



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

HOTELLIASIAKKAIDEN SUHTAUTUMINEN EKOLOGISUUTEEN HOTELLIPALVELUISSA

Case Original Sokos Hotel Rikala

TEKIJÄ/T: Jenna Laakkonen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Jenna Laakkonen			
Työn nimi Hotelliasiakkaiden suhtautuminen ekologisuuteen hotellipalveluissa: Case Original Sokos Hotel Rikala			
Päiväys	27.3.2015	Sivumäärä/Liitteet	50/5
Ohjaaja(t) Markku Haapakoski			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Original Sokos Hotel Rikala			
<p>Matkailualan jatkuva kasvaminen ja ihmisten ympäristötietoisuuden lisääntyminen vaativat majoitusala ekologisiin toimintatapoihin. Majoitusliikkeillä onkin tärkeä rooli toimia edelläkävijöinä vastuullisuuden ja kestävän kehityksen mukaisesti, sillä luonnonvarojen käyttö on mittavaa suhteessa muuhun palveluun. Ympäristöystävällisyyden arvostuksen noustessa yritykset ovat huomanneet ekologisuuden tuovan säästöjen lisäksi merkittävää kilpailuetua.</p> <p>Tämän kvantitatiivisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää hotelliasiakkaiden suhtautumista ekologisuuteen hotellipalveluissa, ja kuinka asiakkaat kokevat ekologisuuden toteutuvan Original Sokos Hotel Rikalassa. Tämän lisäksi selvitetään tulisiko hotellin hankkia Joutsenmerkki perustuen asiakkaiden mielipiteisiin. Opinnäytetyöhön sisältyvä tutkimus suoritettiin jakamalla paperisia kyselylomakkeita Original Sokos Hotel Rikalan asiakkaille ajalla kesäkuu – elokuu 2014.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kestävän kehityksen käsitteestä, ympäristömerkeistä ja majoitusalan ekologisuudesta. Työ sisältää myös konkreettisia esimerkkejä ympäristöystävällisistä ja kestävän kehityksen mukaisista toimintatavoista hotellialalla. Opinnäytetyö sisältää myös empiria osuuden, jossa on esitetty tutkimusmenetelmä sekä tutkimuksesta saadut tulokset. Työn loppuun on koottu yhteenveto tuloksista.</p> <p>Tuloksista käy ilmi, että hotelliasiakkaat pitävät hotellipalveluiden ekologisuutta melko tärkeänä. Tulosten perusteella asiakkaat kokevat ekologisuuden toteutuvan Original Sokos Hotel Rikalassa melko hyvin, mutta jätteen lajittelussa olisi eniten parannettavaa.</p>			
Asiasanat Ekologisuus, hotelliala			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Jenna Laakkonen			
Title of Thesis Hotel guests' attitudes towards ecological sustainability in hotel services: Case Original Sokos Hotel Rikala			
Date	27.3.2015	Pages/Appendices	50/5
Supervisor(s) Markku Haapakoski			
Client Organisation /Partners Original Sokos Hotel Rikala			
<p>The continuous growth of the tourism industry and the growth of awareness of environment among people demand from the hospitality industry to build up more ecological policies. Hotels have a vital role as pioneers to act in accordance with responsibility and sustainable development, because their usage of resources is larger compared to other service industries. While appreciation of eco-friendly actions has been increasing, companies have noticed that ecological operations bring significant competitive advantage alongside with savings.</p> <p>The purpose of this quantitative thesis is to research hotel guests' attitudes towards ecological sustainability in hotel services, and find out how ecological the guests experience the services of Original Sokos Hotel Rikala. In addition, we researched whether the hotel should get the eco-label Joutsenmerkki or not. The research was accomplished by passing out paper questionnaires to the hotel guests from June to August 2014.</p> <p>The informative basis of this thesis consists of sustainable development, eco-labels and ecological sustainability in hospitality industry. The thesis also contains tangible examples of policies that are eco-friendly and compatible with sustainable development. The thesis also includes quota of empiricism, where the research method and received results are presented. A summary of the results is gathered at the end of the thesis.</p> <p>According to the results the hotel guests think that ecological sustainability is quite important in hotel services. Based on the results, the guests see the hotel services of Original Sokos Hotel Rikala quite eco-friendly, but the sorting waste needs improvement the most.</p>			
Keywords Ecological sustainability, Hotel industry			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	S-ryhmä	6
1.1.1	Toimeksiantajan esittely	7
1.1.2	S-Ryhmän vastuullisuus hotellialalla	8
2	KESTÄVÄ KEHITYS	9
2.1	Yhteiskuntavastuu matkailualalla.....	9
2.2	Yritysvastuu.....	10
2.2.1	Taloudellinen vastuu	12
2.2.2	Sosiaalinen vastuu	12
2.2.3	Ympäristövastuu	13
3	YMPÄRISTÖMERKIT JA YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄSTANDARDIT	15
3.1	Pohjoismainen ympäristömerkki	16
3.2	Euroopan ympäristömerkki	17
3.3	Ympäristöjärjestelmästandardit ISO 14001 ja EMAS	18
4	EKOLOGISUUS MAJOITUSALALLA	21
4.1	Joutsenmerkin kriteerit hotelleille.....	21
4.1.1	Energiankulutus	22
4.1.2	Vedenkulutus.....	23
4.1.3	Jätteiden lajittelu ja kierrätys	24
4.1.4	Ympäristöystävälliset hankinnat	25
4.1.5	Kemikaalit.....	26
4.2	Esimerkkejä ekologisuudesta hotellialalla.....	27
5	TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON KERUU.....	29
5.1	Kvantitatiivinen tutkimus ja otanta	29
5.2	Tutkimuksen tavoite ja toteutus ja kyselylomakkeen esittely.....	29
5.3	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	31
6	KYSELYN TULOKSET	32
6.1	Yhteenveto vastauksista	42
6.2	Oma pohdinta.....	44
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	47
	LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	51

LIITE 2: VASTAUKSET KYSYMYKSEEN: MILLÄ TAVOIN MIELESTÄSI ORIGINAL SOKOS HOTEL RIKALA VOISI PARANTAA ENERGIAN SÄÄSTÖÄ?	53
LIITE 3: VASTAUKSET KYSYMYKSEEN: KUINKA MIELESTÄSI JÄTTEIDEN LAJITTELUA VOISI PARANTAA HOTELLIHUONEESSA?	54

1 JOHDANTO

Ympäristövastuun ja ekologisten toimintatapojen merkitys kasvaa jatkuvasti matkailualalla. Ihmisten liikkuminen paikasta toiseen vaikuttaa suuresti ympäristöön päästöjen sekä luonnonvarojen kulutuksen kautta. Matkailualan suurimpina toimijoina olevien hotellien toiminta aiheuttaa merkittävästi ympäristöhaittoja, sillä rakennusten koko ja asiakkaiden suuri määrä kasvattavat energian ja veden kulutusta ja lisäävät jätteiden määrää. Ympäristöystävälliset toimet voivat pitkällä aikavälillä säästää kustannuksia, sillä sähkön ja veden kulutusta voidaan monin eri tavoin säädellä ja vähentää. Vastuulliset majoitusliikkeet ovat todenneet ekologisen toiminnan tuovan rahan säästön lisäksi kilpailuetua muihin yrityksiin verrattuna.

Hotellien ympäristövastuullisuudesta kertovat näkyvimmin ympäristömerkit, kuten Joutsenmerkki ja EU-kukka. Nämä merkit viestivät palvelun ekologisuudesta ja ympäristöasioiden toimivasta hoitamisesta. Ympäristömerkkien kriteerien tiukentuessa hotellien tulee jatkuvasti kehittää toimintaansa yhä ympäristöystävällisemmäksi. Ympäristömerkkien avulla hotellien on myös mahdollista ohjata asiakkaiden kulutusta yhä vastuullisemmaksi.

Opinnäytetyöni kautta pyrin selvittämään, kuinka asiakkaat suhtautuvat yleisesti hotellialan ekologisuuteen perustuen Joutsenmerkin kriteereihin. Tämän lisäksi tiedustelen asiakkailta heidän mielipiteitä siitä, kuinka ympäristöystävällisiksi he kokevat toimeksiantajana toimivan Original Sokos Hotel Rikalan palvelut. Lähtökohtana on saada selville tulisiko Original Sokos Hotel Rikalan hankkia ympäristömerkki asiakkaiden mielipiteiden perusteella, ja kuinka paljon asiakkaat olisivat valmiita maksamaan enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista.

Opinnäytetyöhöni kuuluvan kvantitatiivisen tutkimuksen suoritin harjoittelupaikassani Original Sokos Hotel Rikalassa kesällä vuonna 2014. Tutkimuksen osalta suorituspaikka on oleellisesti tärkeässä roolissa, sillä majoittuvien asiakkaiden konkreettiset kokemukset hotellin palveluista lisäävät tulosten luotettavuutta. Toimeksiantaja saa tulosten kautta merkittävää tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja heidän antamistaan parannusehdotuksista.

1.1 S-ryhmä

S-ryhmä on Suomessa toimiva yritysverkosto, jonka muodostavat Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta eli SOK ja alueelliset osuuskaupat. SOK:n muodostavat sen sijaan alueellisesti ja valtakunnallisesti toimivat tytäryhtiöt, kuten esimerkiksi Sokotel Oy, joka harjoittaa matkailu- ja ravitsemiskauppaa. S-ryhmään kuuluu yli 1600 toimipaikkaa Suomessa, jotka toi-

mivat palvelualalla ja vähittäiskaupassa, kuten päivittäistavarakaupat, liikennemyymälät ja matkailu- ja ravitsemisliikkeet. (SOK 2015a.)

S-ryhmän osuuskaupat ovat joko alueellisia tai paikallisia. Alueosuuskauppoja on yhteensä 20, jotka harjoittavat asiakasomistajalähtöistä liiketoimintaa omalla alueellaan. Alueosuuskauppoja ovat muun muassa Osuuskauppa PeeÄssä, Suur-Seudun Osuuskauppa SSO sekä Helsingin Osuuskauppa Elanto. Paikallisosuuskauppoja on sen sijaan 8, jotka ovat pienempiä verrattuna alueosuuskauppoihin ja toimivat pienemmällä alueella. Paikallisosuuskauppoja ovat esimerkiksi Haapasaaren Osuuskauppa ja Kumlinge Andelshandel. (SOK 2015b.)

S-ryhmän alueosuuskauppojen harjoittamaan matkailu- ja ravitsemiskauppaan kuuluu valtakunnallisesti toimivia ravintola- ja hotelliketjuja. Hotelliketjuja on kaksi: Sokos Hotels ja Radisson Blu Hotels & Resorts. Yhteensä S-ryhmään kuuluvia hotelleja oli 58 ja ravintoloita 760 vuoden 2013 lopussa. S-ryhmän matkailu- ja ravitsemiskauppaa harjoittaa alueosuuskauppojen lisäksi SOK:n tytäryhtiö Sokotel Oy. Sokotel Oy omistaa 15 Sokos Hotellia ja kuusi Radisson Blu Hotellia Suomessa. (SOK 2015a, c.)

1.1.1 Toimeksiantajan esittely

Varsinais-Suomen Salossa sijaitseva Original Sokos Hotel Rikala kuuluu laajasti tunnettuun Sokos Hotels-ketjuun. Sokos Hotels-ketjuun kuuluu yli 50 hotellia, jotka sijaitsevat Suomen lisäksi Pietarissa ja Tallinnassa (Sokos Hotels 2014b). Sokos Hotels on jo toista vuotta Suomen arvostetuin hotellibrändi Taloustutkimuksen ja Markkinointi & Mainonta-lehden yhteistyössä tekemän Brändien arvostus 2014 – tutkimuksen perusteella. (Sokos Hotels 2014c.)

Vuonna 2013 tapahtuneen ketju-uudistuksen myötä Sokos Hotellit jakoutuivat kolmeen eri hotellityyppiin: Solo, Original ja Break. Original Sokos Hotellit korostavat palvelussaan paikallisuutta ja kunnioittavat kotiseutuaan. Original-hotellien palvelutarjonnassa on vaalittu perinteisiä ja tuttuja toimintoja, kuten ravintolapalvelut, monipuoliset aamiaistarjoilut ja helppo palvelu (SOK 2013). Original Sokos Hotelleja on yhteensä 36 kappaletta, joista kaksi sijaitsee Suomen ulkopuolella. (Sokos Hotels 2014d.)

Original Sokos Hotel Rikala aloitti toimintansa Sokos-hotellina vuonna 1985, jolloin hotelli rakennettiin Asemakadulle Salon keskustaan. Tällöin hotelli piti sisällään 51 huonetta ja kolme kokoustilaa. Hotellia laajennettiin 18 huoneen verran vuonna 1988. Toimintaa kasva-

tettiin entisestään vuonna 1994, kun päähotellin lisäksi rakennettiin 32 huonetta käsittävä Hotel City Rikala, joka tarjoaa economy-tasoisia hotellihuoneita. (Rikala Bar&Grill 2013.)

1.1.2 S-Ryhmän vastuullisuus hotellialalla

S-ryhmän hotellien vastuullisuus perustuu Mara ry:n energiatehokkuussopimukseen. Sopimus velvoittaa jokaista S-ryhmän hotellia veden ja energian kulutuksen vähentämiseen sekä näiden käytön tehostamiseen. Tavoitteena on, että vuonna 2016 energian käytön tehostuminen olisi yhdeksän prosenttia. Käytännön esimerkkinä tehostumisesta on vesijohtoveden paineen taseaus Radisson Blu Seasidessa, joka veden kulutuksen vähenemisen lisäksi säästi noin 20 000 euroa. (Sokos Hotels 2014.)

Energian käytön tehostamisen lisäksi S-ryhmän hotellien tavoitteena on vähentää sekajätteen määrää. Käytännössä tämän mahdollistaa jätteen lajittelu kymmeneen eri jakeeseen. Hyvänä esimerkkinä kierrätyksestä on hotellien kuluneiden pyyhkeiden uusiokäyttö siivousliinojen materiaalina. S-ryhmän matkailu- ja ravitsemistoimialalla vähennetään myös kuljetusten määrää keskittämällä juoma- ja ruokatilaukset yhdelle hankintayhtiölle. Tämä on osaltaan vaikuttanut toimialan tilaustehokkuuteen, joka on paremmalla tasolla verrattuna yleisesti HoReCa-alaan Euroopan tasolla. (Sokos Hotels 2014.)

S-ryhmän hotellien vastuullisuudesta kertoo myös luomutuotteiden käyttö aamiaisella. Luomutuotteita löytyy etenkin Radisson Blu-hotellien Super Breakfast-aamiaisesta. Tämän lisäksi lähituotteita sekä eri sesonkien kausittaisia raaka-aineita käytetään tarjonnassa. Sokos Hotellit pyrkivätkin tarjoamaan asiakkailleen puhtaita raaka-aineita huomioiden myös niiden terveellisyyden. (Sokos Hotels 2014.)

2 KESTÄVÄ KEHITYS

Ympäristöministeriön (2015a) mukaan ”kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta”. Kestävän kehityksen tarkoituksena on mahdollistaa elinolosuhteet hyvään elämään sekä nykyisille että tuleville sukupolville huomioimalla ympäristön lisäksi ihmiset ja talouden. Kestävä kehitys sai alkunsa YK:n komissiossa vuonna 1987, ja ajan kuluessa sen sisältö on monipuolistunut ja kehittynyt kattavaksi kokonaisuudeksi. (Ympäristöministeriö 2015a.)

Kestävä kehitys on jaettu kolmeen elementtiin: ekologinen, taloudellinen sekä sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. Ekologisen kestävyden edellytyksenä on luonnon ekosysteemien ja biodiversiteetin säilyttäminen, joiden lisäksi ihmisen toiminta tulee sovittaa luonnon kestävykseen. Taloudellinen kestävyys sen sijaan merkitsee kasvua, joka ei pohjaudu velanottoon eikä luonnonvarojen hävittämiseen tai liikkakäyttöön. Sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyden tarkoituksena on turvata hyvinvointi tuleville sukupolville. Haasteet, kuten köyhyys, tasa-arvo ja väestönkasvu vaikuttavat sosiaalisen kestävyden tavoin myös taloudelliseen ja ekologiseen kestäväan kehitykseen. (Ympäristöministeriö 2015a.)

Kestävän kehityksen toimikunta laati vuonna 2013 yhteiskuntasitoumuksen, jota ovat sitoutuneet noudattamaan julkishallinto sekä muita toimijoita. Yhteiskuntasitoumuksen tarkoituksena on, että sitoutuneet edistävät kaikissa toimissaan kestäväa kehitystä. Laaditun yhteiskuntasopimuksen visiona on, että vuonna 2050 Suomi on hyvinvointiyhteiskunta, joka antaa edellytykset kestävälle toiminnalle kaikkien yritysten ja ihmisten näkökulmasta. Kestävää toimintaa kuvaillaan olevan esimerkiksi luonnonvarojen kestävä käyttö, tasa-arvon edistäminen ja työllisyysasteen nostaminen. (Ympäristöministeriö 2015b.)

2.1 Yhteiskuntavastuu matkailualalla

Yhteiskuntavastuu tarkoittaa yrityksen vastuullisuutta toimiensa vaikutuksista sidosryhmiin, ympäristöön ja yhteiskuntaan, ja se käsittää sosiaalisen, taloudellisen ja ekologisen näkökulman. Yhteiskuntavastuu tuo yrityksille huomattavaa kilpailukykyä, sillä sen arvostus ja merkitys on noussut. Myös matkailualan yritysten tulee ottaa toiminnassaan yhteiskunnalliset, ekologiset ja ympäristöön liittyvät vaikutukset. Näiden vaikutusten mittareina toimivat erilaiset tunnusluvut. Taloudellisen vastuun tunnuslukuja voivat olla esimerkiksi maksetut palkat ja kokonaiskävijämäärät, ja sosiaalisen vastuun tunnuslukuja ovat muun muassa asiakastyytyväisyys ja sairaspöissaolot. Ympäristövastuun tunnuksina sen sijaan voivat olla jätemäärät ja veden kulutus. (Hauta-Heikkilä, Hiltunen ja Köppä 2005, 7.)

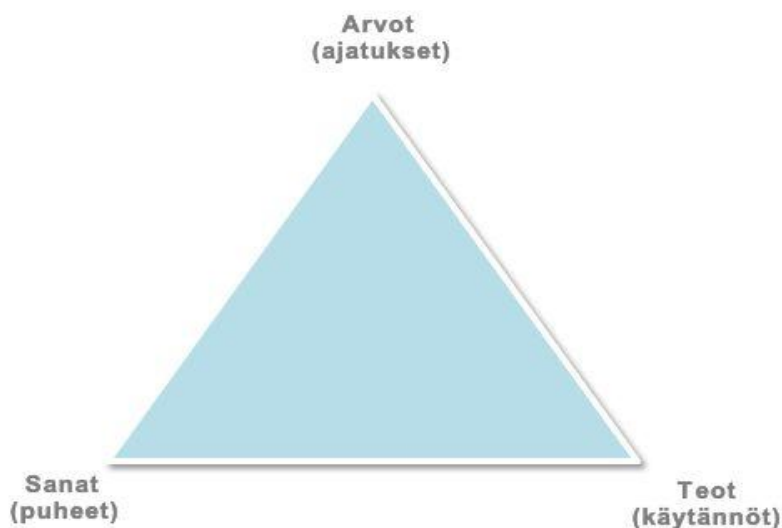
Matkailuala kasvaa nopeasti ja samalla se aiheuttaa myös luonnolle negatiivisia vaikutuksia. Tämän takia alalle on kehittynyt ekoturismin ja kestävä matkailun kaltaista toimintaa. Ekoturismi määritellään vastuulliseksi, ympäristön huomioivaksi matkustamiseksi, joka samalla auttaa paikallisväestöä taloudellisesti. Kestävä matkailu sen sijaan tarkoittaa taloudellisesti kannattavaa sekä paikallista kulttuuria ja ympäristöä huomioivaa matkustusta. (Hauta-Heikkilä ym. 2005, 12.)

Kestävä matkailu on osa kestävää kehitystä. Pelkän taloudellisen kasvun sijaan kestävä matkailun tulisi myös turvata nykyisten ja tulevien sukupolvien tarpeet. Sosiaalisesta näkökulmasta matkailuyritysten tulisi luoda työpaikkoja ja vaalia paikallisia kulttuuriperinteitä. Kestävä matkailuyrityksen tulee myös pyrkiä paikallisen luonnon suojelemiseen ekologisesti katsottuna. (Hauta-Heikkilä ym. 2005, 12.)

2.2 Yritysvastuu

Yritysvastuun sisältö pohjautuu yritysten vastuullisuudesta kertoviin termeihin, kuten yhteiskuntavastuu, kestävä kehitys ja kestävä liiketoiminta. Nämä käsitteet ovat olleet osana yritysvastuun sisällön muodostumisessa. Yritysvastuu ottaa syvemmän ja kattavamman näkökulman näiden käsitteiden aihepiireihin (Ketola 2005, 9). Harmaala ja Jallinoja (2012, 16) kuvaavat yritysvastuun tarkoittavan ”vapaaehtoisia toimia, joilla yritys toteuttaa yhteiskuntavastuutaan sidosryhmien odotusten perusteella”. Nämä toimet ylittävät laissa säädetyt määräykset, ja ne hyödyttävät yhteiskuntaa taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäväällä tavalla. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 16 – 17.)

Yritysvastuun ohella yrityksen käyttävät myös käsitettä vastuullinen liiketoiminta viestiesään vastuullisista toimintatavoistaan (Harmaala ja Jallinoja 2012, 17). Vastuullisessa liiketoiminnassa yrityksen taloudelliset, sosiaaliset ja ekologiset vastuut eivät ilmene erillisinä hyväntekeväisyystekoina yrityksen toiminnassa, vaan kuuluvat oleellisesti yrityksen liiketoimintaan. Yrityksen yhteiset arvot yhdenmukaistavat yrityksen toimintaa ja ovat koko liiketoiminnan vastuullisuuden pohjana. Koko liiketoiminnan ollessa vastuullista, sanat ja teot kohtaavat yrityksen arvojen kanssa (Kuva 1). (Ketola 2005, 8.)



Kuva 1. Vastuullisen liiketoiminnan ”pyhä kolminaisuus” (Ketola 2005, 57.)

Yritysvastuu voidaan jakaa taloudelliseen, sosiaaliseen ja ympäristöön liittyvään vastuuseen. Nämä elementit ovat riippuvaisia keskenään, ja tämän riippuvuussuhteen takia niitä on vaikea erottaa toisistaan yrityksen käytännön toimista (kuva 2). Tämä kolmijakoinen määrittely johtaa juurensa kestävän kehityksen jaotteluun: taloudellinen toiminta, sosiaalinen vastuu ja ympäristö. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 16 – 18.)



Kuva 2. Kestävän kehityksen kolme ulottuvuutta ovat keskenään riippuvuussuhteessa (Harmaala ja Jallinoja 2012, 17.)

Yritysvastuun periaatteiden mukaan toimiminen tuo yrityksen kilpailukykyyn monenlaista hyötyä. Vastuullista yritystä voidaan pitää edelläkävijänä, ja tällä tavoin saavuttaa arvostetun aseman muiden yritysten ja sidosryhmien edessä. Vastuullisuus takaa myös henkilöstön yhdenmukaisen toiminnan, ja näin ollen myös uuden osaavan henkilökunnan rekrytointi pa-

rantuu. Lisäksi toiminnan avoimuus on tärkeä tekijä yrityksen kilpailukyvyssä, sillä se lisää luottamusta yrityksen sisällä ja ulkopuolella. (Ketola 2005, 140.)

2.2.1 Taloudellinen vastuu

Lainsäädännön noudattaminen liittyy vahvasti taloudelliseen vastuuseen, ja se onkin pitkälti yritysvastuun vähimmäistaso. Kun yritys noudattaa sen maan lakeja ja säädöksiä, jossa yritys toimii, voidaan sanoa yrityksen noudattavan yritysvastuun periaatteita. Nämä lait liittyvät esimerkiksi verotukseen ja palkan maksuun. Taloudellinen vastuu edellyttää lainsäädännön noudattamisen lisäksi yritykseltä vapaaehtoisia toimia, joilla yritys tuo taloudellista hyvinvointia sidosrymille paikallisesti. Vapaaehtoinen teko voi olla sitä, että yritys toimii merkittävänä työllistäjänä noudattaen samalla lainsäädäntöä maksamalla yhteisövero, ja näin ollen paikalliset ihmiset hyötyvät. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 18 – 19.)

Taloudelliseen vastuuseen sisältyy ne yrityksen toimenpiteet, jotka hyödyttävät yhteiskuntaa taloudellisesti. Edellytyksenä on kuitenkin se, että yrityksen toiminnan on oltava kannattavaa ja tehokasta, jotta yritys voi luoda taloudellista hyvinvointia toiminta-alueelleen. Näiden lisäksi yritykseltä edellytetään tuottavuutta. Taloudellisesti vastuullinen yritys voi luoda hyvinvointia paikallisesti esimerkiksi tukemalla ja osallistumalla koulujen rakentamiseen tai muihin vastaaviin hankkeisiin. Tällä tavoin yritys pystyy vaikuttamaan paikalliseen talouteen ja kilpailukykyyn. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 18 – 19.)

Taloudellisesti vastuullisen yrityksen on huomioitava eettisyys toiminnassaan. Vaikka kannattavuus ja kasvu ovatkin toiminnan ehto, on silti muistettava, ettei voittoa tehdä sidosryhmien, ympäristön tai ihmisten kustannuksella. Tällainen toiminta ei yleensä saa hyväksyntää yhteiskunnassa. Ympäristön ja sidosryhmien huomioiminen on tärkeä kilpailuetu yritysmaailmassa, sillä sen arvostus sidosryhmien ja muiden ihmisten keskuudessa on suuri. Sosiaalinen ja ekologinen vastuu vaikuttavat siis taloudellisen vastuun rinnalla yrityksen toiminnan jatkumiseen. (Ketola 2005, 37 – 39.)

2.2.2 Sosiaalinen vastuu

Yrityksellä on yleisiä velvotteita, jotka työehtosopimukset ja lainsäädäntö määrittävät, kuten esimerkiksi työturvallisuuden parantaminen sekä henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen. Sosiaalisesti vastuullisen yrityksen ajatellaan noudattavan näitä velvotteita yli lainsäädännön ja työehtosopimusten määrittämän tason. Tämä toteutuu lähinnä länsimaisissa hyvinvointivaltioissa, joiden lainsäädäntö kattaa sosiaaliset velvotteet esimerkiksi ihmis- ja työ-

oikeuksien osalta. Kehittyneissä maissa toimiville hyvinvointivaltioiden globaaleille yrityksille nämä perustuvat yleensä vapaaehtoisuuteen ja yritysten omiin valintoihin. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 20.)

Yrityksen sosiaalinen vastuu liittyy ensisijaisesti henkilöstöön. Yritys voi ottaa vastuullisen roolin muun muassa henkilöstön koulutuksessa, turvallisuuden takaamisessa sekä motivaation kehittämisessä työpaikalla. Henkilöstön lisäksi sosiaalista vastuuta voidaan tarkastella yhteiskunnan, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Sosiaalisesti vastuullisen yrityksen on mahdollista hyödyttää yhteiskuntaa edistämällä syrjäytyneiden tai nuorten työllistymistä, huolehtia yhteistyökumppaneiden henkilöstöstä välillisesti esimerkiksi vastuullisten sopimusten kautta, ja parantaa tuoteturvallisuutta asiakkaiden näkökulmasta. Käytännössä yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin kuuluu muun muassa laadunvalvonta, henkilöstöpolitiikka sekä sisäinen ja ulkoinen viestintä. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 20 – 21.)

Yrityksiltä edellytetään yhä enemmän läpinäkyvää toimintaa, jota voidaan parantaa sosiaalisen vastuun hallintajärjestelmillä. Käytetyin sosiaalisen vastuun järjestelmä on kansainvälinen SA 8000-standardi. Tämän standardin periaatteisiin kuuluvat muun muassa lapsityövoiman ja pakkotyövoiman käytön kieltäminen, lainmukainen työaikojen ja palkkauksen noudattaminen sekä turvallisen ja terveellisen työympäristön mahdollistaminen. Näiden lisäksi yritykseltä edellytetään sitoutumista, ja SA 8000-standardin integroimista yrityksen käytäntöihin ja johtamisjärjestelmiin. SA 8000-standardin käytöstä yrityksen on mahdollista saada sertifikaatti, mikä osoittaa toiminnan olevan standardin vaatimusten mukaista. Vaihtoehtoisesti yritys voi hyödyntää ISO 26000-standardin ohjeita kehittäessään omaa vastuullisuuttaan. Kyseinen standardi ei pidä sisällään vaatimuksia, joten yritys ei voi hakea sen käytöstä sertifioitua. Standardin ohjeet ovat melko yhteneväiset SA 8000-standardin sisällön kanssa, mutta ISO 26000-standardi on hieman kattavampi, sillä sen ohjeistuksiin sisältyy myös ympäristöjohtamisen osa-alue. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 11 – 14; Ketola 2005, 154.)

2.2.3 Ympäristövastuu

Ympäristövastuu perustuu ympäristönsuojeluun ja ympäristövaikutusten minimointiin, jotka vastuullinen yritys täytyy ottaa toiminnassaan huomioon. Ympäristövastuullisuus pohjautuu ympäristölainsäädäntöön ja sen periaatteisiin. Ympäristölainsäädäntö on siis vaikuttanut nykyisen yritys vastuun muodostumiseen. Ympäristölainsäädäntö velvoittaa yrityksiä toimimaan määräysten mukaisesti yritystoiminnassaan, valmistaessaan tuotteita ja tuottaessaan

palveluita. Lainsäädännön piiriin kuuluvat keskeisesti esimerkiksi säädökset jätteistä ja niiden kierrätyksestä, energian käytöstä sekä ekotehokkuudesta. Tuotesuunnittelun kannalta ympäristölainsäädäntö sisältää ohjeistukset tuotemerkinnöistä sekä pakkauksista ja niiden materiaaleista. Ympäristölainsäädäntöä noudattamalla yritys toimii yritysvastuun periaatteiden mukaan. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 22, 203.)

Ympäristövastuuseen liittyy ympäristölainsäädännön noudattamisen lisäksi vapaaehtoisia toimia, joilla yritysten on mahdollista toteuttaa ympäristösuojelua. Vapaaehtoisuuden laukaisevana tekijänä on yleensä yritysten motivaatio, ja usein tällaisiin motivaatiotekijöihin lukeutuu esimerkiksi kilpailulliset syyt ja yrityksen etiikka. Näiden tekijöiden lisäksi yleisimmin ilmenevä motivaatio on taloudellisen hyödyn saavuttaminen, joka on tietenkin yritystoiminnan elinehto. Tällöin yritysten taloudellisena tavoitteena on parantaa omaa imagoaan ja näin saada enemmän asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Vaihtoehtoisesti taloudellisena motivaattorina voi olla myös pelkkä voiton ja isomman markkinaosuuden tavoittelu. Tämä osoittaa sen, että ympäristö- ja taloudellinen vastuu ovat riippuvaisia keskenään ja niitä on vaikea erottaa käytännön toimista. (Ketola 2005, 47.)

Harmaala ja Jallinoja (2012, 22) määrittelevät ympäristövastuun tarkoittavan ”yrityksen pyrkimystä toimia ympäristön kannalta parhaalla mahdollisella tavalla”. Yrityksillä on siis vastuu aiheuttamistaan välittömistä ja välillisistä ympäristövaikutuksista ja sitä kautta vastuu myös ympäristönsuojelusta. Ympäristönsuojelun kannalta yritykseltä edellytetään muun muassa luonnonvarojen säästävää ja tehokasta käyttöä, jätemäärien vähentämistä ja kasvihuonepäästöjen vähentämistä. Ympäristövastuullisuuden kuuluu ympäristönsuojelun ja ympäristövaikutusten vähentämisen lisäksi lukuisia muita toimia, joita yritysten on otettava huomioon. Esimerkiksi tuotekehityksessä on pyrittävä vähentämään tuotteen elinkaaren aikana sen aiheuttamia ympäristövaikutuksia sekä hallitsemaan niitä. Tämän lisäksi yrityksen on huomioitava tuotantoprosessien kehityksessä omien välittömien ympäristövaikutusten lisäksi yhteistyökumppaneiden välilliset vaikutukset, kuten kuljetukset ja päästöt, jotta tuotantoketjun toiminta olisi mahdollisimman ympäristöystävällistä. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 22).

3 YMPÄRISTÖMERKIT JA YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄSTANDARDIT

Nykyään tuotteet sisältävät lukuisia pakollisia ja vapaaehtoisia merkintöjä. Pakollisiin merkintöihin lukeutuvat pakkausmerkinnät viestittävät kuluttajille tuotteiden ominaisuuksista. Niiden käyttö on laissa määritelty. Esimerkiksi elintarvikkeissa tulee merkitä muun muassa ainesosaluettelo, alkuperä ja valmistaja, ja tekstiileissä hoito-ohjeet, maahantuoja ja kuitusisältö. Näiden merkintöjen tarkoituksena on lisätä kuluttajaturvallisuutta, ja samalla yritykset voivat viestittää tuotteidensa laadusta. Pakkausmerkintöjen ohkeen yritykset voivat hakea tuotteilleen tai palveluilleen ympäristömerkkiä vapaaehtoisesti, ja näin ollen parantaa tuotteidensa ja palveluidensa kilpailukykyä. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 136.)

Markkinoilla on lukuisia ympäristömerkkejä. Ne ovat joko virallisia tai jonkin yhdistyksen tai valmistajan kehittämiä omia merkkejä. Näiden epävirallisten ympäristömerkkien ongelmana on yleensä se, ettei sen sääntöjä ja kriteereitä valvo ulkopuolinen puolueeton taho, vaan usein merkin kehittäjä itse. Tämä voi johtaa siihen, että merkit voivat näkyä sekä kuluttajille että tuotteiden valmistajille ja palveluntuottajille epäluotettavina ja epäuskottavina, ja niiden sisältö voi olla epäselvä. Viralliset merkit ovat sen sijaan luotettavia, sillä niiden myöntämisperusteet ovat tarkkoja ja niiden vaatimuksia valvoo viranomainen. Näitä virallisia merkkejä ovat muun muassa Pohjoismainen ympäristömerkki ja Euroopan ympäristömerkki, ja niiden käyttö on yrityksille vapaaehtoista. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 136.)

Ympäristömerkkien käytön tarkoituksena on kasvattaa kuluttajien tietoutta erilaisten tuotteiden ympäristövaikutuksista puolueettomasti. Samalla ympäristömerkinnät ohjaavat tuotteiden valmistajia ja palveluntuottajia kohti ympäristöystävällisempiä hankintoja ja vastuullista toimintaa. Ympäristömerkit ovat kilpailuetu yritysten tuotteissa, sillä niiden avulla voidaan helposti viestittää ympäristöasioiden hallinnasta. Virallisten ympäristömerkkien kuten Joutsenmerkin ja EU-kukan kautta yritykset saavat näkyvyyttä kuluttajien keskuudessa, sillä ne kuuluvat kymmenen maailmanlaajuisesti tunnetuimpien ympäristömerkkien joukkoon. Merkit ohjaavat myös vahvasti kulutuskäyttäytymistä. (Ympäristöministeriö 2013.)

Ympäristömerkkien lisäksi yritykset voivat ottaa käyttöön ympäristöjärjestelmästandardeja, jotka toimivat ympäristöjohtamisen työkaluina (Sarkkinen 2006, 120). Harmaalan ja Jallinojan (2012, 107) mukaan hallintajärjestelmät "auttavat siirtämään vastuullista toimintaa käytäntöön". Näiden standardien tarkoituksena on integroitua organisaation olemassa olevaan johtamisjärjestelmään. Integraatiolla voi olla erilaisia vaikutuksia organisaatioon, esimerkiksi työn päällekkäisyyden vähentyminen sekä resurssien käytön ja prosessien tehostuminen. Yritykset voivat saada sertifikaatin hallintajärjestelmänsä tarkastuksen läpäisyn jälkeen. Sertifikaatti on näkyvin osa hallintajärjestelmän käytöstä ja toimivuudesta. Suo-

messa tunnetuimpiin ympäristöhallintajärjestelmästandardeihin kuuluu ISO 14001 ja EMAS. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 107 – 108.)

3.1 Pohjoismainen ympäristömerkki

Pohjoismainen ympäristömerkki eli tunnetummin Joutsenmerkki (Kuva 3) perustettiin vuonna 1989 edistämään kestävästä kehitystä. Joutsenmerkki on pohjoismaiden yhteinen ympäristömerkki, jota sovelletaan koko pohjoismaiden alueella. Suomen tasolla Motiva Service Oy:n Ympäristömerkintä-yksikkö hallinnoi Joutsenmerkkiä. Ympäristömerkinnän asiantuntijat osallistuvat Joutsenmerkin kriteerien laatimiseen muiden yhteistyötä tekevien maiden asiantuntijoiden kanssa. Tätä prosessia ohjaa Ympäristömerkintälautakunta, jonka päällimmäinen tarkoitus on edistää Joutsenmerkin toimintaa Suomessa. (Joutsenmerkki 2014d, e, f.)



Kuva 3. Ympäristömerkki (Joutsenmerkki 2013.)

Joutsenmerkki on tae siitä, että tuote tai palvelu on ympäristöystävällinen. Joutsenmerkki on myös yksi kestävästä kehityksen vaikutuskeino, sillä sen avulla pyritään ohjaamaan kuluttajia ja heidän valintojaan ympäristöä ajatellen. Samoin myös tuotteiden valmistajia ja palveluntarjoajia kannustetaan tekemään ympäristöystävällisempiä valintoja ja tarjoamaan kuluttajille ympäristön kannalta parempia vaihtoehtoja. (Joutsenmerkki 2014e.)

Joutsenmerkki sisältää eri tuotteille ja palveluille kriteerit, jotka muodostavat myöntämisperusteet. Lähtökohtaisesti nämä kriteerit perustuvat elinkaariajatteluun eli ne ottavat huomioon ympäristövaikutukset, jotka aiheutuvat tuotteen tai palvelun koko elinkaaren aikana (Harmaala ja Jallinoja 2012, 137). Joutsenmerkki kuten myös kriteerit ovat määräaikaista, sillä noin joka 3. – 5. vuosi kriteereitä tiukennetaan (Joutsenmerkki 2014e). Kriteerien tiukennus edesauttaa yhä ympäristöystävällisempien tuotteiden ja palveluiden kehittämistä. (Sarkkinen 2006, 66.)

Yrityksille Joutsenmerkin hakeminen perustuu täysin vapaaehtoisuuteen. Joutsenmerkki on kuitenkin yrityksille maksullinen. Merkin markkinoinnista ja sen kriteerien kehittämisestä aiheutuvat kulut katetaan yritysten maksuilla. Merkin maksullisuus rajaa joskus pienemmät yritykset pois Joutsenmerkin piiristä, vaikka niiden tuotteet olisivatkin Joutsenmerkin vaatimusten mukaiset. Vaikka Joutsenmerkki ilmaisee näkyvästi kuluttajille tuotteen tai palvelun ympäristöystävällisyyden, voi vastaava tuote tai palvelu olla yhtä hyvä vaihtoehto ympäristönäkökulmasta. (Sarkkinen 2006, 66.)

Joutsenmerkin kriteerit ovat tuoteryhmäkohtaisia. Erilaiset tuotteet kuten paperituotteet ja pesuaineet sekä palveluista hotellit ja ravintolat voivat hakea Joutsenmerkkiä (Harmaala ja Jallinoja 2012, 137). Muita tuoteryhmiä ovat muun muassa paristot, tietokoneet ja akut. Joutsenmerkki löytyykin lähes 65:stä eri tuotemerkistä (Joutsenmerkki 2014b). Suomessa Joutsenmerkki on saavuttanut arvostetun aseman, ja suurin osa kuluttajista tunnistaa merkin ja tietää sen liittyvän ympäristöön. (Sarkkinen 2006, 66;Harmaala ja Jallinoja 2012, 137.)

Joutsenmerkki on myönnetty 39 hotellille Suomessa. Näihin Joutsenmerkittyihin hotelleihin kuuluu 5 Sokos Hotels-ketjuun, 17 Scandic-ketjuun ja 7 Radisson Blu-ketjuun kuuluvaa hotelleja. Näiden hotellien lisäksi yhdelle Hiltonille, kahdelle Best Western-hotellille ja yhdelle Cumulukselle on myönnetty Joutsenmerkki. (Joutsenmerkki 2014g.)

3.2 Euroopan ympäristömerkki

Euroopan ympäristömerkki eli EU-kukka (Kuva 4) perustettiin Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksesta vuonna 1992. Se luotiin edistämään kestäväää kehitystä sekä ympäristöpolitiikkaa, ja vähentämään ilmastolle, ympäristölle ja ihmisten terveydelle haitallisia ympäristövaikutuksia. EU-kukka on käytössä jokaisessa EU- ja ETA-maissa, ja nämä maat osallistuvat merkinnän kehittämiseen oman organisaationsa kautta. Suomessa EU-kukkaa ja sen kehittämistyötä hallinnoi Ympäristömerkintä. EU-ympäristömerkkijärjestelmän perimmäinen tarkoitus on edistää ympäristöystävällisten tuotteiden myyntiä. (EU-ympäristömerkki 2014a.)



Kuva 4. Euroopan ympäristömerkki (Ympäristö 2013.)

EU-kukan myöntäminen toimii samalla kaavalla kuten Joutsenmerkki eli kriteereissä otetaan huomioon tuotteen koko elinkaaren aikana aiheutuneet ympäristövaikutukset (Sarkkinen 2006). Kriteereissä keskitytään ainoastaan tuotteiden elinkaaren tärkeimpiin ympäristövaikutuksiin markkinalähtöisestä näkökulmasta. Nämä arvioitavat ympäristöasiat liittyvät muun muassa jätteiden syntyyn, energian kulutukseen ja maaperän pilaantumiseen. Kriteerit ovat voimassa 2 – 5 vuotta, sillä niiden vaatimuksia kiristetään teknisen ja tieteellisen kehityksen mukaisesti. Nämä kriteerit laaditaan EU:n ympäristölautakunnassa, jotka kehittävät kriteerit tieteellisen näytön ja teknologisen kehityksen pohjalta. (EU-ympäristömerkki 2014b.)

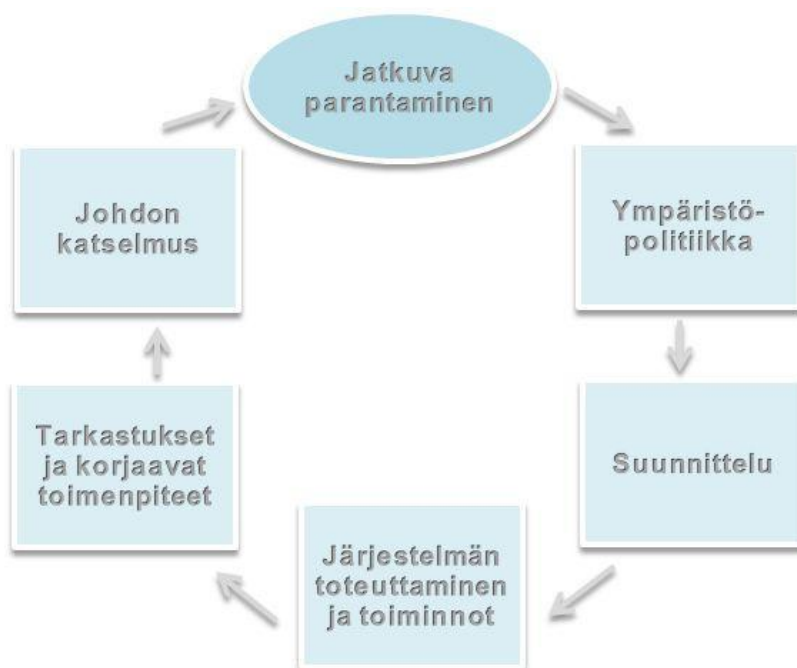
Euroopan ympäristömerkki myönnetään tuotteille ja palveluille, jotka täyttävät tuoteryhmäkohtaiset kriteerit. Ympäristömerkin hakeminen on yrityksille täysin vapaaehtoista. Suomessa Euroopan ympäristömerkkiä hoitaa Ympäristömerkintä, joka myöntää merkin käyttöluvut. Sen toimintaa valvoo Ympäristöministeriö (EU-ympäristömerkki 2014c). Euroopan ympäristömerkki on myönnetty jo yli 1400 yritykselle Euroopan laajuisesti. Suomessa EU-kukan voi löytää esimerkiksi Stora Enson kopio- ja sanomalehtipapereista, Tikkurilan sisämaaleista ja SCA:n pehmopapereista. Näiden lisäksi kahdelle majoituspalveluyritykselle on myönnetty EU-ympäristömerkki, ja toinen näistä on Hotelli Ava, joka tarjoaa Suomen ainoana EU-ympäristömerkittyä hotellipalvelua. (EU-ympäristömerkki 2014d.)

3.3 Ympäristöjärjestelmästandardit ISO 14001 ja EMAS

Ympäristöjärjestelmät ovat osa organisaatioiden ympäristöjohtamista. Ympäristöjohtamisessa toiminnan ympäristövaikutusten hallinta on osa kokonaisvaltaista johtamista. Ympäristöjärjestelmät vaativat yritykseltä toimia ympäristönäkökulmasta. Organisaatioiden on asetettava toiminnalleen ympäristötavoitteet, jotka perustuvat kartoitettuihin toiminnasta aiheutuviin ympäristövaikutuksiin ja laadittava niille toimenpidesuunnitelma. Organisaatioiden on seurattava näiden tavoitteiden toteutumista, ja pyrittävä kehittämään jatkuvasti ympäristötehokkuutta toiminnassaan. Ympäristöhallintajärjestelmien kautta saaduista tuloksista

yritys voi laatia ympäristöraportteja viranomaisia varten. Lisäksi näitä tietoja voidaan hyödyntää markkinoinnissa, jonka kautta sidosryhmille, kuten kuluttajat, voidaan tiedottaa toiminnan ympäristövaikutuksista. (Sarkkinen 2006, 118 – 120.)

International Organization for Standardization on kansainvälinen standardointijärjestö, jonka ISO 14001-standardi on yksi käytetyimmistä ympäristöjärjestelmistä, ja se koostuu yleensä viidestä eri elementistä, jotka on havainnollistettu kuvassa 5 (Sarkkinen 2006, 120). Yrityksen ympäristöpolitiikka asettaa toiminnalle suunnan huomioiden samalla toiminnan keskeisimmät ympäristötavoitteet ja päämäärät. Suunnitteluvaiheessa laaditaan yrityksen ympäristöohjelma tai vaihtoehtoisesti johtamisjärjestelmä perustuen ympäristöpolitiikkaan. Ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet vaikuttavat ympäristöohjelman sisältöön. Toteutusvaiheessa ympäristöohjelma tai -järjestelmä siirretään yrityksen käytäntöön. Toteutukseen liittyy myös erilaisia toimintoja, kuten kouluttaminen organisaation sisällä ja vastualueiden selkeyttäminen. Järjestelmän toteutumista tulee myös dokumentoida, ja ohjata sen toimintoja. Toteutumista tarkastellaan tekemällä mittauksia ja arviointeja. Niiden pohjalta määritellään korjaustoimenpiteet yrityksen ympäristöjärjestelmälle. Johdon katselmuksessa varmistetaan yrityksen ympäristöpolitiikan toteutuminen käytännössä. Ympäristöjärjestelmästandardi edellyttää yritykseltä jatkuvaa parantamista, joten nämä viisi elementtiä ovat alituisessa syklissä keskenään. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 109 – 110.)



Kuva 5. Ympäristöjärjestelmän ISO 14001 elementit (Sarkkinen 2006, 120.)

EMAS eli Eco-Management and Audit Scheme on Euroopan Unionin oma ympäristöjärjestelmästandardi (Ketola 2005, 155). EMAS on sisällöltään samankaltainen ISO 14001-

standardin kanssa vaatien kuitenkin yritykseltä vuosittain julkaistavan EMAS-selonteon, jolla raportoidaan yrityksen ympäristövaikutuksista. EMAS-selonteon kautta saatavaa informaatiota voidaan pitää erittäin luotettavana, sillä ulkopuolinen toimija vahvistaa ympäristöraportin tiedot. (Sarkkinen 2006, 120 – 121.)

Ympäristöhallintajärjestelmien sijasta yritykset voivat vaihtoehtoisesti rakentaa kevennetyn mallin hyödyntämällä ISO 14001- ja EMAS-standardien keskeisiä elementtejä. Kevennetyn ympäristöjärjestelmän oleellisia toimia ovat toiminnasta aiheutuvien ympäristövaikutusten tunnistaminen, ympäristöpäämäärien laatiminen, ympäristöohjelman luominen ensi vuodelle sekä sen toteuttaminen ja jatkuva seuraaminen. Organisaation luonne vaikuttaa suuresti kevennettyjen ympäristöjärjestelmien sisältöön. Esimerkiksi kouluille ja Pk-yrityksille on luotu omat kevennetyt ympäristöjärjestelmät, jotka myötäilevät organisaatioiden luonnetta. (Sarkkinen 2006, 122.)

WWF on laatinut kevennetyn ympäristöjärjestelmän nimeltä Green Office, jota voidaan soveltaa toimistoalalla. Tämän ympäristöjärjestelmän periaatteena on lisätä ympäristötietoutta työpaikalla ja näin ollen myös motivoida ekologisempaan työntekoon. Sen Sijaan oppilaitosten on mahdollista osallistua kestävä kehityksen ohjelmaan nimeltä Vihreä Lippu, joka kuuluu kansainvälisesti toimivaan Eco-Schools-ympäristöohjelmaan. Tämän ohjelman keskeisinä teemoina ovat nuorten osallistaminen ja ympäristövaikutusten minimointi. Vihreä Lippu on käytännönläheinen ohjelma, ja sen tarkoituksena on innostaa kestävään toimintaan. (Sarkkinen 2006, 122.)

4 EKOLOGISUUS MAJOITUSALALLA

Matkailuala on yksi maailman suurimmista toimialoista, ja sen kasvu on jatkuvaa. Matkailualan laajentuessa myös ihmisten toiminta kasvaa, joka lisää osaltaan ympäristöhaittojen muodostumista. Majoitusliikkeet ja etenkin hotellit muodostavat merkittävän osan matkailualasta, ja samalla aiheuttavat eniten negatiivisia ympäristövaikutuksia muuhun palvelu-alaan verrattuna. Majoitustoiminnalla onkin suuri vaikutus matkailualan ekologisuuteen maailmanlaajuisesti. Majoitusalan kasvaessa hotelleilla on vastuu toimia edelläkävijänä ympäristöasioissa ja näin ollen myös kasvattaa omaa kilpailuetuaan markkinoilla. (Sloan, Legrand ja Chen 2013, 25 – 26.)

Viimeisen vuosikymmenen aikana matkailu- ja ravitsemisyriyten, etenkin hotellien osallistuminen kestävän kehityksen mukaiseen toimintaan on kasvanut. Tämän ilmiön alkuunpanijana voidaan sanoa olleen käsitys siitä, että matkailu- ja ravitsemisala käyttää eniten luonnonvaroja suhteessa muuhun palvelu-alaan, ja tämän takia useat hotellit pyrkivät parantamaan imagoaan asiakkaiden silmissä. Hotellien ekologinen jalanjälki onkin yleensä suurempi verrattuna muihin suuriin rakennuksiin, sillä hotellitoimintaan sisältyy toimintoja kuten esimerkiksi kerroshoito, ravintolat sekä kylpylät. Nämä toiminnot vaikuttavat merkittävästi hotellien energian ja veden kokonaiskulutukseen sekä jätteiden määrään. (Sloan, Legrand ja Chen 2013, 8.)

Tilastokeskuksen (2014) mukaan Suomessa vuonna 2014 ajanjaksolla tammikuu – lokakuu yöpymisten määrä oli kaikissa majoitusliikkeissä 17 180 977, ja näistä 13 386 134 pelkästään hotelleissa. Jokainen yöpyminen lisää osaltaan hotellipalveluiden ympäristökuormitusta, ja näin ollen majoittujien valinnoilla onkin suuri merkitys ympäristövaikutusten muodostumiseen. Esimerkiksi yöpyminen ympäristömerkityssä majoitusliikkeessä on osa vastuullista kulutusta. Tässä kappaleessa käyn läpi millaisia vaatimuksia Joutsenmerkillä on hotelleille sekä esittelen muutamia esimerkkejä ekologisesta toiminnasta hotellialalla Suomessa ja ulkomailla.

4.1 Joutsenmerkin kriteerit hotelleille

Monesti Joutsenmerkki yhdistetään erilaisiin ympäristöystävällisiin tuotteisiin kuten puhdistusaineet, paperituotteet tai erilaiset kodinkoneet, mutta erilaisten palveluidenkin on mahdollista saada Joutsenmerkki. Eri palveluille on laadittu omat kriteerinsä, joiden pitää täyttyä hakiessa Pohjoismaista ympäristömerkintää. Hotelleille, ravintoloille ja kongressikeskuk-

sille on laadittu yhteinen kriteeristö, joka määrittelee toiminnassa huomioitavat asiat ympäristönäkökulmasta. (Joutsenmerkki 2014c.)

Yrityksen toiminta pisteytetään Joutsenmerkin kriteereiden pohjalta. Joutsenmerkin kriteerit hotelleille, ravintoloille ja kongressikeskuksille pitävät sisällään perusvaatimukset, joiden täytyminen on edellytyksenä ympäristömerkinnän saamiseksi. Perusvaatimukset perustuvat määriteltyihin raja-arvoihin ja annettuihin kriteereihin. Jokaiselle toimintamuodolle, muun muassa hotellille tai ravintolalle on määritelty pakolliset vaatimukset sekä valinnaiset pistevaatimukset. Valinnaisten pistevaatimusten täytyminen korottaa yrityksen saamaa kokonaispistemäärää. Hotellin tulee saada vähintään 26 pistettä mahdollisesta 73 pisteestä Joutsenmerkin saamiseksi (Joutsenmerkki 2014a.)

Tässä yhteydessä keskitytään pelkästään hotellia ja sen toimintaa koskeviin vaatimuksiin. Hotelleja koskevista kriteereistä on jätetty pois vaatimukset liittyen uima-altaisiin, kuljetuksiin ja tarjoiluun. Näistä vaatimuksista on poimittu ne ekologiset asiat, jotka vaikuttavat eniten asiakkaiden hotellikokemukseen liittyen muun muassa energian ja veden kulutukseen, jätteiden lajitteluun sekä ympäristöystävällisiin hankintoihin.

4.1.1 Energiankulutus

Energiankulutukselle on asetettu oma raja-arvonsa, jonka täytyminen on pakollista. Hotellin energiankulutusta mitataan Joutsenmerkin energiatyökälulla, ja saadun kulutuksen määrää verrataan tiettyyn tavoitearvioon. Tavoitearvio kuvastaa ihanteellista energian käyttöä, jota vastaavanlaiset toiminnot kuluttavat. Useat muuttujat, kuten lattiapinta-ala, asiakkaiden määrä ja ilmastoalue vaikuttavat tavoitearvion laskentaan. Joutsenmerkin vaatimuksena on, että hotellin energiankulutus on tavoitearvioon verrattuna enintään 1,7-kertainen. Hotellin, jonka palvelutarjontaan ei kuulu aamiainen, energiankulutus ei tule olla enemmän kuin 1,6-kertainen tavoitearvioon nähden. Kyseisten raja-arvojen avulla hotellin toiminta pisteytetään. Esimerkiksi hotellin mitatun energiankulutuksen ollessa 0.2 yksikköä pienempi kuin raja-arvo, kertyy hotellille kaksi pistettä. Mitä pienempi energiankulutus on raja-arvoon nähden, sitä enemmän yritys saa pisteitä. Raja-arvon alittaminen on valinnainen vaatimus, joka korottaa hotellin kokonaispistemäärää. (Joutsenmerkki 2014a.)

Erilaisten lämmitysmuotojen käytölle on määritetty enimmäismäärä tai pisteytysmenetelmä. Joutsenmerkin pakollisena vaatimuksena on se, että hotellin tulee antaa laskelma fossiilisen öljyn käytöstä lämmityksessä, jonka tulee olla alle 30 prosenttia kokonaislämmitystarpeesta. Aurinkopaneelien, aurinkokerääjien ja lämpöpumppujen käyttö on taas pisteytetty, ja ne

kuuluvat valinnaisiin vaatimuksiin. Esimerkiksi aurinkokerääjien tuottaman energian käsittäessä 20 prosenttia kokonaislämmitystarpeesta, kerryttää vaatimuksen täytyminen hotellille yhden pisteen. Lämpöpumppujen käyttö pisteytetään samankaltaisesti, mutta pumppujen kautta saatu energia tulee kattaa yli 30 prosenttia kokonaislämmitystarpeesta. (Joutsenmerkki 2014a.)

Hotellin käyttämille valaisimille on omat valinnaiset vaatimuksensa. Niiden täytyessä hotellille kertyy pisteitä sen mukaan, kuinka suuren prosenttiosuuden LED-valaisimet tai vähintään B-energialuokkaan kuuluvat valaisimet kattavat kokonaisvalaisinmäärästä. Kun näiden valaisimien määrä on 40 – 60 prosenttia kaikista valaisimista, hotelli saa yhden pisteen. Suurimman pistemäärän, 3 pistettä, voi saada kun energiansäästölamppujen tai LED-valaisimien määrä kattaa vähintään 80 prosenttia kokonaisvalaisinmäärästä. Samalla tavalla on pisteytetty myös tarveohjattujen eli liiketunnistimella toimivien valaisimien vaatimukset. (Joutsenmerkki 2014a.)

Valinnaisina vaatimuksina hotelleille ovat yllämainittujen lisäksi pisteytetyt hiilidioksidindeksi, energiakatselmus sekä ilmanvaihdon ohjaus. Hiilidioksidindeksi mittaa hotellin toimintojen aiheuttamaa hiilidioksidipäästöjen määrää suhteutettuna tavoitearvioon. Energiakatselmuksessa esitetään energiansäästöön tehtävät toimenpiteet, joiden tarkoituksena on vähentää energiankulutusta. Pisteiden saanti edellyttää energia-alan asiantuntijan tekemää energiakatselmusta viimeisen viiden vuoden aikana. Hotelli voi myös saada pisteitä tarveohjatusta ilmanvaihdosta, jos se kattaa vähintään 50 prosenttia kokonaisilmanvaihdosta. (Joutsenmerkki 2014a.)

4.1.2 Vedenkulutus

Vedenkulutuksella on oma raja-arvo vaatimuksensa, jonka täytyminen on pakollista, mutta myös valinnaista. Pakollisuus perustuu vaatimukseen liittyvien tietojen ilmoittamiseen, jotka ilmoitetaan joka tapauksessa. Valinnaisuus taas perustuu hotellin omaan valintaan täyttääkö yritys raja-arvon vaatimukset koskien vedenkulutusta vai jätemäärää. Joutsenmerkki edellyttää kriteerien täyttymistä ainakin toisen raja-arvon kohdalla. (Joutsenmerkki 2014a.)

Vedenkulutusta koskevassa kriteerissä vaatimuksena on hotellin toiminnan vedenkulutuksen mittaaminen joko oman mittarin tai vesilaitoksen avulla. Pelkät vesilaskut hyväksytään selvityksenä vasta silloin, kun hotelli ei aio täyttää vedenkulutuksen raja-arvoa. Hotellille määritetty vedenkulutuksen raja-arvo on 200 litraa/asiakas. Raja-arvon pisteytys edellyttää raja-arvoa pienempää kulutusta. Esimerkiksi 10 – 20 prosenttia pienempi kulutus raja-

arvoon nähden tuo hotellille yhden pisteen, mutta yli 50 prosenttia pienempi kulutus kolme pistettä. (Joutsenmerkki 2014a.)

Hotellin on mahdollista saada pisteitä valinnaisista vedenkulutukseen liittyvistä kriteereistä. Kriteerit pisteytetään niiden kuluttaman vedenmäärän mukaan sekä kuinka suuren osan ne kattavat kokonaismäärästä. Kyseisen vaatimukset liittyvät vettä säästäviin pesualtaiden vedensekoittimiin, suihkuihin ja WC-istuimiin. Pesualtaiden vedensekoittimien pisteytykseen vaaditaan enintään 5 – 8 litran suuruista vedenvirtaamaa, kun taas suihkujen virtaama tulee olla enintään 9 – 11 litraa. Molemmissa kriteereissä on myös vaatimuksena vettä säästävien vedensekoittimien tai suihkujen 90 prosentin osuus kokonaismäärästä. Näiden lisäksi valinnaisena vaatimuksena on kaksoishuuhdeltavien WC-istuinien 20 – 50 prosentin osuus kaikista hotellin WC-istuimista. Kriteerien täytyessä hotelli saa pisteitä 1 – 2 kappaletta riippuen siitä, kuinka ekologisesti asiat on yrityksessä hoidettu. (Joutsenmerkki 2014a.)

4.1.3 Jätteiden lajittelu ja kierrätys

Hotelli voi vedenkulutuksen sijasta valita jätemäärää koskevan raja-arvon täyttymisen. Raja-arvo koskee vain lajittelematonta jätettä, joka syntyy yrityksen päivittäisessä toiminnassa. Hotellille raja-arvoksi on määritetty 0,20 kg jätettä asiakasta kohden. Joutsenmerkin pakollisena vaatimuksena on myös raja-arvon jatkuva seuranta. Valinnaisena pistevaatimuksena jätteiden määrälle on määritetyn raja-arvon alittaminen. Esimerkiksi hotellin jätemäärän ollessa 30 – 40 prosenttia pienempi raja-arvoon verrattuna, se kerryttää kokonaispistemäärää 2 pisteellä. (Joutsenmerkki 2014a.)

Jätteiden lajittelulle on laadittu omat vaatimuksensa. Hotellin tulee lajitella jätteet vähintään kolmeen eri jakeeseen: lasi, metalli, pahvi, paperi, biojäte sekä kova ja pehmeä pakkausmuovi. Jos useampia jätejakeita lajitellaan hotellissa samaan jakeeseen ja niiden kierrätys hoituu jätehuoltoyrityksen kautta, lasketaan ne silti eri jakeiksi. Hotellin tulee oman lajittelunsa lisäksi mahdollistaa lajittelu hotellihuoneissa. Huoneissa tulee olla sekajätejakeen lisäksi vähintään kaksi muuta jakeita, jotta asiakkailta on mahdollisuus lajitteluun. Lajittelumahdollisuudesta on myös kerrottava asiakkaille. Hotelli voi myös saada pisteitä valinnaisen vaatimuksen täyttymisestä koskien biojätteen käsittelyä. Jos biojäte lajitellaan ja kierrätetään muun muassa kompostoimalla, hotelli saa vaatimuksesta kaksi pistettä. (Joutsenmerkki 2014.)

4.1.4 Ympäristöystävälliset hankinnat

Hotellin erilaisille hankinnoille on omat pakolliset vaatimuksensa sekä valinnaiset pistevaatuksensa. Pakollisena vaatimuksena lamppuille on määritetty tietty käyttöikä, joka tulee täyttyä. Esimerkiksi LED-lamppujen käyttöikä tulee olla vähintään 25 000 tuntia, kun taas energiasäästölamppujen on kestettävä vähintään 10 000 tuntia. Vaihtoehtona on myös käyttää pelkästään ympäristömerkittyjä lamppeja. Pakollisena kriteerinä on myös se, että hotellin käyttämistä pehmopapereista, kuten WC-paperi, ja kopiopapereista tulee 90 prosenttia olla ympäristömerkittyjä. Joutsenmerkki edellyttää näiden lisäksi, että vähintään 50 prosenttia painotuotteista tulee olla Joutsenmerkittyjä ja niiden painajana tulee olla Joutsenmerkitty toimija. (Joutsenmerkki 2014a.)

Valinnaisena pistevaatuksena on eri ympäristömerkityille käyttötavaroille määritetyt prosenttiosuudet, jotka lasketaan kokonaismäärästä. Pisteet myönnetään taulukon mukaisin perustein (Taulukko 1). Samoilla perusteilla pisteytetään hotellin hankinnat ympäristömerkittyjen kestokulutushyödykkeiden osalta (Taulukko 2). Näiden lisäksi hotelli voi saada pisteitä käyttämällä ympäristömerkittyä palvelua, kuten esimerkiksi siivous tai kemiallinen pesu. Ympäristömerkittyjen palveluiden osuus tulee olla 50 % kokonaistarpeesta. (Joutsenmerkki 2014a.)

Ympäristömerkityt käyttötavarat	Pisteet
Saippuat ja shampoot vähintään 90 %	2p
Saippuat ja shampoot vähintään 50 %	1p
Paperiset lautasliinat vähintään 50 %	1p
Valinnaiset asiakkaille myytävät tuotteet vähintään 50 %	1p
Mikrokuituliinat ja -mopit vähintään 50 %	1p
Paristot vähintään 90 %	1p
Värikasetit vähintään 90 %	1p
Kääntölehtitaulut vähintään 90 %	1p
Lehtiötussit/valkotaulutussit/kynät vähintään 90%	1p
Kynttilät vähintään 50 %	1p
Laittihanhoitainneet vähintään 50 %	1p
Teolliset puhdistus- ja rasvanpoistoaineet vähintään 50 %	1p
Elintarviketeollisuuden puhdistusaineet	1p
Liotusaine vähintään 50 %	1p
Muut tuotteet vähintään 50 %	1p/tuote vähintään 2p

Taulukko 1. Ympäristömerkityt käyttötavarat (Joutsenmerkki 2014a.)

Ympäristömerkityt kestokulutushyödykkeet	Pisteet
Toimistolaitteet vähintään 50 %	1p
Hotellihuoneiden televisiot vähintään 10 %	2p
Yleisten tilojen televisiot vähintään 50 %	1p
Projektorit vähintään 50 %	1p
Huonekalut luokittain (esim. sängyt) vähintään 10 %	1ptuote, enintään 3p
Tekstiilit vähintään 20 %	2p
Vuodevaatteet ja pyyhkeet vähintään 40 %	2p
Vuodevaatteet ja pyyhkeet vähintään 20 % ja enintään 40 %	1p
Ekologisista kuiduista valmistetut vuodevaatteet ja pyyhkeet vähintään 20 % ja enintään 40 %	0,5p
Lattiamateriaalit vähintään 10 %	1p
Työvaatteet, vähintään yksi henkilöstöluokka tai vaateryhmä	0,5p
Muut	1p/tuote, enintään 2p

Taulukko 2. Ympäristömerkityt kestokulutushyödykkeet (Joutsenmerkki 2014a.)

Valinnaiset pistevaatimukset koskevat myös hotellihuoneissa olevia tuotteita ja laitteita. Kertakäyttötutteen osalta pistevaatimuksena on se, ettei kertakäyttöisiä tuotteita ole hotellihuoneissa. Hotellin on mahdollista saada pisteitä, jos vain 25 % hotellihuoneista löytyy kertakäyttötutteen, mutta tämän vaatimuksen täyttämistä pistemäärä on pienempi. Televisioiden kohdalla kriteerit käsittelevät niiden valmiustilan energiankulutusta: virtapainikkeesta suljettavien televisioiden kulutus suljettuna alle 0,01 W ja valmiustilassa enintään 0,5 W tai vaihtoehtoisesti kaukosäätimillä suljettavien televisioiden kulutus valmiustilassa enintään 0,3 W. Saman pistemäärän hotelli saa sillä, ettei huoneissa ole televisioita. Mini-baareja koskevat vaatimukset käsittelevät niiden energiankulutusta. Pisteet edellyttävät joko enintään 0,8 kWh tai 0,6 kWh kulutusta. Suurimman pistemäärän, kolme pistettä, saa vain, jos hotellihuoneissa ei ole minibaareja ollenkaan. Hotelli saa myös näiden lisäksi yhden pisteen siitä, että hotellissa on vähintään yksi allergiahuone. (Joutsenmerkki 2014a.)

4.1.5 Kemikaalit

Joutsenmerkki edellyttää hotelleilta pakollisten vaatimusten täyttymistä kemikaalien osalta. Astianpesuun käytettävien ympäristömerkittyjen tuotteiden, esimerkiksi koneastianpesuainesten osuus tulee olla 90 % kokonaismäärästä. Samalla periaatteella on määritetty vaatimukset ympäristömerkittyjen tuotteiden käytöstä tekstiilien pesussa. Sen sijaan siivoukseen käytettävistä tuotteista tulee 80 prosenttia olla ympäristömerkittyjä. Kemikaaleille, jotka eivät ole ympäristömerkittyjä, on laadittu omat vaatimuksensa. Nämä tuotteet eivät saa sisältää vaaralausekkeita koskien esimerkiksi syöpäsairauden vaaraa aiheuttavia aineita (Taulukko 3). Pakollisia vaatimuksia on myös määritetty astianpesuainesten ja siivousainesten

den automaattiselle annostelujärjestelmälle, kemiallisten tuotteiden hankintakäytännöille sekä kemiallisten tuotteiden käsittelylle. Henkilökunnalle tulee laatia ohjeistus kemikaalien käsittelylle koskien näiden tuotteiden käyttöä ja annostelua. (Joutsenmerkki 2014a.)

Luokitus	Varoitusmerkki ja R-lausekkeet koskien ainedirektiiviä 67/548/ETY	CLP-asetus 1272/2008/EY
Ympäristölle vaarallinen	N riskilausekkeella R50, R50/53 tai R51/53	Välitön myrkyllisyys 1: H400 Krooninen myrkyllisyys 1, 2: H410, H411
	R52/53, R52, R53	Krooninen myrkyllisyys 3, 4: H412, H413
Syöpäsairauden vaara	T riskilausekkeella R45 ja/tai R49 (Carc 1 tai Carc 2) tai Xn riskilausekkeella R40 (Carc 3)	Carc 1A/1B/2 vaaralausekkeella H350, H350i ja/tai H351
Mutageeninen	T riskilausekkeella R46 (Mut 1 tai Mut 2) tai Xn riskilausekkeella R68 (Mut 3)	Mut 1B/2 vaaralausekkeella H340 ja/tai H341
Lisääntymiselle vaarallinen	T riskilausekkeella R60, R61, R64 ja/tai R33 (Repr1 tai Repr2) tai Xn riskilausekkeella R62, R63, R64 ja/tai R33 (Repr3)	Repr 1A/1B/2 vaaralausekkeella H360, H361 tai H362

Taulukko 3. Ei-ympäristömerkittyjen tuotteiden vaatimukset (Joutsenmerkki 2014a.)

Hotelli voi saada pisteitä valinnaisista vaatimuksista koskien kemikaalittomia siivousmenetelmiä, siivousaineiden ja kuivausaineen automaattista annostelua ja Joutsenmerkittyjen pesulapalveluiden käyttöä. Kun siivous tapahtuu ilman kemiallisia tuotteita tai yli 50 prosenttia siivoukseen käytetyistä kemikaaleista annostellaan automaattisesti, pistemäärä on molemmissa vaatimuksissa yksi piste. Jos taas kuivausaineet annostellaan automaattisesti astianpesukoneisiin, se kerryttää pistemäärää kahdella pisteellä. Saman pistemäärän tuo myös se, ettei kuivausaineita käytetä ollenkaan. Pesulapalveluiden osalta hotelli voi saada neljä pistettä siitä, että kaikki tekstiilit pestään Joutsenmerkityssä pesulassa. Pelkkien pyyhkeiden ja vuodevaatteiden pesu kyseisissä pesuloissa tuo hotellille kaksi pistettä. (Joutsenmerkki 2014a.)

4.2 Esimerkkejä ekologisuudesta hotellialalla

Jo vuodesta 1993 pohjoismainen Scandic-hotelliketju on toiminut kestävän kehityksen mukaisesti, ja todisteena Scandicin kestävästä toiminnasta on Joutsenmerkki, joka on myönnetty yli 120:lle Scandic-hotellille. Pohjoismaiden ulkopuolella EU:n alueella toimiville hotelleille on myönnetty EU-kukka osoituksena ympäristöystävällisestä toiminnasta. Jokaisella Scandic-hotellilla on oma ympäristöohjelmansa, jonka noudattamista valvoo henkilöstön ympäristövastaava. (Scandic-hotels 2014a.)

Scandic toimii ympäristöasioiden edelläkävijänä. Vuonna 1995 otettiin käyttöön Pohjoismaiden ensimmäinen ympäristöystävällinen hotellihuone, jonka rakentamiseen käytettiin ekologisia ja kestäviä rakennusmateriaaleja. Scandic toimiikin ympäristörakennusstandardin

mukaisesti, jonka pohjalta kunnostetaan ja rakennetaan hotellin tiloja. Standardin perusperiaatteita ovat muun muassa ympäristökuormituksen minimoiminen rakennus- ja kunnostustöissä sekä kestävien materiaalien valinta. Nykyään Scandicin kaikki hotellihuoneet ovat vastaavanlaisia ympäristöhuoneita. Ympäristöystävällisen rakentamisen lisäksi hotellien päivittäiset ympäristötoimet vaikuttavat kestävään toimintaan. Esimerkiksi avainkortilla toimiva valaistus, jätteiden lajittelu 22 eri jakeeseen ja ympäristömerkittyjen puhdistusaineiden käyttö ovat Scandic-hotelleille ominaista. Näiden lisäksi veden mittaus on mahdollistanut veden kulutuksen vähentämisen 240 litrasta 209 litraan asiakasta kohden. Veden kulutuksen vähentämiseksi hotellihuoneissa olevat WC:t ovat vettä säästäviä ja hanat toimivat liiketunnistuksella. Scandicin pyrkimyksenä on myös jatkuvasti kehittää toimintaa yhä ympäristöystävällisempään suuntaan. (Scandic-hotels 2014b, c, d.)

Tanskassa sijaitseva hotelli Crowne Plaza Copenhagen Towers tunnetaan ekologisista toimintatavoistaan. Kansainvälisesti toimiva matkailualan järjestö SKÅL onkin antanut hotellille tunnoksensa siitä, että Crowne Plaza Copenhagen Towers on maailman ekologisimman hotelli. Samankaltaisiin hotelleihin verrattuna Copenhagen Towers käyttää 65 % vähemmän energiaa toiminnassaan. Tämän mahdollistaa omien aurinkopaneelien kautta saadun energian sekä hotellin lämmitykseen ja viilennykseen käytetyn pohjaveden hyödyntäminen. Energian säästön lisäksi hotelli on huomionut kestävä kierrätyskulttuurin. Esimerkiksi hotellin hammasharjoihin ja shampoopulloihin käytetty materiaali on biohajoavaa. (Crowne Plaza 2011; Crowne Plaza Copenhagen 2014.)

Helsingissä sijaitseva EU-ympäristömerkitty hotelli AVA toimii ympäristövastuun periaatteiden mukaisesti. Hotellille myönnetty EU-ympäristömerkki on osoitus siitä, että toiminnassa otetaan huomioon tiukat ympäristövaatimukset muun muassa veden, hankintojen ja jätehuollon osalta. Hotelli AVA pyrkii säästämään luontoa monin eri tavoin. Hotellihuoneissa olevat vettä säästävät hanat ja energiansäästölamput sekä käytetyt ympäristömerkityt pesuaineet ovat todisteena AVA:n vastuullisuudesta ympäristöä kohtaan. Ympäristötekojen kautta AVA:n tarkoituksena on kasvattaa asiakkaiden arvostusta ja tietoutta ympäristöasioita kohtaan, joka edistäisi asiakkaita tekemään ekologisempia valintoja. Hotelli AVA on vasta toinen majoitusliike Suomessa, joka on ansainnut toiminnalleen EU-ympäristömerkinnän. (Hotelli AVA 2015.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON KERUU

Tässä luvussa käyn läpi kyselyssä käytetyn tutkimusmenetelmän, ja esittelen toimeksiantajan pääpiirteittäin. Käyn läpi myös sen, kuinka ja milloin tutkimus toteutettiin, sekä esittelen kyselylomakkeen. Luvun loppuun kokoan tutkimuksen tulokset ja yhteenvedon saaduista tuloksista.

5.1 Kvantitatiivinen tutkimus ja otanta

Opinnäytetyöhöni liittyvä tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus opinnäytetyön aiheen perusteella, ja tarkoituksena oli kerätä laaja numeerinen aineisto havainnoimaan tutkittavaa tilannetta. Tutkittaessa asiakkaiden mielipidettä määrällinen tutkimus on tehokas tapa kerätä tietoa ja se mahdollistaa laajan aineiston hankinnan.

Kvantitatiivinen tutkimus on yksi aineiston keräämisen muodoista, jonka avulla selvitetään vastaukset tutkimusongelman kysymyksiin ”mikä?”, ”missä?”, ”kuinka usein?” ja ”kuinka paljon?” (Holopainen ja Pulkkinen 2013, 21). Tutkimuksesta saatu tulos ilmaistaan numeerisesti joko lukumäärin tai prosenttiosuuksin, joita havainnollistetaan erilaisilla kuvioilla ja taulukoilla. Yleensä kvantitatiivinen tutkimus soveltuu tarkoitukseen, jossa selvitetään jotain olemassa olevaa ilmiötä tai tilannetta, mutta syitä näihin ei pystytä löytämään määrällisen tutkimuksen kautta. Tällainen tutkimus toteutetaan yleensä kyselylomakkeilla. (Heikkilä 1998, 16 – 19.)

Tutkimus suoritettiin otantatutkimuksena, ja otantamenetelmänä käytettiin harkinnanvaraista otantaa. Harkinnanvaraisessa otannassa otantayksiköt poimitaan harkiten perusjoukosta siten, että objektiivinen ja tasapuolinen tulos on mahdollinen (Holopainen ja Pulkkinen 2013, 36). Ominaista kyseiselle otantamenetelmälle on sen joustavuus ja nopeus, jotka vaikuttivat menetelmän valintaan. Varausjärjestelmän tietojen pohjalta minun oli mahdollista vaikuttaa otantayksikköjen muodostumiseen. Tutkimuksen perusjoukkona toimivat Original Sokos Hotel Rikalan asiakkaat ja otantayksikkönä yli 18-vuotiaat suomalaiset hotelli-asiakkaat.

5.2 Tutkimuksen tavoite ja toteutus ja kyselylomakkeen esittely

Tutkimuksen perimmäisenä lähtökohtana oli saada selville tulisiko Original Sokos Hotel Rikala hankkia Joutsenmerkki perustuen asiakkaiden mielipiteisiin. Kyseinen hotelli ei ole vie-

lä hakenut Joutsenmerkkiä, joten tutkimuksesta saatu tulos havainnollistaa asiakkaiden kannan asiaan. Tutkimuksen tavoitteena oli myös kartoittaa Original Sokos Hotel Rikalan asiakkaiden asenteita ja mielipiteitä hotellialan ekologisuutta kohtaan ja verrata näitä saatuja tuloksia asiakkaiden suhtautumiseen Original Sokos Hotel Rikalan palveluihin.

Tutkimus toteutettiin Original Sokos Hotel Rikalassa ajalla 16.6 – 28.8.2014 jakamalla kyselylomakkeita asiakkaille. Tutkimuksen alkuvaiheessa kyselylomakkeita jaettiin asiakkaille sisäänkirjauksen yhteydessä, mutta kun lomakkeita ei palautettu ohjeistuksen mukaan eikä riittävästi, oli toimintatapaa muutettava. Päädyin jakamaan kyselylomakkeita aamiaisen yhteydessä. Tässä vaiheessa majoittumista asiakkaille on ehtinyt muodostua käsitys hotellista ja sen palveluista, joten kyselylomakkeet on helpompi täyttää.

Opinnäytetyöni kyselylomake on laadittu yhteistyössä toimeksiantajan kanssa (Liite 1). Kyselylomakkeeseen on sisällytetty aiheita, joita toimeksiantaja pitää tärkeänä tutkittavan asian kannalta. Tutkimuskysymys ja opinnäytetyön teoriapohja määrittävät ensisijaisesti lomakkeen aihepiirin, kun taas kysymykset on muodostettu hyödyntäen Joutsenmerkin kriteereitä hotelleille. Lomakkeen laadinnassa on pyritty rakenteen ja kysymysten järjestyksen loogisuuteen. Kysymykset on järjestetty niin, että samaa aihealuetta käsittävät kysymykset on sijoitettu peräkkäin, jonka kautta looginen siirtymä aihealueesta toiseen on mahdollinen.

Kysymyksiä on lomakkeessa yhteensä 25 kappaletta, jotka jakautuvat avoimiin sekä strukturoituihin eli valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviin kysymyksiin. Lomakkeeseen on sisällytetty useita erilaisia kysymystyyppejä kuten monivalinta-, arviointiasteikko-, avoimet ja demografiset kysymykset. Kyselylomakkeen alkuun on asetettu demografisia kysymyksiä kuten ikä, sukupuoli ja asema, joiden kautta kerätään tietoa vastaajien taustoista. Demografisten tietojen jälkeen asetetut kysymykset käsittelevät hotellipalveluiden ekologisuutta eli ne mukailevat opinnäytetyön tietoperustaa. Kysymyksissä, joissa tiedustelen vastaajien mielipidettä, arviointiasteikko on 1 – 4. Tällä tavoin vältyn keskivertovastauksilta, kuten ”en osaa sanoa” tai ”ei mitään mielipidettä”, jotka ovat yleisiä asteikon ollessa yhdestä viiteen. Käyttämäni arviointiasteikko mahdollistaa kattavan tiedon saannin, sillä vastaajaa ohjataan olemaan jotain mieltä käsiteltävästä aiheesta.

Koen, että kyselylomakkeeni sisältää tutkimuksen kannalta tarpeelliset aiheet ja kysymykset, jotka vastaajan on helppo ymmärtää ja joihin on vaivatonta vastata. Pyrin pitämään lomakkeen melko lyhyenä, jotta vastaaminen olisi mielekästä ja nopeaa. Päädyin pitämään lomakkeen A5-kokoisena, jotta lomakkeen pituus ei vaikuttaisi liian pitkältä. Pienempi koko helpottaa myös vastaajia käsittelemään lomaketta ja pitämään mielenkiinnon yllä. Tavoitteenani oli tehdä lomake mahdollisimman vaivattomaksi vastaajille. Tämän mahdollistavat

valmiit vastausvaihtoehdot ja avoimien kysymysten vähäinen määrä. Monesti tällaisissa kyselyissä vastaajat eivät paneudu avoimiin kysymyksiin tarkasti, joten mielestäni valmiit vastausvaihtoehdot vähentävät merkittävästi kyselyn suorittamista ajallisesti.

5.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetillä tarkoitetaan mitattujen tulosten luotettavuutta ja tutkimuksen toistettavuutta. Reliabiliteetti on silloin hyvä, kun tulokset eivät ole sattumanvaraisia, ja tutkimus voidaan suorittaa uusilla mittauskerroilla samanlaisin tuloksin. Validiteetti sen sijaan tarkoittaa pätevyyttä eli se ilmaisee, onko tutkimuksessa pystytty mittaamaan sitä, mikä oli tarkoitus. Validius vaatii täsmällisten tavoitteiden asettamista sekä tarkkaa suunnittelua ja tiedonkeruuta tutkimusta varten, jotta kysymykset käsittelevät tutkittavaa aihetta. (Holopainen ja Pulkkinen 2013, 16 – 17; Heikkilä 1998, 29 – 30.)

Koen, että tutkimukseni reliabiliteetti on hyvä. Mielestäni tutkimus olisi toistettavissa, koska samanlaisia tuloksia olisi saatu eri ajasta riippumatta. Esimerkiksi jos aamiaisajan sijasta olisin jakanut lomakkeita sisäänkirjausvaiheessa, asiakkaat olisivat molemmissa tilanteissa kuitenkin samat, joten tutkimuksen toistettavuus ei olisi aikaan sidottu. Valitsemani lomakkeiden jakoaika aamiaisella vahvisti tutkimuksen reliabiliteettiä, sillä pystyin rauhasa valitsemaan otantayksiköitä asiakkaista, jotka menivät vastaanoton kautta aamiaiselle. Tämä vähensi tulosten sattumanvaraisuutta ja lisäsi luotettavuutta, koska käyttämäni harkinnanvarainen otanta lisää tulosten tasapuolisuutta. Tulosten luotettavuutta tukee myös se, että tutkimusaiheeni koskee hotellia, jossa asiakkaat majoittuvat. Näin saadaan asiakkaiden kokemukset hotellin ekologisuudesta paremmin esille.

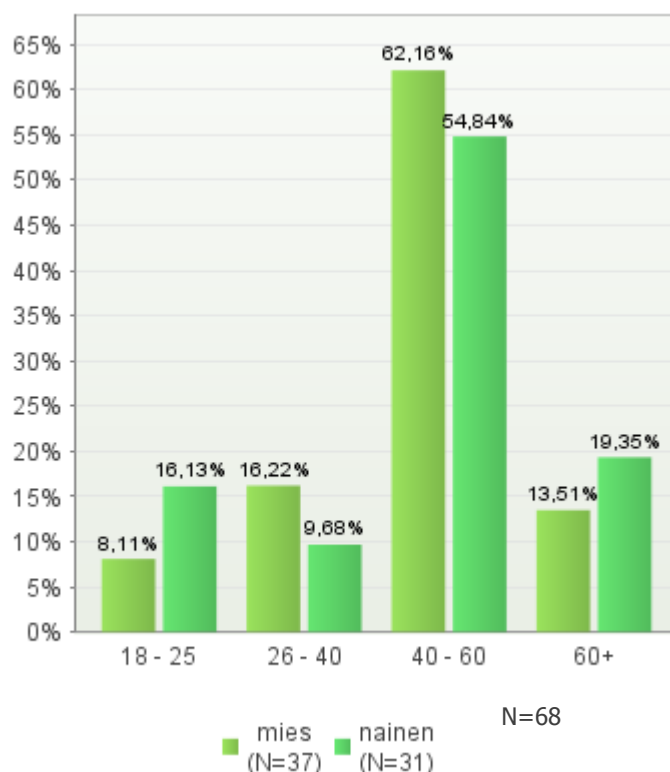
Tutkimus on mielestäni validi. Pyrin hyvään validiuteen suunnittelemalla toimeksiantajan kanssa lomakkeen ja kysymykset tarkasti, jotta kysely pohjautuu teoriapohjaan. Lomakkeen kysymykset käsittelevät pätevästi tutkittavaa ilmiötä, ja ne ovat helposti ymmärrettäviä. Ymmärrettävyys lisää validiteettia, sillä se vähentää vastaamattomuutta, ja näin ollen saadaan kattavia vastauksia. Tutkimuksen validiteettia tukevat myös kyselylomakkeen valmiit vastausvaihtoehdot, sillä ne vähentävät vastausten tulkinnanvaraa. Koen myös, että valittu kohderyhmä tukee tulosten pätevyyttä, koska vastaajat käyttävät sen hotellin palveluita, jonka ekologisuutta tutkimus käsittelee.

6 KYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa käyn läpi kyselystä saadut tulokset kysymys kerrallaan mukaillen lomakkeen järjestystä. Kyselyyn vastattiin yhteensä 77 kertaa, joista yhdeksän lomaketta täytyi karsia pois erittäin puutteellisten vastausten takia. Analysoinnissa huomioin siis 68 lomakkeen vastaukset.

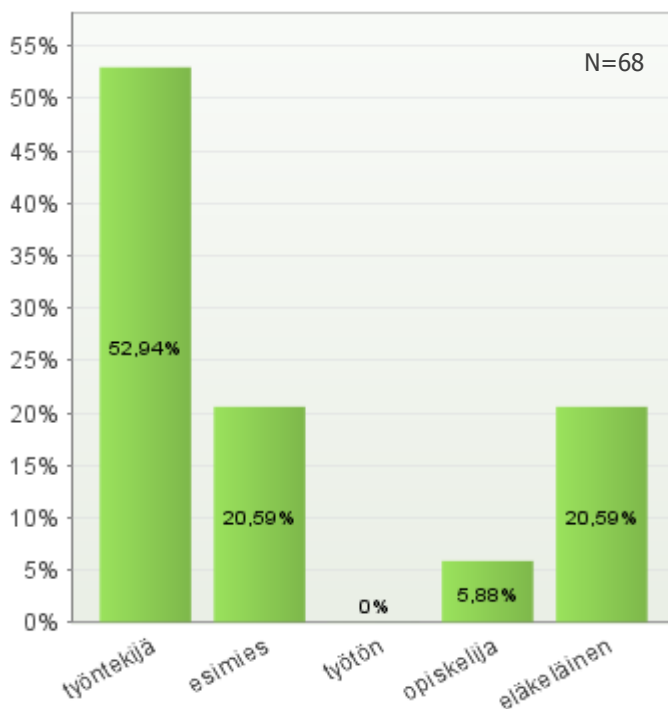
Kyselylomakkeen kolmen ensimmäisen kysymyksen avulla pyrittiin kartoittamaan vastaajien demografisia tietoja, kuten ikä, sukupuoli ja asema. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin asiakkaiden ikää, ja vastausvaihtoehdot olivat 18 – 25 vuotta, 26 – 40 vuotta, 40 – 60 vuotta ja 60+ vuotta. Vastaajista 11,76 % kertoi iäkseen 18 – 25 vuotta, 13,24 % ilmoitti iäkseen 26 – 40 vuotta, 58,82 % kertoi olevansa 40 – 60 vuotta ja 16,18 % ilmoitti iäkseen 60+ vuotta.

Toinen kysymys kysyi vastaajien sukupuolta. 54,41 % vastaajista oli miehiä ja 45,59 % oli naisia. Kuviossa 1 olen yhdistänyt vastaukset koskien ikää ja sukupuolta, jotta sukupuolten ikäjakauma tulisi esille. Kuvioista 1 käy ilmi, että miehistä suurin vastaajaryhmä oli 40 – 60-vuotiaat miehet 62,16 prosentin osuudellaan. Myös naisista, jotka ilmoittivat iäkseen 40 – 60 vuotta, oli suurin vastaajaryhmä naisista 54,84 % osuudella. Miehistä taas vähiten vastasi 18 – 25-vuotiaat, joiden prosentuaalinen osuus oli 8,11 %, ja naisten pienin vastaajajoukko oli 26 – 40-vuotiaat 9,68 prosentin osuudella.



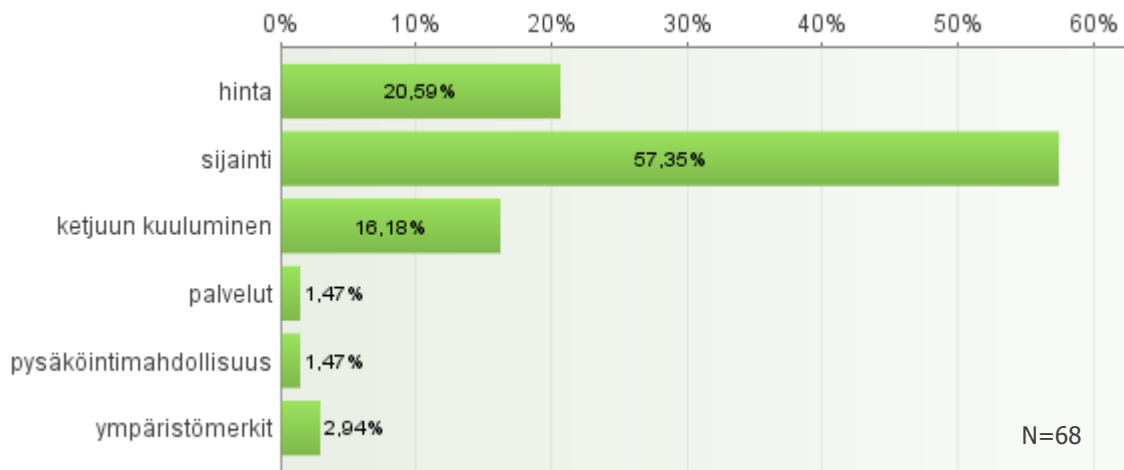
Kuvio 1. Sukupuolien ikäjakauma

Kolmas kysymys kysyi vastaajien asemaa työmarkkinoilla. Vastausvaihtoehtoina olivat työntekijä, esimies, työtön, opiskelija ja eläkeläinen. Kuviosta 2 selviää, että yli puolet vastaajista oli työntekijöitä (52,94 %), ja yhtään työtöntä ei kyselyyn vastannut. Esimiesten ja eläkeläisten osuudet olivat samat (20,59 %) kaikista vastanneista. Opiskelijoita vastaajista oli vain 5,88 prosenttia.



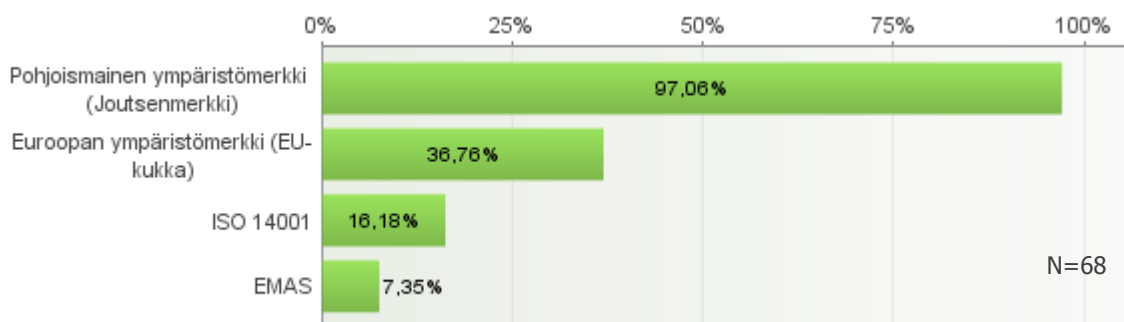
Kuvio 2. Asema työmarkkinoilla

Demografisten tietojen jälkeen kyselylomakkeen seuraava kysymys tiedusteli asiakkailta, mikä tekijä vaikuttaa hotellin valintaan: Mitä pidätte tärkeänä hotellia valitessanne? Vastausvaihtoehtoina olivat hinta, sijainti, ketjuun kuuluminen, palvelut, pysäköintimahdollisuus ja ympäristömerkit. Vastaajien tuli valita vain yksi vaihtoehto, jotta esille tulisi tekijä, jonka asiakas kokee olevan kaikkein tärkein muista vaihtoehdoista. Kuviosta 3 selviää, että tärkein hotellin valintaan liittyvä tekijä vastaajien mielestä on sijainti 57,35 % osuudella. Ympäristömerkkejä pitivät tärkeimpänä kriteerinä vain 2,94 % vastaajista. Vähiten saivat ääniä palvelut sekä pysäköintimahdollisuus (1,47 %).



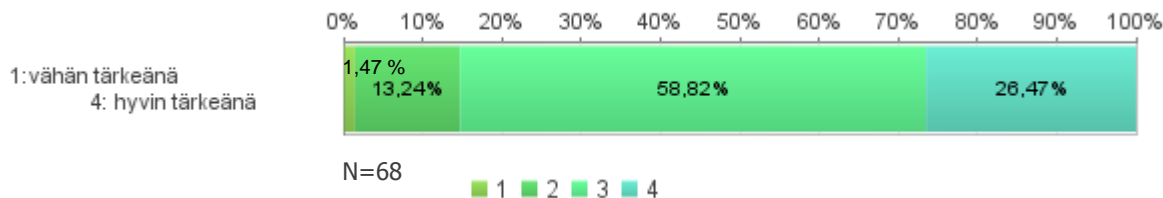
Kuvio 3. Mitä pidätte tärkeänä hotellia valitessanne?

Seuraava kysymys käsittelee asiakkaiden tietämystä hotellien ympäristömerkkien ja – standardien kohdalla: Mitkä näistä ympäristömerkeistä on teille tuttuja? Vaihtoehtoina olivat Pohjoismainen ympäristömerkki, Euroopan ympäristömerkki, ISO 14001-standardi sekä EMAS. Tässä kysymyksessä vastaajat pystyivät valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon. Kuvio 4 selviää, että tunnetuin näistä vaihtoehdoista vastaajien keskuudessa oli Pohjoismainen ympäristömerkki 97,06 % osuudella. Ympäristöjärjestelmästandardi ISO 14001 tunnettiin kohtalaisen hyvin (16,18 %), ja kaikista tuntemattomin oli EMAS 7,35 prosentin osuudella.



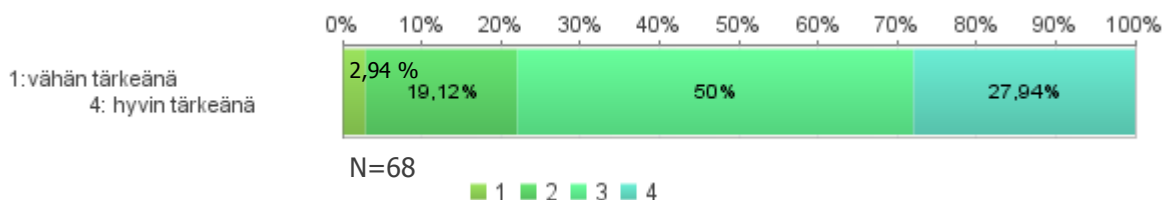
Kuvio 4. Mitkä näistä ympäristömerkeistä on teille tuttuja?

Ympäristömerkkien tunnettuuden jälkeen kysyin kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät ekologiaa hotellissa. Asteikoksi tälle kysymykselle asetin 1 – 4, yhden ollessa vähän tärkeänä ja neljän ollessa hyvin tärkeänä. Kuvio 5 tulee esille, että vastaajista 58,82 % on valinnut vaihtoehdon 3, joka tällä asteikolla tarkoittaa melko tärkeää. Hyvin tärkeänä valitsivat 26,47 % vastaajista. Vähiten vastattiin kohtaan vähän tärkeänä (1,47 %).



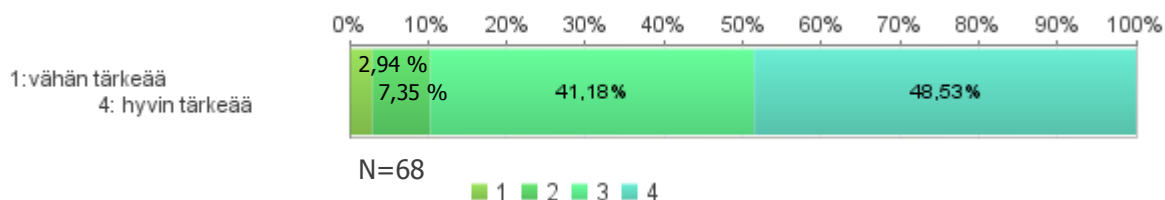
Kuvio 5. Kuinka tärkeänä pidätte ekologisuutta hotellissa?

Lomakkeen seuraavana kysymyksenä oli koetteko uusiutuvista energialähteistä tuotetun sähkön käytön hotellissa tärkeänä. Asteikkona tälle kysymykselle oli 1 – 4, vähän tärkeänä – hyvin tärkeänä. Puolet vastaajista (50 %) oli sitä mieltä, että uusiutuvista lähteistä tuotetun sähkön käyttö hotellissa on melko tärkeää. Vain 2,94 % vastaajista piti tällaista sähköä vähän tärkeänä (Kuvio 6).

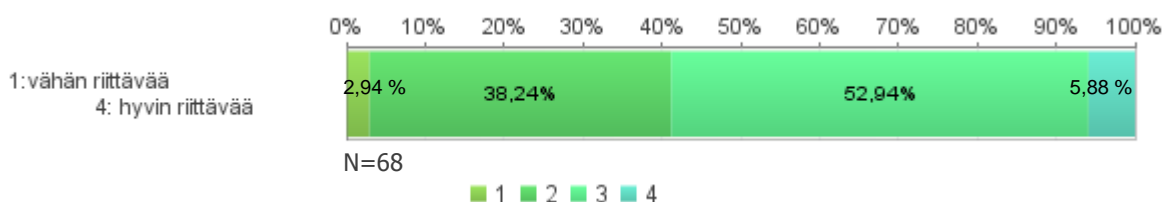


Kuvio 6. Koetteko uusiutuvista energialähteistä tuotetun sähkön käytön hotellissa tärkeänä?

Kaksi seuraavaa kysymystä käsittelevät energiaa säästävien laitteiden käyttöä sekä hotellissa yleisesti että Original Sokos Hotel Rikalassa. Molempiin kysymyksiin asetin asteikon 1 – 4. Kuvioista 7 ilmenee, että yleisesti hotellissa energiaa säästävien laitteiden käyttöä piti hyvin tärkeänä lähes puolet vastaajista (48,53 %). Vaihtoehdon 1 valitsi vain 2,94 % vastaajista, ja 7,35 % valitsivat asteikolta vaihtoehdon 2. Sen sijaan kuvioista 8 käy ilmi, että Original Sokos Hotel Rikalassa energiaa säästävien laitteiden käyttö on suurimman osan mielestä melko riittävää eli valitsivat vaihtoehdon 3 (52,94 %). Vain 5,88 % mielestä näiden laitteiden käyttö on Rikalassa hyvin riittävää. Vähiten ääniä sai vaihtoehto 1, vähän riittävää (2,94 %).



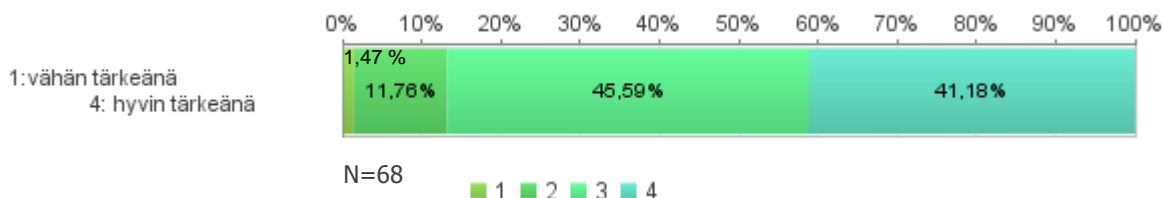
Kuvio 7. Onko mielestänne tärkeää, että hotelli käyttää energiaa säästäviä laitteita?



Kuvio 8. Kuinka riittävää energiaa säästävien laitteiden käyttö on mielestäsi Original Sokos Hotel Rikalassa?

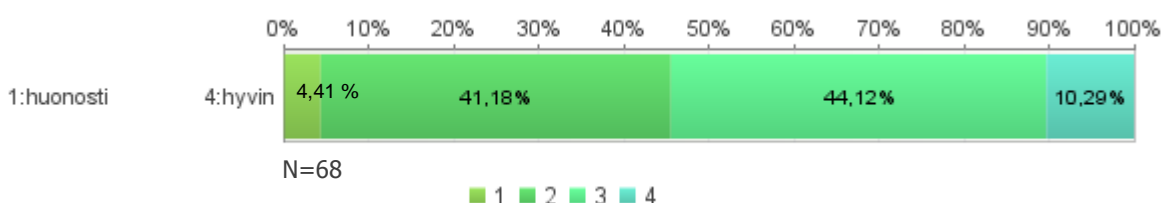
Energiaa säästäviä laitteita käsitteleviä arviointiasteikkokysymyksiä seurasi avoin kysymys, jossa asiakkaat saivat kertoa omin sanoin, kuinka energian säästöä voisi parantaa Original Sokos Hotel Rikalassa. Tähän kysymykseen vastasi 19 asiakasta, ja yleisemmät vastaukset liittyivät televisioiden ja muiden laitteiden uusimiseen, ilmastointiin sekä uusiutuvan energian, kuten tuuli- ja aurinkovoiman käyttöön. Liitteessä 1 on luettelo tämän kysymyksen vastauksista.

Energiaa koskevien kysymysten jälkeen tiedustelin vastaajilta, kuinka tärkeänä he pitävät vettä säästäviä hanoja, suihkuja ja WC-istuimia hotellihuoneessa. Kuviosta 9 selviää, että vaihtoehto 3 sai eniten ääniä 45,59 % osuudella. Sen sijaan asiaa piti vähän tärkeänä vain 1,47 % vastaajista, kun taas hyvin tärkeänä 41,18 prosenttia.



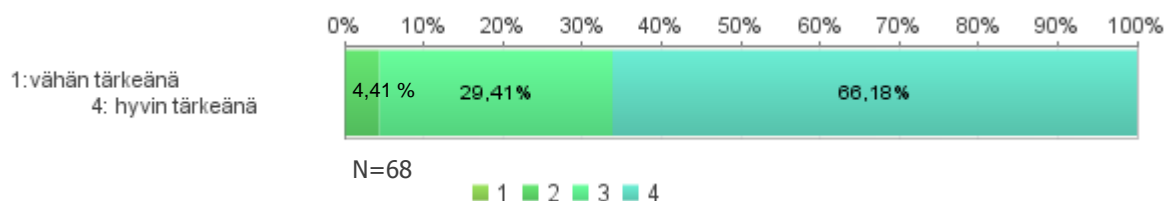
Kuvio 9. Kuinka tärkeänä pidätte vettä säästäviä hanoja, suihkuja ja WC-istuimia hotellihuoneessa?

Seuraavaksi kysyin asiakkaiden mielipidettä siitä, toteutuuko heidän mielestään vettä säästävien vesikalusteiden käyttö Original Sokos Hotel Rikalassa. Asteikkona oli 1 huonosti – 4 hyvin. Vastausvaihtoehdot 2 ja 3 valitsivat lähes saman verran vastaajista. Vaihtoehdon 2 valitsivat 41,18 % ja 3 valitsivat hieman enemmän 44,12 % osuudella. 4,41 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että näiden vesikalusteiden käyttö toteutuu huonosti (kuvio 10).



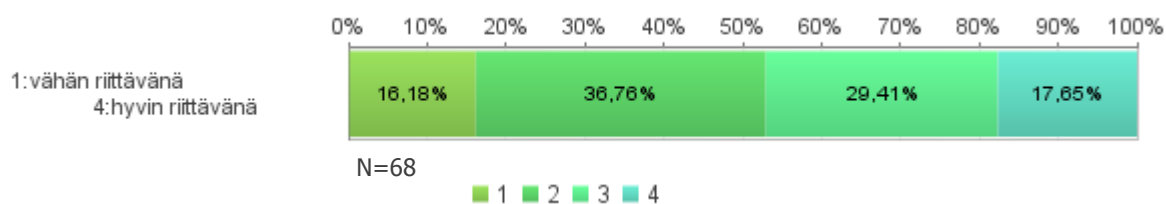
Kuvio 10. Kuinka tämä mielestänne toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa?

Lomakkeen seuraavat kolme kysymystä käsittelevät jätteiden lajittelua hotellissa. Ensin tiedustelin, kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät jätteiden kattavaa lajittelua ja kierrätystä hotellissa. Enemmän kuin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että lajittelu ja kierrätys ovat hyvin tärkeää (66,18 %). Kukaan vastaajista ei pitänyt lajittelua vähän tärkeänä. Vaihtoehdon 2 valitsivat 4,41 % vastaajista (Kuvio 11).



Kuvio 11. Kuinka tärkeänä pidätte kattavaa jätteiden lajittelua ja kierrätystä hotellissa?

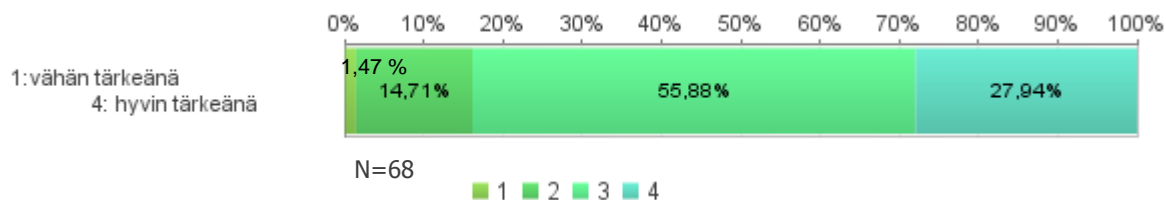
Seuraava kysymys kartoitti sitä, kuinka riittävää Original Sokos Hotel Rikalan jätteiden lajittelu on hotellihuoneessa. Suurin vastaajamäärä 36,76 % valitsi vaihtoehdon kaksi. 16,18 % vastaajista koki lajittelun vähän riittävänä. Sen sijaan 17,65 % oli sitä mieltä, että lajittelu hotellihuoneessa on hyvin riittävää (Kuvio 12).



Kuvio 12. Kuinka riittäväksi koette Original Sokos Hotel Rikalan jätteiden lajittelun hotellihuoneessa?

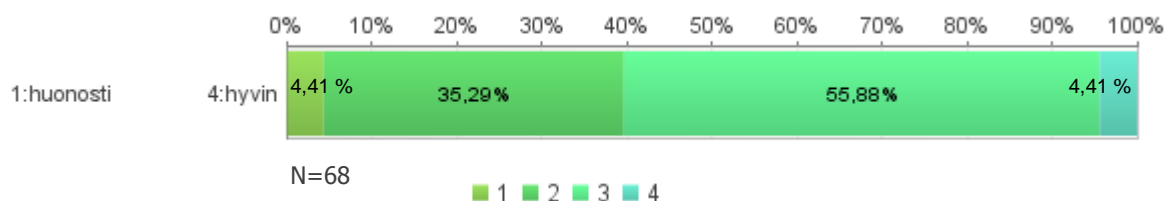
Kolmannessa jätteiden lajittelua käsittelevässä kysymyksessä tiedustelin asiakkaiden omia ehdotuksia jätteiden lajitteluun. Vastaajista 27 kertoivat oman mielipiteensä, ja yleisemmät vastaukset liittyivät erillisiin jäteastioihin, biöjäteastiaan sekä lajittelupisteeseen. Vastauksista käy ilmi, että asiakkaat haluaisivat useampia jakeita jätteille hotellihuoneisiin. Liitteessä 3 on lueteltu asiakkaiden toiveet ja parannusehdotukset jätteiden lajitteluun.

Seuraava kysymys käsitteli uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja kertakäyttötuotteita, ja kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät niiden käyttöä hotellissa. Hyvin tärkeänä tällaisia kertakäyttötuotteita piti 27,94 % vastaajista, kun taas vähän tärkeänä piti vain 1,47 %. Suurin osa vastaajista valitsi näiden vaihtoehtojen keskeltä: vaihtoehto 3 sai eniten ääniä 55,88 % osuudellaan (Kuvio 13).



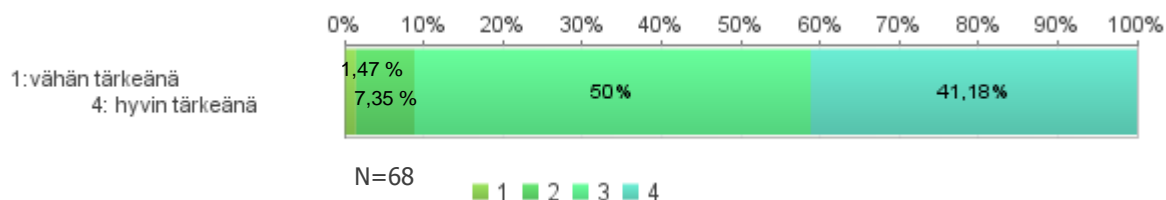
Kuvio 13. Kuinka tärkeänä pidätte uusiutuvista raaka-aineista valmistettujen kertakäyttötuotteiden käyttöä hotellissa?

Seuraavassa kysymyksessä tiedustelin taas, kuinka uusiutuvista raaka-aineista valmistettujen kertakäyttötuotteiden käyttö toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa. 4,41 % vastaajista piti tällaisten kertakäyttötuotteiden käytön toteutumista hyvänä ja melko hyvänä 55,88 %. Vain 4,41 % sanoi asian toteutuvan Original Sokos Hotellissa huonosti (Kuvio 14).



Kuvio 14. Kuinka tämä mielestänne toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa?

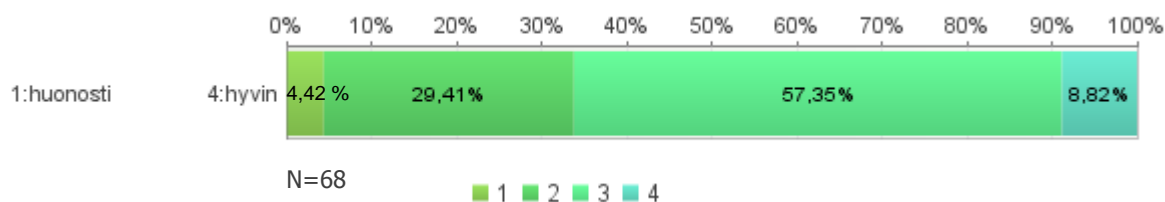
Lomakkeen kaksi seuraavaa kysymystä käsittelevät ympäristömerkittyjä pesuaineita ja WC-papereita. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedustelin, kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät sitä, että hotellissa käytetään pesuaineita ja WC-papereita, jotka on ympäristömerkitty (Kuvio 15). Puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon 3 (50 %). Hyvin tärkeänä ympäristömerkittyjä pesuaineita ja WC-papereita piti 41,18 % vastaajista. Vain 1,47 % vastaajista piti näitä tuotteita vähän tärkeänä.



Kuvio 15. Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että hotellissa käytetään ympäristömerkittyjä pesuaineita ja WC-papereita?

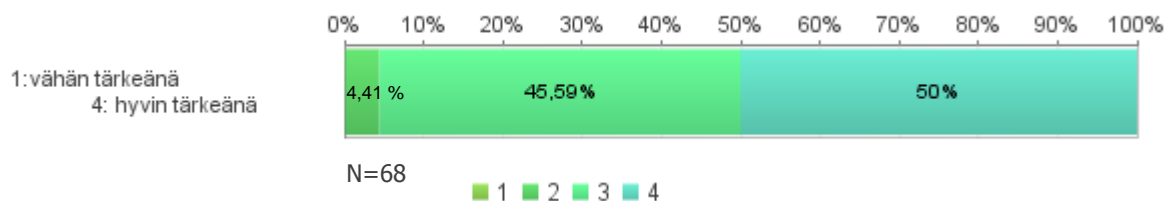
Seuraavassa kysymyksessä tiedustelin vastaajien mielipidettä siitä, kuinka heidän mielestään ympäristömerkittyjen pesuaineiden ja WC-papereiden käyttö toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa. Kuvio 16 käy ilmi, että enemmän kuin puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon 3, melko hyvin (57,35 %). 8,82 % vastaajista oli sitä mieltä, että näiden tuotteiden käyttö toteutuu Rikalassa hyvin, kun taas 4,42 prosentin mielestä se toteutuu huonosti.

29,41 % vastaajista oli taas sitä mieltä, että ympäristömerkittyjen pesuaineiden ja WC-papereiden käyttö toteutuu melko huonosti Original Sokos Hotel Rikalassa.



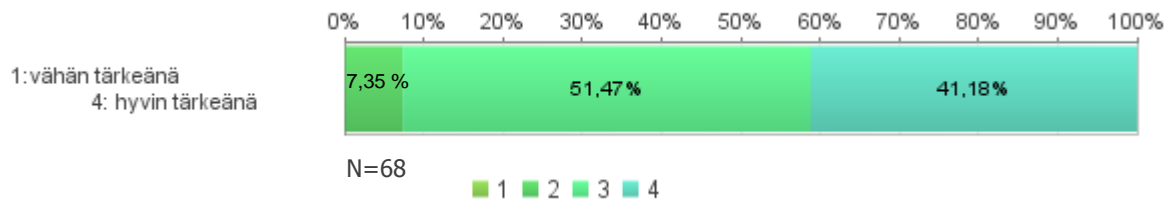
Kuvio 16. Kuinka tämä mielestänne toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa?

Seuraava kysymys tiedusteli asiakkaiden mielipidettä ympäristöystävällisistä puhdistusaineista ja niiden käytöstä hotellin siivouksessa. Puolet vastaajista piti niiden käyttöä hyvin tärkeänä (50 %). Myös vaihtoehto 3 sai lähes puolet äänistä 45,59 % osuudellaan. Sen sijaan kukaan vastaajista ei pitänyt ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttöä siivouksessa vähän tärkeänä. Ainoastaan 4,41 % vastaajista valitsi vaihtoehdon 2.



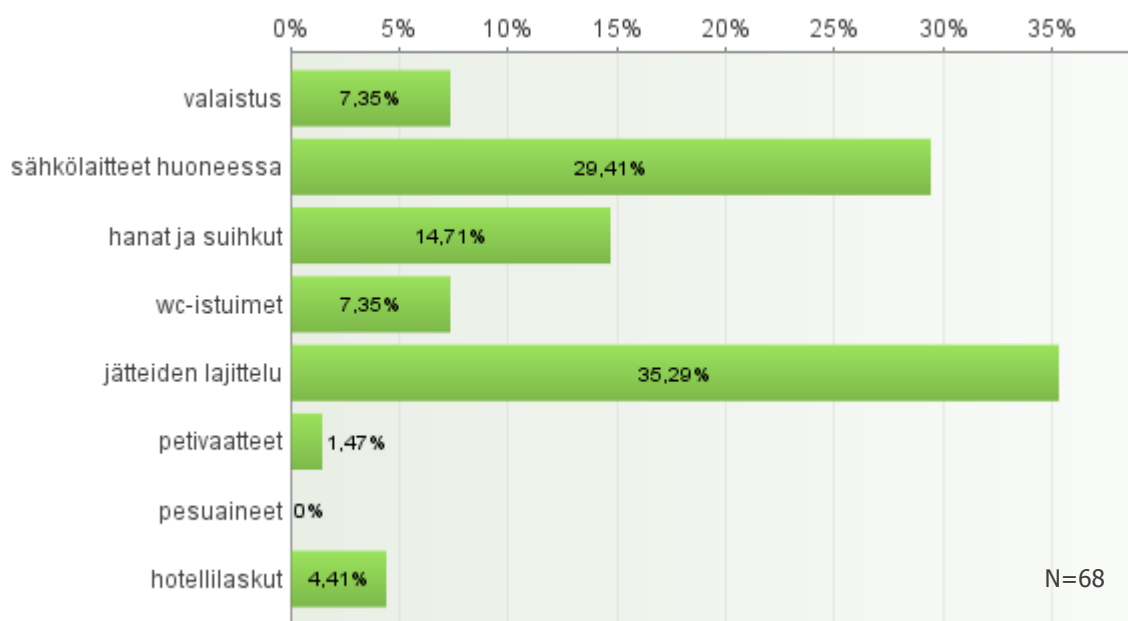
Kuvio 17. Kuinka tärkeänä pidätte ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttöä hotellin siivouksessa?

Lomakkeen seuraava kysymys käsitteli ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttöä tekstiilien puhdistuksessa (Kuvio 18), ja kuinka tärkeänä asiakkaat pitivät sitä. Hyvin tärkeänä tätä asiaa piti 41,18 % vastaajista, kun taas kenenkään mielestä se ei ole vähän tärkeää. Vaihtoehdon 2 valitsi 7,35 % vastaajista, ja vaihtoehdon 3 yli puolet kaikista vastaajista (51,47 %).



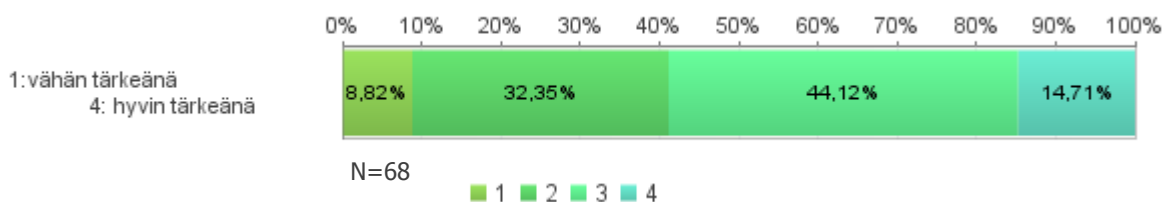
Kuvio 18. Kuinka tärkeänä pidätte ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttöä tekstiilien puhdistuksessa?

Seuraava kysymys kysyi asiakkaiden mielipidettä, missä Original Sokos Hotel Rikalalla olisi eniten parannettavaa ekologisesta näkökulmasta. Tässä kysymyksessä tuli valita vain yksi vaihtoehto, jossa olisi asiakkaan mielestä eniten parannettavaa. Ensimmäisenä vaihtoehtona oli valaistus, jonka valitsivat 7,35 % vastaajista. 29,41 % mielestä eniten parannettaa olisi huoneissa olevissa sähkölaitteissa. Hanat ja suihkut valitsivat 14,71 % kaikista vastaajista, ja WC-istuimet 7,35 % vastaajista. Eniten asiakkaiden mielestä parannettavaa olisi jätteiden lajittelussa, jonka valitsi 35,29 % vastaajista. Petivaatteissa ei monen mielestä ole parannettavaa (1,47 %), ja kenenkään mielestä pesuaineita tulisi parantaa ekologisesta näkökulmasta. Hotellilaskut sen sijaan saivat 4,41 % kannatuksen.



Kuvio 19. Missä näistä Original Sokos Hotel Rikalalla olisi eniten parannettavaa ekologisesta näkökulmasta?

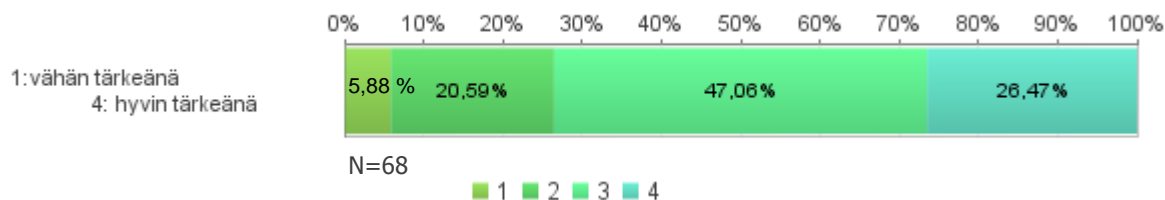
Seuraavan kysymyksen kautta selvitin, kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät ympäristömerkkejä hotellia valitessa. Kuvioista 20 käy ilmi, että hyvin tärkeänä ympäristömerkkejä piti 14,71 % vastaajista, kun taas vähän tärkeänä 8,82 %. Eniten ääniä sai vaihtoehto 3 (44,12 %). Toiseksi eniten asiakkaat valitsivat vaihtoehdon 2 (32,35 %).



Kuvio 20. Kuinka tärkeänä pidätte ympäristömerkkejä hotellia valitessanne?

Seuraava kysymys käsitteli samaa aihetta kuin aiempi, mutta tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, olisiko asiakkaille tärkeää, että juuri Original Sokos Hotel Rikala hakisi

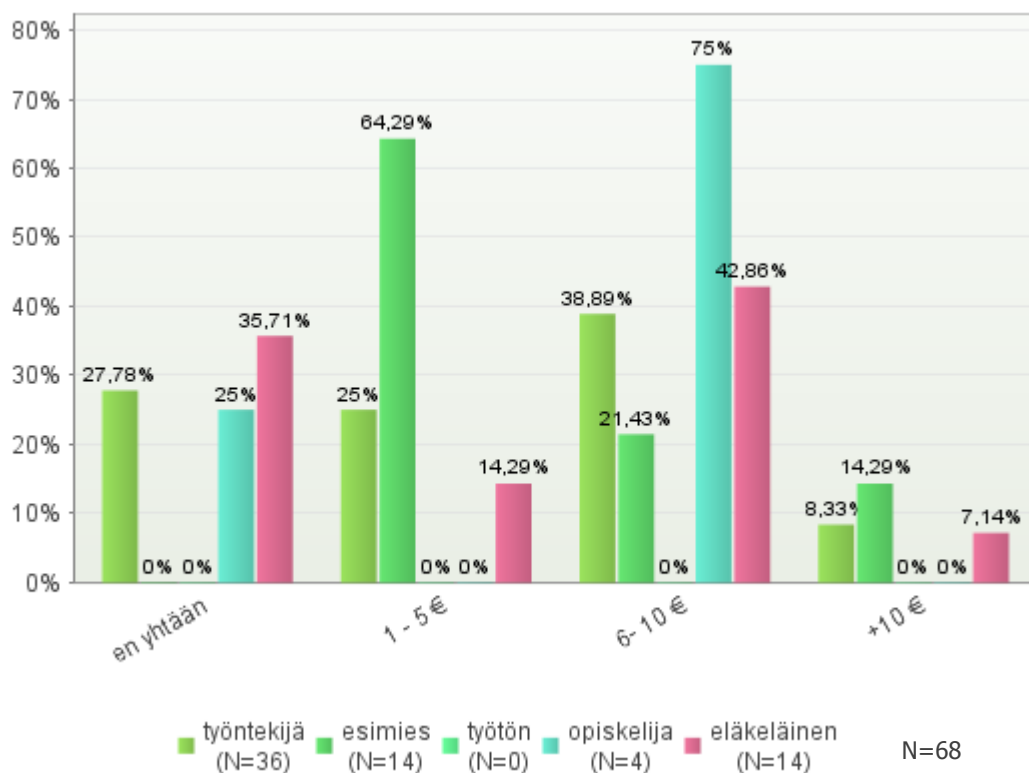
ympäristömerkkiä kuten Joutsenmerkki tai EU-merkki. Hyvin tärkeänä ympäristömerkin hakemista piti 26,47 % vastaajista, kun taas vähän tärkeänä asiaa piti 5,88 % kaikista vastaajista. Eniten ääniä sai vaihtoehto kolme 47,06 % osuudella. Sen sijaan vaihtoehto 2 keräsi 20,59 prosenttia kaikista vastauksista.



Kuvio 21. Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että Original Sokos Hotel Rikala hakisi ympäristömerkkiä?

Viimeinen kysymys tiedusteli asiakkailta sitä, kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista? Vaihtoehtoina olivat: en yhtään, 1 – 5 €, 6 – 10 € ja +10 €. 23,53 % vastaajista ei maksaisi yhtään enempää, kun taas 29,41 % olisi valmis maksamaan 1 – 5 €. Eniten vastaajista (38,24 %) olisi valmis maksamaan 6 – 10 € enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista. Enemmän kuin 10 € olisi valmis maksamaan 8,82 % kaikista vastaajista.

Kuviossa 21 on eritelty eri asemassa olevien vastaajien mielipide kysyttävästä asiasta. Suurin osa työntekijät olisivat valmiimpia maksamaan 6 – 10 €, kun taas esimiehet maksaisivat 1 – 5 € enemmän. Enemmistö opiskelijoista sen sijaan maksaisivat 6 – 10 € enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista, kuten myös eläkeläiset. Vähiten asiakkaat ovat valmiita maksamaan palveluista yli 10 euroa lisää jokaisessa asemassa.



Kuvio 21. Kuinka paljon olisitte valmis maksamaan enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista?

6.1 Yhteenveto vastauksista

Tässä luvussa käsittelen saatuja tuloksia ja teen niistä yhteenvedon. Vertailen yhteenvedossa asiakkaiden vastauksia, joista käy ilmi sekä mielipiteet ja asenteet että kokemukset Original Sokos Hotel Rikalassa. Vastausten vertailulla pyrin löytämään ne oleellimmat ekologiset aiheet, joiden avulla toimeksiantaja voi kehittää toimintansa ympäristöystävällisyyttä. Vertailu perustuu lähinnä kysymyspareihin, joissa verrataan asiakkaiden yleisiä mielipiteitä ekologisia tekijöitä kohtaan ja mielipiteitä siitä, kuinka nämä ekologiset tekijät toteutuvat Original Sokos Hotel Rikalassa. Kysymyspareja vertaamalla saadaan selville toiminnan ekologiset epäkohdat, jotka tarvitsevat parannusta perustuen asiakkaiden mielipiteisiin.

Neljännessä kysymyksessä tiedustelin asiakkailta, mikä yksi tekijä vaikuttaa hotellin valintaan, ja vain 2,94 % vastaajista kertoi ympäristömerkkien olevan tärkein hotellia valitessa (Kuvio 3). Kysyin myöhemmässä vaiheessa, kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät ympäristömerkkejä hotellia valitessa, ja hyvin tärkeänä merkkejä piti 14,71 % vastaajista ja vaihtoehdon 3 valitsivat 44,12 % vastaajista (Kuvio 20). Tuloksista selviää, että ympäristömerkit eivät ole se tärkein tekijä, jonka takia hotelliin majoituttaisiin. Hieman tärkeämpänä asiakkaat pitivät kuitenkin sitä, että hotelleilla olisi käytössään jokin ympäristömerkki. Sen sijaan vastaajista 26,47 % pitivät hyvin tärkeänä ja 47,06 % melko tärkeänä sitä, että Original

Sokos Hotel Rikala hakisi ympäristömerkkiä. Tähän voi vaikuttaa oma kokemus hotellin palveluista tai arvostuksen kasvaminen ympäristömerkkejä kohtaan kyselyä tehdessä. Vaikka ympäristömerkit eivät ole tärkein valintakriteeri, asiakkaat kuitenkin pitävät ympäristömerkintää melko tärkeänä asiana hotellialalla. Tätä ajatusta tukevat myös vastaukset kysymyksestä, jossa kysyin kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät ekologisuutta hotellissa. 85,29 % vastaajista valitsivat vaihtoehdot 3 ja 4 eli melko ja hyvin tärkeänä (Kuvio 5).

Selvitin kysymyksessä kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät energiaa säästävien laitteiden käyttöä hotellissa, ja hyvin tärkeänä laitteiden käyttöä pitivät 48,53 % vastaajista (Kuvio 7). Kun tiedustelin, kuinka riittävää energiaa säästävien laitteiden käyttö asiakkaiden mielestä on Original Sokos Hotel Rikalassa, hyvin riittävänä käyttöä piti vain 5,88 % vastaajista. Vaihtoehdon 3 eli melko riittävää valitsivat kuitenkin 52,94 % vastaajista (Kuvio 8). Tuloksista selviää, että melkein puolet vastaajista on energiaa säästävien laitteiden käytön puolesta, mutta eivät koe laitteiden olevan täysin riittävästi energiaa säästäviä Original Sokos Hotel Rikalassa. Täytyy kuitenkin huomioida, että yli puolet vastaajista (52,94 %) ovat sitä mieltä, että Original Sokos Hotel Rikalan energiaa säästävien laitteiden käyttö on melko riittävää.

Kysymyksessä, jossa tiedustelin kuinka tärkeänä asiakkaat pitävä vettä säästäviä hanoja, suihkuja ja WC-istuimia selvisi, että 41,18 % piti asiaa hyvin tärkeänä ja melko tärkeänä 45,59 % vastaajista (Kuvio 9). Kysyttäessä kuinka tämä toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa, 10,29 % vastasi hyvin ja 44,12 % vastasi melko hyvin (Kuvio 10). Tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Original Sokos Hotel Rikalan vesikalusteiden nykytilanteeseen. Vain pieni osa vastaajista, 4,41 %, on sitä mieltä, että tämä toteutuu huonosti (Kuvio 10).

Kysymyksessä, jossa selvitin asiakkaiden mielipidettä kattavasta jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä hotellissa, 66,18 % vastaajista piti asiaa hyvin tärkeänä (Kuvio 11). Sen sijaan 16,65 % vastaajista oli sitä mieltä, että jätteiden lajittelu Original Sokos Hotel Rikalassa on vähän riittävää ja melko vähän riittävää 36,76 % mielestä. Vain 17,65 % piti lajittelua hyvin riittävänä (Kuvio 12). Avoimesta kysymyksestä saadut vastaukset tukevat myös sitä, että Original Sokos Hotel Rikalan tulisi parantaa jätteiden lajittelua hotellihuoneissa.

Seuraavassa kysymyksessä tiedustelin kuinka tärkeää asiakkaille on uusiutuvista raaka-aineista valmistettujen kertakäyttötuotteiden käyttö hotellissa. Hyvin tärkeänä vastasi 27,94 % ja melko tärkeänä 55,88 % vastaajista (Kuvio 13). 55,88 % vastaajista oli sitä mieltä, että näiden kertakäyttötuotteiden käyttö toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa melko hyvin ja 4,41 % mielestä nykyisissä kertakäyttötuotteissa ei ole parannettavaa (Ku-

vio 14). Tuloksista selviää, että asiakkaat pitävät hotellin kertakäyttötuotteita melko ekologisina.

Selvitin kysymyksessä kuinka tärkeänä asiakkaat pitävät ympäristömerkittyjen pesuaineiden ja WC-paperien käyttöä hotellissa, ja 41,18 % vastaajista oli sitä mieltä, että niiden käyttö on hyvin tärkeää, ja melko tärkeää se oli 50 % vastaajista (Kuvio 15). Sen sijaan vastaajien mielestä ympäristömerkittyjen pesuaineiden ja WC-paperien käyttö toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa hyvin 8,82 % ja melko hyvin 57,35 %. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että asiakkaat pitävät hotellihuoneessa olevia pesuaineita ja WC-papereita melko ympäristöystävällisinä.

Saatuja tuloksia tukee kuvioista 18 ilmenevät tiedot, jossa tiedustelin asiakkailta missä Original Sokos Hotel Rikalalla olisi eniten parannettavaa ekologisesta näkökulmasta. 35,29 % vastaajista kertoi, että eniten parannettavaa oli jätteiden lajittelussa, mikä tuli ilmi myös kuvioista 12. Toiseksi eniten parannettavaa vastaajien mielestä oli sähkölaitteissa (29,41 %), mikä tuli esille myös kuvioista 8.

Kysyttäessä asiakkailta, kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista, ilmeni, että eniten asiakkaat maksaisivat 6 – 10 euroa enemmän. Kun tätä tarkasteltiin eri asemassa olevien ihmisten kannalta, selvisi, että kukaan opiskelijoista ei olisi valmis maksamaan enemmän kuin 10 euroa (Kuvio 21). Sen sijaan kaikista muista eri asemassa olevista muutama oli valmis maksamaan yli 10 euroa enemmän. Tuloksista selvisi myös, että esimiehet olisivat eniten valmiita maksamaan 1 – 5 euroa enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista. Saaduista tuloksista voidaan päätellä, ettei parempi tulokset välttämättä maksaisi enemmän muihin asemoihin verrattuna. Opiskelijat olisivat valmiimpia maksamaan enemmän kuin esimiehet, mikä voi viitata siihen, että he arvostavat enemmän ekologisuutta ja näin ollen maksaisivat ympäristöystävällisestä hotellista lisää. Työntekijöiden ja eläkeläisten vastaukset eivät vaihdelleet niin mittavasti eri hintaluokissa. He olivat kuitenkin eniten sitä mieltä, etteivät he ole valmiita maksamaan yhtään enempää ympäristömerkityn hotellin palveluista. Tähän voi vaikuttaa ekologisuuden vähäinen arvostus tai se, ettei taloudellinen tilanne mahdollista enempää rahan käyttöä.

6.2 Oma pohdinta

Ympäristöasiat ja vastuullisuus ovat ajankohtaisia aiheita monella alalla. Tästä syystä päädyin suorittamaan opinnäytetyön, jossa käsittelen sekä yleisiä ympäristökäsitteitä että majoitusalan ekologisuutta. Lähdin asiakkaiden kautta selvittämään toimeksiantajana toimivan

Original Sokos Hotel Rikalan ympäristöasioiden hoitamista Joutsenmerkin kriteerien pohjalta kyselyn avulla, ja heidän vastausten kautta pyrin saamaan selville korjattavat asiat.

Tuloksista selvisi, että eniten parannettavaa ekologisesta näkökulmasta hotellilla olisi jätteen lajittelussa. Kyselyn suorittamisen aikaan hotellihuoneissa oli vain yksi roska-astia, jossa ei ollut lajittelumahdollisuutta. Tulosten perusteella asiakkaat haluaisivat kuitenkin saada mahdollisuuden lajitella roskansa eri jakeisiin. Lajittelumahdollisuutta voisi parantaa lisäämällä nykyiseen roska-astiaan pienemmät lokerot esimerkiksi biojätteelle ja metallille. Toiseksi eniten parannettavaa vastaajien mielestä olisi sähkölaitteissa, ja avoimista kysymyksistä tuli ilmi, että TV:t tulisi vaihtaa energiaa säästävempiin. Tästä hotellille kuitenkin koituisi enemmän kustannuksia, joten hotellin tulee arvioida parantaako uudet televisiot asiakastytyvyyttä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös selvittää tulisiko toimeksiantajan hakea Joutsenmerkki. Vastausten perusteella asiakkaat kokevat ympäristömerkin tuovan arvoa hotellille, sillä enemmän kuin puolet vastaajista piti merkin hankintaa tärkeänä. Joutsenmerkki on näkyvä symboli ympäristöasioiden hyvästä huolehtimisesta, joka voi osaltaan tuoda myös kilpailukykyä. Matkailualalla vallitseva ekoturismi on kasvussa, ja näin ollen Joutsenmerkityt hotellit ja muut majoitusliikkeet voivat kilpailla ympäristötietoisista asiakkaista.

Joutsenmerkki kertoo myös yrityksen ympäristövastuullisuudesta, joka on osa yhteiskunta- ja yritysvastuuta sekä kestävästä kehityksestä. Matkailualalla kestävästä kehityksestä tukee kestävän matkailun käsite, jossa ympäristön lisäksi otetaan huomioon matkailun sosiaaliset ja taloudelliset vaikutukset. Mielestäni myös majoitusliikkeet tulisi tukea osaltaan kestävästä matkailusta ainakin ympäristöasioiden hoitamisella. Suomessa kuitenkin lainsäädäntö jo edellyttää yrityksiä toimimaan vastuullisesti, mutta maailmalla nämä asiat eivät ole vielä saaneet arvostusta. Vastuu yhteiskunnasta on kaikilla yrityksillä, ja ne jotka parhaiten tuovat ilmi toteuttamansa vastuullisuuden, tulevat varmasti pärjäämään paremmin kilpailussa muiden yritysten kanssa tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöprosessia tarkastellessa jälkeenpäin joitakin asioita olisi voinut tehdä toisin. Esimerkiksi paperisten kyselylomakkeiden sijasta olisin voinut kysyä kiinnostuneiden asiakkaiden sähköposteja, joihin olisin lähettänyt linkin kyselyyn. Se olisi vähentänyt turhaa paikasta paikkaan liikkumista sekä lisännyt harjoittelun aikaa vastaanotossa. Haittapuolena nettikyselyssä olisi voinut kuitenkin olla se, että kaikki suostuneet eivät olisi vastanneet ja olisin saanut vähemmän vastauksia. Paperisien kyselylomakkeiden vahvuutena oli se, että pystyin kertomaan opinnäytetyöstäni ja tarkentamaan kysymyksiä suoraan vastaajille. Samalla pystyin harjoittamaan asiakaskontakteja, josta voi tulevaisuudessa olla hyötyä.

Opinnäytetyö prosessina oli itselleni opettavainen, mutta haastava. Työn alussa kesällä mielenkiinto aihetta kohtaan kasvoi, mutta harjoittelun loppuessa syksyllä motivaation puute ja huonosti määritetyt tavoitteet hidastivat opinnäytetyöprosessia. Lokakuussa motivaatio kasvoi, mutta samalla ajattelin, että opinnäytetyöstäni ei tule hyvää eikä kyselyn tulokset palvele toimeksiantajaa. Sain kuitenkin kirjoitettua työtäni hieman kerrallaan, mutta alottaessani työt hotellin vastaanotossa opinnäytetyöprosessi hidastui. Työn ohella pyrin tekemään opinnäytetyötä, mutta ajankäytöstä tuli ongelma. Työt kuitenkin motivoivat minua suorittamaan prosessin loppuun, sillä toivoin jo pääseväni keskittymään pelkästään työhöni. Opinnäytetyöprosessin aikana opin motivoimaan itseäni, hallitsemaan paremmin ajankäyttöäni sekä sen, ettei toivoa kannata heittää ensimmäisen vastoinkäymisen takia.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

Crowne Plaza Copenhagen 2014. Hotel In Copenhagen with sustainable design and high quality. [Viitattu 11.11.2014] Saatavissa: <http://www.cpcopenhagen.dk/en/Hotel-in-Copenhagen>,

Crowne Plaza 2011. Crowne Plaza Copenhagen Towers – maailman ekologisin hotelli. [Viitattu 11.11.2014] Saatavissa: http://www.crowneplaza-helsinki.fi/uutiset/fi_FI/ekologisin/

EU-ympäristömerkki 2014a. EU-ympäristömerkki. [Viitattu 6.11.2014] Saatavissa: <http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/>

EU-ympäristömerkki 2014b. Miten kriteerejä laaditaan. [Viitattu 6.11.2014] Saatavissa: <http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/miten-kriteereja-laaditaan/>

EU-ympäristömerkki 2014c. Suomen organisaatio. [Viitattu 10.11.2014] Saatavissa: <http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/kuka-tekee-mita/suomen-organisaatio/>

EU-ympäristömerkki 2014d. EU-ympäristömerkin tuotteet ja palvelut. [Viitattu 10.11.2014] Saatavissa: <http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/eu-ymparistomerkin-tuotteet-ja-palvelut/>

HARMAALA, Minna-Maari ja JALLINOJA Niina 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Helsinki: Sanoma Pro Oy

HAUTA-HEIKKILÄ, Henna, HILTUNEN Maarit ja KÖPPÄ Leena 2005. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä. Helsinki: Efero Oy

HEIKKILÄ, Tarja 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy

HOLOPAINEN, Martti ja PULKKINEN, Pekka 2013. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Hotelli AVA 2015. Eko. [Viitattu 2.1.2015] Saatavilla: <http://www.ava.fi/eko>

Joutsenmerkki 2014a. Joutsenmerkin kriteerit, hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. [Viitattu 1.11.2014] Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2013/11/Hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-versio-4.01.pdf>

Joutsenmerkki 2014b. Kriteerit. [Viitattu 2.11.2014]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/tuotteet-palvelut/kriteerit-sivu/>

Joutsenmerkki 2014c. Tuotteet ja palvelut. [Viitattu 2.11.2014] Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/tuotteet-palvelut/>

Joutsenmerkki 2014d. Pohjoismainen organisaatio. [Viitattu 5.11.2014] Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/organisaatio/pohjoismainen-organisaatio/>

Joutsenmerkki 2014e. Joutsenmerkki. [Viitattu 5.11.2014] Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/joutsenmerkki/>

Joutsenmerkki 2014f. Ympäristömerkintälautakunta. [Viitattu 5.11.2014] Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/organisaatio/ymparistomerkinlautaakunta/>

Joutsenmerkki 2014g. Hotellit ja retkeilymajat. [Viitattu 10.11.2014] Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/kriteerit/hotellit-ja-retkeilymajat/>

Joutsenmerkki 2013. Joutsen-logo. [Viitattu 10.11.2014] Saatavissa: http://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2013/06/Joutsen-logo_jpg.jpg

KETOLA, Tarja 2005. Vastuullinen liiketoiminta: Sanoista teoiksi. Helsinki: Edita Prima Oy

Rikala Bar&Grill 2013. Rikala Historiikki. [Viitattu 27.12.2014] Saatavissa: http://www.rikala.fi/wp/wp-content/uploads/2013/01/Rikala_ruokalista_2013.pdf

SARKKINEN, Silja 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita Prima Oy

Scandic-hotels 2014a. Kestävää kehitystä hotelleissamme. [Viitattu 5.12.2014] Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/>

Scandic-hotels 2014b. Näin rakennamme. [Viitattu 5.12.2014] Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Nain-rakennamme/>

Scandic-hotels 2014c. 24 tuntia kestävästä kehitystä. [Viitattu 5.12.2014] Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Ymparistoystavallinen-paiva/>

Scandic-hotels 2014d. Oma vetemme. [Viitattu 5.12.2014] Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/Kestavaa-kehitysta-hotelleissamme/Oma-vetemme/>

SLOAN, Philip, LEGRAND, Willy ja CHEN, Joseph S. 2013. Sustainability in the hospitality industry: Principles of Sustainable Operations. USA New York: Routledge

SOK 2015a. S-ryhmän rakenne. [Viitattu 23.2.2015] Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>

SOK 2015b. Osuuskaupat. [Viitattu 23.2.2015] Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/osuuskaupat>

SOK 2015c. Sokotel Oy. [Viitattu 23.2.2015] Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/sokotel-oy>

SOK 2013. Sokos Hotels pistää paletin uusiksi – palvelua myöten. [Viitattu 27.12.2014] Saatavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/sokos-hotels-pistaa-paletin-uusiksi--palvelua-myoten/618694_384136

Sokos Hotels 2014a. Vastuullisuus S-ryhmän matkailu- ja ravitsemiskaupassa. [Viitattu 30.11.2014] Saatavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/liitepankki/yritys-ja-ymparistovastuu-seka-turvallisuus>

Sokos Hotels 2014b. Tietoa meistä. [Viitattu 27.12.2014] Saatavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>

Sokos Hotels 2014c. Sokos Hotels on Suomen arvostetuin hotellibrändi. [Viitattu 27.12.2014] Saatavissa: https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/sokos-hotels-on-suomen-arvostetuin/011584554_419607

Sokos Hotels 2014d. Original By Sokos Hotels. [Viitattu 27.12.2014] Saatavissa:

<https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/original>

Tilastokeskus 2014a. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä tammi-lokakuu 2014. [Viitattu 19.12.2014] Saatavissa:

http://www.tilastokeskus.fi/til/matk/2014/10/matk_2014_10_2014-12-18_tau_004_fi.html

Tilastokeskus 2014b. Yöpymisen hotelleissa tammi-lokakuu 2014. [Viitattu 19.12.2014]

Saatavissa:

http://www.tilastokeskus.fi/til/matk/2014/10/matk_2014_10_2014-12-18_tau_008_fi.html

Ympäristöministeriö 2013. Ympäristömerkit. [Viitattu 15.11.2014] Saatavissa:

<http://www.ymparisto.fi/fi->

[FI/Kulutus_ja_tuotanto/Tuotesuunnittelu_ja_tuotteet/Ymparistomerkit](http://www.ymparisto.fi/fi-)

Ympäristöministeriö 2015a. Mitä on kestävä kehitys. [Viitattu 25.2.2015] Saatavissa:

http://www.ym.fi/fi-FI/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys

Ympäristöministeriö 2015b. Kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumus. [Viitattu 25.2.2015]

Saatavissa: <http://www.ym.fi/fi->

[fi/Ymparisto/Kestava_kehitys/Kestavan_kehityksen_yhteiskuntasitoumus](http://www.ym.fi/fi-)

Ympäristö 2013. Ympäristömerkit. [Viitattu 10.11.2014] Saatavissa:

http://www.ymparisto.fi/fiFI/Kulutus_ja_tuotanto/Tuotesuunnittelu_ja_tuotteet/Ymparistomerkit

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

EKOLOGISUUS HOTELLIPALVELUISSA

OPINNÄYTETYÖ

Ikä 18 - 25 26 - 40 40 - 60 60+

Sukupuoli mies nainen

Asema työntekijä esimies työtön opiskelija eläkeläinen

Mitä pidätte tärkeänä hotellia valitessanne? (**valitse yksi**)

hinta

sijainti

ketjuun kuuluminen

palvelut

pysäköintimahdollisuus

ympäristömerkit

Mitkä näistä ympäristömerkeistä ovat teille tuttuja:

Pohjoismainen ympäristömerkki (Joutsenmerkki)

Euroopan ympäristömerkki (EU-kukka)

ISO 14001

EMAS

Kuinka tärkeänä pidätte ekologisuutta hotellissa?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Koetteko uusiutuvista energialähteistä tuotetun sähkön (vesi, tuuli) käytön hotellissa tärkeänä?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Onko mielestänne tärkeää, että hotelli käyttää energiaa säästäviä laitteita (tv, lamput, minibaari)?

vähän tärkeää 1 2 3 4 hyvin tärkeää

Kuinka riittävää energiaa säästävien laitteiden käyttö on mielestäsi Original Sokos Hotel Rikalassa?

vähän riittävää 1 2 3 4 hyvin riittävää

Millä tavoin mielestäsi Original Sokos Hotel Rikala voisi parantaa energian säästöä?

Kuinka tärkeänä pidätte vettä säästäviä hanoja, suihkuja ja w c-istuimia hotellihuoneessa?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka tämä toteutuu mielestäsi Original Sokos Hotel Rikalassa?

huonosti 1 2 3 4 hyvin

Kuinka tärkeänä pidätte kattavaa jätteiden lajittelua ja kierrätystä hotellissa (bio, paperi, metalli, lasi)?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka riittäväksi koette Original Sokos Hotel Rikalan jätteiden lajittelun hotellihuoneessa?

vähän riittävänä 1 2 3 4 hyvin riittävänä

Kuinka mielestäsi jätteiden lajittelua voisi parantaa hotellihuoneessa?

Kuinka tärkeänä pidätte uusiutuvista raaka-aineista valmistettujen kertakäyttötuotteiden käyttöä hotellissa?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka tämä mielestänne toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa?

huonosti 1 2 3 4 hyvin

Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että hotellissa käytetään ympäristömerkittyjä pesuaineita ja w c-papereita?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka tämä mielestänne toteutuu Original Sokos Hotel Rikalassa?

huonosti 1 2 3 4 hyvin

Kuinka tärkeänä pidätte ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttöä hotellin siivouksessa?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka tärkeänä pidätte ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttöä tekstiilien puhdistuksessa?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Missä näistä Original Sokos Hotel Rikalalla olisi eniten parannettavaa ekologisuuden näkökulmasta (**valitse yksi**) :

- valaistus
- sähkölaitteet huoneessa
- hanat ja suihkut
- w c-istuimet
- jätteiden lajittelu
- petivaatteet
- pesuaineet
- hotellilaskut

Kuinka tärkeänä pidätte ympäristömerkkejä hotellia valitessanne (Joutsenmerkki, EU-kukka)?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että Original Sokos Hotel Rikala hakisi ympäristömerkkiä (Joutsenmerkki, EU-kukka)?

vähän tärkeänä 1 2 3 4 hyvin tärkeänä

Kuinka paljon olisitte valmis maksamaan enemmän ympäristömerkityn hotellin palveluista?

en yhtään 1 - 5 € 6 - 10 € +10 €

Kiitos osallistumisestanne ja majoittumisestanne Original Sokos Hotel Rikalassa!

LIITE 2: VASTAUKSET KYSYMYKSEEN: MILLÄ TAVOIN MIELESTÄSI ORIGINAL SOKOS HOTEL RIKALA VOISI PARANTAA ENERGIAN SÄÄSTÖÄ?

- TV:t uudenaikaisemmat, pois minibaarit
- Energiansäästö lamput, ilmastointi
- viilennys pienemmällä, nostamalla ruokalan lämpötilaa
- aurinkoenergia
- uudet TV:t ja MB:t
- huoneista sähköt pois, kun ei käyttöä
- vaihtaa TV:t energiasäästävimpiin
- vanhojen laitteiden uusimisella (huoneissa TV:t ja minibaarit, valaistus)
- Huoneiden ilmastointi!
- vähemmän minibaareja huoneissa
- valaistusta vähemmän – turhat valot pois
- uusimalla laitteita, esim. TV, minibaari ja vesikalusteita
- Tuulivoimaa käyttämällä
- paremmat televisiot (LED)
- Tuulivoima
- uusimpia TV:tä
- lediTV
- Avainkortilla toimivat valokatkaisimet huoneissa
- TV:n i rummet behöver inte vara påslagen vid in-check

LIITE 3: VASTAUKSET KYSYMYKSEEN: KUINKA MIELESTÄSI JÄTTEIDEN LAJITTELUA VOISI PARANTAA HOTELLIHUONEESSA?

- esim. 2 roskakoria: poltettavat ja muut
- ruokajätteet erillisiin astioihin
- erittelyastiat hommata
- erittely eri jätteille
- lajittelupisteellä
- Jos vaikka pikkulasten kanssa matkassa ja tulee pilltipurkkeja niin jotkut pussit vaikka kaapissa hyllyllä otettavissa käyttöön, metalli/lasi
- erilliset astiat energia + biojätteelle
- lajittelupisteellä
- Lehdet menee suoraan roskiin nyt.
- erittelyastiat hommata
- huoneissa vähän tarvetta lajitteluun
- erilliset jäteastiat
- lajitteluroskikset
- moniosaiset roska-astiat
- eri astiat
- lisää roskiksia
- eri astiat, erilaisille jätteille
- muovi-/lasi-/metalli-roskikset erikseen
- jäteastioita enemmän

- Huonekohtainen lajitteluastia
- lajitteluun sopiva roska-astia
- biojäte
- selkeät ohjeet roskiksen viereen
- Voisi laittaa lajitteluroskiksen joka huoneeseen.
- Lokerikot eri jätösille
- erilliset lokerot mm. biöjätteelle
- mahdollisuus kierrätykseen

