioitavuuden ja dokumentaation, tulkinnan ristiriidattomuuden, luotettavuuden sekä saturaation kannalta. (Kananen 2014, 145–151.)

Tässä tutkimuksessa luotettavuutta on tarkasteltu viiden edellä mainitun tekijän kannalta. Vahvistettavuus tässä tutkimuksessa toteutui siten, että haastateltava sekä henkilökohtaisen tiedonannon antaneet henkilöt lukevat työn tai haastattelumuistiinpanot läpi ja todentavat, että tiedot pitävät paikkaansa. Jotta tutkimus voi olla luotettava, on sen dokumentaatio oltava riittävää, ja kaikille tutkimuksessa tehdyille ratkaisuille tulee olla esitetty perustelut (Kananen 2014, 153). Tässä työssä kaikki tiedonkeruu-, tutkimus- sekä analysointimenetelmät on perusteltu alusta lähtien teorian pohjalta, miksi mikäänkin menetelmä on valittu sopivaksi juuri tähän tutkimukseen. Jotta tutkimuksen luotettavuus on mahdollista todentaa myös myöhemminkin, on kaikki tutkimukseen liittyvät aineistot säilytettävä alkuperäisessä muodossaan (Kananen 2014, 153). Tämän tutkimuksen tutkimusaineistot, kuten muistiinpanot havainnoinnista, haastattelusta sekä henkilökohtaisista tiedonannoista, ovat tallessa tutkimuksen tekijällä.

Tulkinnan ristiriidattomuuden tarkastelussa on tärkeää tarkastella eri lähteitä ja niiden luotettavuutta, jotta tulkinnasta ei tule ristiriitaista, kun usein lähteinä on käytetty monia eri aineistoja (Kananen 2014, 153). Tässä tutkimuksessa käytetyistä lähteistä suurin osa on viimeisen vuosikymmenen sisältä. Tätä vanhempia teoksia on käytetty lähteenä esimerkiksi tutkimusmenetelmien teorian luomiseen. Vanhin käytetty lähde on vuodelta 2005 Hemmin teos *Matkailu, Ympäristö, Luonto Osa 1*, mutta sen sisällön ajankohtaisuutta on tarkasteltu kriittisesti kirjoittaessa, ja käytetty vain sellaista tietoa, joka ei ole ristiriidassa muiden lähteiden tietojen kanssa. Teosta on käytetty lähteenä kestävän matkailun määrittämiseen, sen synonyymeihin sekä kestävän matkailun historiaan ja kehitykseen.

Tutkimuksessa on käytetty kirjalähteitä, jonka lisäksi myös artikkeleita, tutkimuksia ja eri tahojen nettisivuja. Näin on saatu kerättyä monipuolisesti ja eri näkökulmista tietoa tutkimusta varten. Lisäksi kirjoittaessa on otettu huomioon se, onko lähteiden tiedot ristiriidassa keskenään. Tutkimusmenetelmänä on käytetty useampaa eri menetelmää, jotka tukivat toisiaan tutkimusten tulosten tulkinnassa, kuten esimerkiksi havainnointia, henkilökohtaisia tiedonantoja sekä haastattelua.

Saturaatiolla voidaan tarkastella tutkimuksen luotettavuutta. Kun kylläntymispiste eli saturaatio on saavutettu tutkimustulokset alkavat toistaa itseään, jolloin tutkimuksen luotettavuus heikkenee. Esimerkiksi teemahaastattelujen kohdalla tulee haastateltavia olla tarpeeksi monta, jotta tutkimustuloksiin saadaan uutta tietoa. (Kananen 2014, 153–154.)

11 POHDINTA JA TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

Valitsin opinnäytetyön aiheeksi ympäristösertifioinnin ja kestävän matkailun, sillä ne ovat erittäin ajankohtaisia aiheita, jonka lisäksi olen itse kiinnostunut kestävästä matkailusta ja sen toteuttamisesta yritystoiminnassa. Myös Dream Hostel & Hotellissa, joka toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana, ollaan kiinnostuneita ympäristöasioista, ja olenkin tyytyväinen, että sain tehdä tutkimukseni juuri kyseiseen yritykseen.

Tämä työ oli ensimmäinen opinnäytetyöni, joten kaikki oli uutta ja hieman hankalan tuntuista aluksi. Lähdin kuitenkin liikkeelle tutustumalla laajasti Green Key -ympäristösertifikaattiin, jonka pohjalta kestävä matkailu teoreettisena viitekehyksenä muodostui luontevasti. Mitä enemmän tutkin teoriaa aiheesta, sitä mielenkiintoisemmaksi se muuttui, mikä auttoi opinnäytetyön kirjoittamisessa. Teorian rajaaminen tuntui välillä hieman hankalalta, ja kestävästä matkailusta löytyikin paljon esimerkiksi artikkeleita, mutta ne eivät kuitenkaan suoraan vastanneet majoitustoimintaa, jolloin artikkelien joukosta oli hankalaa löytää juuri sellaisia, jotka vastaisivat kyseistä tutkimusta. Halusin pitää teoreettisen viitekehyksen rajoitettuna niin, että kestävä matkailua muissa

matkailun toimialoissa, kuin majoitustoiminnassa, ei käytäisi läpi, sillä ne eivät ole relevantteja tämän tutkimuksen kannalta. Oikeanlaisen teorian etsiminen vei paljon aikaa ja välillä se oli jopa hankalaa.

Opinnäytetyön tekeminen oli erittäin opettavainen prosessi. Opin paljon lisää kestävästä matkailusta ja ympäristösertifioinnista, jonka lisäksi opin erilaisista majoitusliikkeen toiminnoista, jotka eivät käy ilmi vastaanottovirkailijana työskennellessä. Lisäksi opin paljon laadullisen tutkimuksen tekemisestä, sillä tämä oli ensimmäinen tutkimus, jonka tein. Tutkimusmenetelmiä tutkiessa ja valittaessa opin paljon myös sellaisista tiedonkeruu- ja analysointimenetelmistä, joita en työssäni käyttänyt. Vaikka erilaisia tutkimusmenetelmiä ja opinnäytetyön tekemistä oli käyty eri opintojaksoilla läpi, koen, että vasta tätä tutkimusta tehtäessä opin, mitä opinnäytetyön tekeminen oikeasti on. Opinnäytetyön rakenteen kokoaminen oli aluksi hieman hankalaa, mutta mitä pidemmälle tutkimuksessa päästiin, alkoi se muodostumaan helpommin ja koenkin, että sain koottua opinnäytetyöstä johdonmukaisen kokonaisuuden.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui erittäin hyvin. Sain aina apua, mikäli sitä tarvitsin, eikä apua tarvinnut odottaa, joten kommunikointi sujui mutkattomasti. Lisäksi sain toimeksiantajalta kirjallisesti palautetta, joka tukee opinnäytetyöni hyödyllisyyden ja tärkeyden merkitystä.

Toimeksiantajan palautteen mukaan opinnäytetyössä oli kattavasti kartoitettu ympäristötoimintaa yrityksen näkökulmasta, jonka lisäksi oli hyvää pohdintaa ja toteuttamiskelpoisia kehitysideoita yrityksen ympäristötoiminnan kannalta, esimerkiksi hostellin kierrätyspisteiden järjestäminen sekä kyltti, jossa kerrotaan missä mikäkin kierrätysastia sijaitsee. Toimeksiantajan mukaan taulukko, johon oli koottu sertifikaatin vaatimat kriteerit, jotka eivät yrityksen toiminnassa toteudu, oli erittäin käytännöllinen ja siihen oli hyvin tiivistetty tarvittavat toimenpiteet.

Toimeksiantajan mukaan nykytilanteen toimintamallien ja tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen tulosten pohjalta vaikuttaisi siltä, että Green Key -sertifikaatti voisi olla mahdollista hankkia kohtuullisella vaivalla, mutta sertifikaatin hinta tuntuu kuitenkin tällä hetkellä hieman korkealta. Lisäksi palautteessa mainittiin, että tämän opinnäytetyön teon aikana yritys ansaitsi myös Hostelling Internationalin Quality &

Sustainability -sertifikaatin, joten on heillä jo yksi ympäristösertifikaatti, ja vaikka kahden sertifikaatin ylläpito olisikin mahtavaa, vaatisivat ne taloudellisia resursseja lisää. Joten vaikka sertifikaattia ei yrityksessä tällä hetkellä lähdetä hakemaan, on toimeksiantajan mukaan tämä opinnäytetyö tärkeä ja hyödyllinen, sillä se tukee yrityksen arvomaailmaa ja sitä voidaan käyttää jatkossa ympäristötoiminnan kehittämiseen. Työn myötä saatiin siis hyviä vinkkejä myös ympäristötoiminnasta viestimiseen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, vaikka Green Key -sertifikaattia ei olisikaan apuna viestinnässä.

Omasta mielestäni opinnäytetyön toteutus onnistui kaiken kaikkiaan erittäin hyvin, ja siinä päästiin sen tavoitteisiin. Suurempia vastoinkäymisiä ei onneksi ollut, ja tutkimus onnistui hyvin, ja näin ollen tutkimuksen myötä saatiin myös hyvät ja luotettavat tutkimustulokset. Jatkotutkimuksina tämän opinnäytetyön pohjalta on mahdollista lähteä toteuttamaan opinnäytetyönä esimerkiksi markkinointisuunnitelmaa ympäristötoiminnan kannalta, jotta asiakkaille saataisiin vielä paremmin informoitua, kuinka paljon yrityksessä ympäristötoimia toteutetaan. Tämän uskoisin olevan erittäin hyödyllinen yrityksen kannalta. Lisäksi mikäli yritys päättää myöhemmin hakea Green Key -sertifikaattia, antaa tämä tutkimus hyvän pohjan toteuttaa opinnäytetyönä itse sertifikaatin hakemisen yritykselle.

LÄHTEET

- ABTA www-sivut. 2020. Viitattu 30.3.2020. <https://www.abta.com/news/abta-launches-travel-trends-report-2019>
- Booking.com www-sivut. 2019. Booking.com reveals key findings from its 2019 sustainable travel report. 04/2019. Viitattu 12.12.2019. <https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-key-findings-from-its-2019-sustainable-travel-report/>
- Dream Hostel & Hotel www-sivut. 2019. Viitattu 25.11.2019. <http://www.dreamhostel.fi>
- Edelheim, J. & Ilola, H. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Turenki: Hansaprint Oy.
- Green Key Finland www-sivut. 2019. Viitattu 19.5.2019. <http://www.greenkey.fi>
- Green Key -kriteeristöopas hotelleille 2019-2020, 2016. Viitattu 26.11.2019. Saatavilla osoitteessa http://greenkey.fi/wp-content/uploads/2019/01/Hotellit_Green-Key-kriteerist%C3%B6opas-2019-2020.pdf
- Green Key Global www-sivut. 2019. Viitattu 24.9.2019. <http://www.greenkey.global>
- Green Key Global www-sivut. 2020. Viitattu 4.2.2020. <http://www.greenkey.global>
- Green Tourism www-sivut. 2019. Viitattu 18.5.2019. <http://www.greentourism.eu>.
- Hemmi, J. 2005. Matkailu, Ympäristö, Luonto Osa 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. Viitattu 22.1.2020. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789524958868>
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hostelling International www-sivut. 2020. Viitattu 8.3.2020. <http://www.hihostels.com>
- Jänkälä, S. 2019. Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 9.3.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-390-0>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry www-sivut. 2020. Viitattu 3.3.2020. <https://www.mara.fi>
- Ojanen, R. 2020. Hotellinjohtaja, Sokos Hotel Vaakuna Pori. Pori. Puhelinhaastattelu 2.3.2020. Haastattelijana Katri Mellanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.

Reilun Matkailun yhdistys www-sivut. 2019. Viitattu 25.5.2019. <http://www.reilu-matkailu.fi>

Syrjälä, J. 2020. Hotellinjohtaja, Dream Hostel & Hotel. Tampere. Henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2020. Haastattelijana Katri Mellanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 3.2.2020 <https://www.el-library.com/book/9789520400118>

Turunen, A. 2010. Kestävän matkailun infopaketti. Viitattu 24.9.2019 <http://www.smal.fi/fi/SMAL/Kestava-matkailu/Helsinki-Declaration>

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut. 2020. Viitattu 11.2.2020. <https://tem.fi/tuotteiden-energiamerkinta>

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: Kuopion Liikekirjapaino Oy.

Virkki, V. 2020. Omistaja. Dream Hostel & Hotel. Tampere. Henkilökohtainen tiedonanto 6.3.2020. Haastattelijana Katri Mellanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Visit Finland www-sivut 2019. Kestävän matkailun nykytila, haasteet ja kehittämistarpeet 9/2018. Viitattu 12.12.2019. Saatavilla osoitteessa https://www.businessfinland.fi/4905ed/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2018/kestavan_matkailun_nykytila_haasteet_ja_kehittamistarpeet_matkailuyrityskartoitus.pdf

Visit Tampere www-sivut 2020. Patikoimaan Tampereen seudulle 05/2019. Viitattu 12.3.2020. Saatavilla osoitteessa: <https://visittampere.fi/artikkelit/patikoimaan-tampereen-seudulle/>

LIITE 1

HAVAINNOINTIRUNKO

Käytän havainnoimisessa seuraavia kysymyksiä. Kirjaan ylös toteutuuko kyseinen asia yrityksessä, sekä miten se on toteutettu. Mikäli se ei toteudu, kirjaan jo sillä hetkellä ideoita ylös, kuinka se voitaisiin mahdollisesti toteuttaa.

- Miten asiakkaita informoidaan lakanoiden ja pyyhkeiden vaihdosta?
- Onko aamiaisella kasvisvaihtoehtoja? Entä lähi- tai luomuruokaa? Onko erityisruokavaliot otettu huomioon? Onko lähituotteista erikseen kerrottu asiakkaille?
- Onko asiakkaille esillä ohjeita julkisen liikenteen käytöstä tai muiden ekologisten kulkuvälineiden käytöstä?
- Onko esillä tietoa lähiympäristön luontoalueista, sekä myös muista mahdollisista luontoaktiviteeteista? Entä muista ekologisista aktiviteeteista?
- Kannustetaanko asiakkaita säästämään energiaa sekä vettä kyltein?
- Kannustetaanko myös asiakkaita kierrättämään?
- Lajitellaanko jätteet metalliin, lasiin, energiajätteeseen, paperiin, biojätteeseen sekä pahviin? Lajitellaanko vielä laajemmin?
- Lajitellaanko vaaralliset jätteet erikseen?
- Onko wc- sekä talouspaperit ympäristömerkittyjä? Entä tulostuspaperi (jos ei ympäristömerkitty, onko valmistettu kierrätyskuidusta)?
- Onko yrityksen sosiaalisen median tileillä tuotu kestäväää toimintaa esille?
- Onko jokaisessa wc:ssä sekä kylpyhuoneessa roskakorit?

LIITE 2

KESKUSTELURUNGOT HENKILÖKOHTAISIA TIEDONANTOJA VARTEN
DREAM HOSTEL & HOTEL

HOTELLINJOHTAJA:

- Kuka vastaa yrityksen ympäristöasioista? Onko yrityksessä tietty henkilö, kenen vastuulla ympäristöasiat ovat, esimerkiksi ympäristöjohtaja ja / tai ympäristövastaava?
- Onko yrityksellä ympäristötavoitteita? Mikäli on, onko ne laadittu kirjallisena? Minkälaisia?
- Käydäänkö johdon ja henkilökunnan kokouksissa yhdessä läpi ympäristöasioita? Kuinka usein ja minkälaisia asioita?
- Kannustetaanko asiakkaita vastuulliseen toimintaan matkansa aikana muutenkin, kuin majoituksessa? Esimerkiksi kannustetaanko käyttämään julkista liikennettä, tai suositellaanko ruokapaikan valinnassa paikallisia vastuullisia yrityksiä?
- Tarjotaanko asiakkaille aamiaisella lähi- sekä luomuruokaa? Mikäli kyllä, kuinka monta tuotetta, ja mistä tuotteet tulevat?
- Seurataanko vedenkulutusta aktiivisesti kuukausittain? Mikäli ei, kuinka usein sitä seurataan?
 - Onko mahdollista seurata useammin?
- Onko suihkujen sekä vesihanojen virtaus rajoitettua? (suihkut 9 litraa / minuutti, vesihanat 8 litraa / minuutti)
- Tarkastaako henkilökunta säännöllisesti wc-säiliöt sekä hanat, jotta ne eivät vuoda?
- Onko astianpesukone vettä säästävä? Mikäli ei, onko suunnitelmissa hankkia sellainen?
- Kuinka usein energiankulutusta mitataan?
- Säädeläänkö tyhjien huoneiden energiankulutusta esimerkiksi lämmityksen ja ilmanvaihdon osalta? Onko huoneilla peruslämpötila?

- Käytetäänkö yrityksessä led- tai energiansäästölamppuja? Mikäli kyllä, onko niiden osuus vähintään 75% kaikista lamppuista?
- Käytetäänkö yrityksessä uusiutuvaa energiaa? Mitä energiaa?
- Onko siivoojilla omat ohjeistukset siitä, kuinka usein lakanat ja pyyhkeet vaihdetaan jatkavissa huoneissa?
- Ovatko käytössä olevat pesuaineet ympäristömerkittyjä?
- Käytetäänkö päivittäisessä siivouksessa desinfioivaa pesuainetta?
- Tarkistetaanko ilmanvaihtojärjestelmät vuosittain? Mikäli ei, kuinka usein?
- Onko keittiön rasvasuodattimien puhdistuksesta, sekä lämmitys- ja viilennyslaitteiden puhdistuksesta tietty toimintamalli? Millainen? Kuinka usein ne puhdistetaan?
- Noudatetaanko yrityksessä ympäristölakeja ja asetuksia, sekä otetaanko lakimuutokset huomioon toiminnassa heti?
- Käytetäänkö yrityksessä kertakäyttöastioita?
- Kierrätetäänkö vaaralliset jätteet erikseen, kuten lamput ja paristot?
- Onko remonteissa käytetty ympäristöystävällisiä materiaaleja?

OMISTAJA:

- Käytetäänkö yrityksessä uusiutuvaa energiaa? Mitä energiaa?
- Onko suihkujen sekä vesihanojen virtaus rajoitettua? (suihkut 9 litraa / minuutti, vesihanat 8 litraa / minuutti)

LIITE 3

HAASTATTELURUNKO ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA PORI

HOTELLINJOHTAJA:

- Millaisena koitte Green Key -sertifikaatin hakuprosessin käytännössä? Oliko se esimerkiksi haastava tai aikaa vievä?
- Kuinka hyödyllisenä koette sertifikaatin yrityksen näkökulmasta?
- Miten sertifikaatin mukainen toiminta näkyy teillä asiakkaalle? Konkreettisia esimerkkejä.
- Onko sertifikaatti vaikuttanut matkailijoiden päätökseen valita juuri teidän hotellinne?