
**YMPÄRISTÖOHJELMAN VAIKUTUS
HIIHTOKESKUSASIAKKAIDEN MIELIKUVIIN JA
PÄÄTÖKSIIN**

Kohteina Rukakeskus Oy ja Pyhätunturi Oy



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Kestävän kehityksen koulutusohjelma

Forssa, kevät 2015

Eeva Järvi-Laturi



FORSSA

Kestävän kehityksen koulutusohjelma

Tekijä

Eeva Järvi-Laturi

Vuosi 2015**Työn nimi**

Ympäristöohjelman vaikutus hiihtokeskusasiakkaiden mielikuviin ja päätöksiin

TIIVISTELMÄ

Rukakeskus-konserni tilasi selvityksen Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksissa seitsemättä vuotta käytössä olevan ympäristöohjelman merkityksestä. Tarkoituksena oli selvittää, onko ympäristöohjelmalla ollut vaikutusta hiihtokeskusasiakkaiden mielikuviin Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksista tai heidän päätöksiinsä valita nämä keskuksat lomakohteikseen. Konsernin tavoitteena on, että Rukakeskus Oy ja Pyhätunturi Oy koetaan ympäristövastuullisesti toimiviksi hiihtokeskuksiksi ja nyt haluttiin tietoa siitä, ovatko asiakkaat tietoisia ympäristöohjelman olemassaolosta, sen myötä tehdyistä toimenpiteistä tai näiden toimien vaikutuksista hiihtokeskusten ympäristökuormitukseen. Konserni toivoi tietoa myös siitä, tietävätkö asiakkaat Pyhän olevan Pohjoismaiden ainut hiilineutraali hiihtokeskus.

Selvitys toteutettiin kyselytutkimuksena, jota varten luotiin lyhyt ja nopeasti vastattavissa oleva asiakaskysely. Sekä paperiversiona että internet-pohjaisena kyselynä toteutettuun tutkimukseen kerättiin vastauksia helmikuussa vuonna 2015. Vastauksia kertyi yhteensä 524 kappaletta ja niiden perusteella voitiin päätellä, että tietoisuus ympäristöohjelman olemassaolosta ja sen saavutuksista sekä Pyhän hiilineutraaliudesta oli melko vähäistä; vajaa kolmannes vastaajista tiesi ympäristöohjelmasta ja vain 11 prosenttia tiesi, että Pyhä on hiilineutraali hiihtokeskus. 87 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että ympäristöohjelman näkyvyyttä hiihtokeskuksissa tulisi parantaa ja moni vastaajista ilmoitti, että ympäristövastuullinen toiminta olisi voinut vaikuttaa heidän lomakohteensa valintaan, jos asiasta olisi tiedetty.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu Rukan ja Pyhän hiihtokeskusten ja niiden ympäristöohjelman esittelystä, kahden ulkomaisen hiihtokeskuksen ympäristötoimien kuvaamisesta sekä kyselytutkimuksen toteuttamiseen liittyvästä osiosta. Työn lopussa esitellään tutkimuksen tulokset graafisin kuvioin sekä esitetään Rukakeskus-konsernille kehitysehdotuksia ympäristöasioiden edistämiseksi.

Avainsanat Ympäristöohjelmat, hiihtokeskukset, kyselytutkimus, kestävä matkailu**Sivut** 43 s. + liitteet 11 s.

FORSSA

Degree Programme in Sustainable Development

Author	Eeva Järvi-Laturi	Year 2015
Subject of Bachelor's thesis	The impact of an environmental programme on ski resorts' customers' decisions and mental images	

ABSTRACT


Rukakeskus Corporation commissioned a research on the impact of an environmental programme on its ski resorts' customers. The goal of the research was to find out if the environmental programme, which has been used in Ruka and Pyhä ski resorts for seven years, has affected the mental images of the customers and if the customers choose to spend their holidays in these resorts because of the environmentally responsible actions. The corporation also desired to know if the customers are aware of the environmental programme or its impacts in the first place and also how well it is known that Pyhä ski resort is the only carbon neutral ski resort in the Nordic countries.

The research was carried out as a poll, which was executed as a questionnaire. The questionnaire was created to be simple and very quick to fill in and the answers were collected from both the ski resorts and via Internet from mid February to mid April in 2015. Altogether 524 replies were collected and by the replies one could make a conclusion that the knowledge of the environmental programme, its effects and carbon neutrality of Pyhä ski resort was rather poor. Third of the people who replied to the questionnaire knew about the environmental programme while only 11 % knew about Pyhä ski resort's achievement. 87 % thought that the visibility of the environmental programme in the ski resorts should be improved and many said the environmental efforts could have had an impact on their choice of a holiday destination if they had known about them.

The theory part of this thesis consists of an introduction of Ruka and Pyhä ski resorts and the content and aims of their environmental programme. The environmental activity of two foreign ski resorts has also been presented as Rukakeskus Corporation could easily take in some of these actions in its operation. There is also a chapter of designing and implementing a questionnaire research. At the end of the thesis the results of the research are presented with diagrams and some proposals for improving the environmental awareness of the corporation are made.

Keywords Environmental programmes, ski resorts, questionnaire, sustainable tourism

Pages 43 p. + appendices 11 p.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	RUKA JA PYHÄ – VIHREÄT EDELLÄKÄVIJÄT.....	2
2.1	Ympäristöystävälliset hiihtokeskukset.....	3
2.2	Hiihtokeskusten ympäristöohjelma.....	3
2.2.1	Ympäristöohjelman tavoitteet.....	4
2.2.2	Tavoitteiden täytyminen.....	5
2.3	Energiatehokkuussopimus.....	6
2.4	Hiilineutraali Pyhä.....	6
2.5	Esimerkkejä ulkomailta.....	7
2.5.1	Whistler Blackcomb, BC, Kanada.....	8
2.5.2	Aspen, CO, Yhdysvallat.....	9
3	KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	10
3.1	Tutkimuksen suunnitteleminen.....	10
3.1.1	Roolit ja valtarakenteet.....	10
3.1.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	11
3.1.3	Haastattelutavan valinta.....	11
3.2	Tutkimusprosessi.....	12
3.2.1	Tutkimus- ja asiaongelma.....	13
3.2.2	Tutkimussuunnitelma.....	14
3.2.3	Perusjoukon valinta ja otantamenetelmät.....	14
3.3	Lomakkeen luominen.....	15
3.3.1	Kysymysten suunnittelu.....	15
3.3.2	Kysymysten rakentaminen.....	16
3.3.3	Lomakkeen ulkoasu.....	16
3.4	Opinnäytetyön tutkimuksen tutkimussuunnitelma.....	17
4	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	18
4.1	Vastaajien perustiedot.....	19
4.1.1	Sukupuoli.....	19
4.1.2	Ikä.....	19
4.1.3	Asuinpaikka.....	20
4.2	Loman keston sekä majoitukseen ja sen valintaan liittyvät tiedot.....	21
4.2.1	Vierailukerrat laskettelukeskuksissa yhden hiihtokauden aikana.....	21
4.2.2	Vastaajien majoitusmuoto.....	22
4.2.3	Ski-Inn-asiakkaiden majoitusvalinnan syitä.....	23
4.3	Asiakkaiden tietoisuus ympäristöohjelmasta ja Pyhän hiilineutraaliudesta.....	24
4.3.1	Tietoisuus hiihtokeskusten ympäristöohjelmasta.....	24
4.3.2	Tietoisuus Pyhän hiilineutraaliudesta.....	25
4.4	Mielikuva keskusten ympäristöystävällisyydestä.....	26
4.5	Tietoisuus käytettävistä energialähteistä.....	28
4.5.1	Sähköntuotanto.....	29
4.5.2	Lämmöntuotanto.....	29
4.6	Mielipiteet ympäristöohjelman näkyvyyden parantamisesta.....	30
4.7	Ympäristöystävällisyyden vaikutus lomakohteen valintaan.....	31

4.8	Vastaajien kommentteja ja kehitysideoita.....	32
4.8.1	Jätteiden lajittelu ja kierrättäminen	32
4.8.2	Energiamuodot	33
4.8.3	Näkyvyyden parantamiseen liittyvät kommentit.....	33
4.8.4	Muut kommentit.....	34
5	YHTEENVETO JA KEHITYSEHDOTUKSET.....	35
6	OMA POHDINTA	37
7	ARVIOINTI.....	38
	LÄHTEET	41

Liite 1	Internetissä esillä ollut kysely
Liite 2	Paperiversiona toteutettu kysely
Liite 3	Tulokset pelkkinä kuvaajina



1 JOHDANTO

Rukakeskus-konsernin hiihtokeskuksissa on ollut käytössä ympäristöohjelma vuoden 2008 syksystä lähtien. Rukakeskus Oy ja Pyhätunturi Oy ovat ainoat hiihtokeskukset Suomessa, joissa tällainen konkreettinen ohjelma ympäristöasioiden edistämiseksi on olemassa. Ympäristöohjelma määrittelee keskusten ympäristövastuut ja -tavoitteet ja sen päämääränä on pitää puhdas ympäristö ja luonto – hiihtokeskusten toiminnan ja vetovoiman perusta – tulevaisuudessakin hyvin voivina.

Ympäristöohjelman merkityksestä Rukan ja Pyhän julkisuuskuvaan ei ole ennen tämän opinnäytetyön toteuttamista tiedetty paljoakaan, sillä seitsemättä vuotta toimivan ympäristöohjelman tunnettavuutta tai sen vaikutusta asiakkaiden mielikuviin ja päätöksiin ei ole aiemmin juuri selvitetty. Asiakaskyselyssä on viimeksi kaudella 2011–2012 esitetty ympäristökysymys, jolla selvitettiin, kuinka hyvin keskuksien asiakkaiden mielestä ottavat ympäristöasiat huomioon. Ympäristökysymyksen vastausarvot olivat molemmissa keskuksissa hyvät: asteikolla 1–5 Rukan vastauskeskiarvo oli 3,78 ja Pyhän 3,98 (Toivonen 2012). Ympäristötietoisuus ja yleinen kiinnostus ympäristöasioita kohtaan lisääntyvät jatkuvasti, joten oli hyvin ajankohtaista selvittää tarkemmin, kannattaisiko konsernin panostaa entistä enemmän ympäristöohjelman näkyvyyteen ja sen esilletuomiseen markkinoinnissa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, onko ympäristöohjelmalla ollut vaikutusta asiakkaiden mielikuviin Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksista. Konsernissa kaivattiin tämän lisäksi selvitystä muun muassa siitä, valitsevatko asiakkaat nämä hiihtokeskukset lomakohteekseen ympäristövastuullisen toiminnan vuoksi. Jotta näitä asioita voitiin selvittää, pyrittiin työssä löytämään ensin vastauksia siihen, ovatko asiakkaat tietoisia ympäristöohjelman olemassaolosta, jo tehdyistä toimenpiteistä tai toimien vaikutuksista hiihtokeskusten ympäristökuormitukseen. Näiden kysymysten perusteella löydettiin lopulta vastauksia myös työn tilaajan määrittämiin kysymyksiin.

Vastauksia kysymyksiin saatiin tuottamalla lyhyt ja nopeasti vastattavissa oleva asiakaskysely, johon kerättiin vastauksia hiihtokeskuksissa hiihtolomaviikkojen, viikot 8–10, 2015 aikana. Kysely toteutettiin sekä paperiversiona että internet-pohjaisena. Internet-kysely luotiin Webropol-kyselytyökalua hyödyntäen ja se oli esillä Rukakeskus Oy:n ja Pyhätunturi Oy:n sosiaalisessa mediassa sekä Pyhätunturi Oy:n internet-sivulla helmikuun lopulta huhtikuun puoliväliin. Paperilomakkeilla vastauksia kerättiin Rukalla yhteensä neljänä päivänä ja Pyhällä kahtena päivänä. Vastauksia kertyi yhteensä 524 kappaletta.

2 RUKA JA PYHÄ – VIHREÄT EDELLÄKÄVIJÄT

Rukakeskus Oy ja Pyhätunturi Oy ovat osa Rukakeskus-konsernia, johon kuuluvat hiihtokeskusten lisäksi myös TuottoOmistus Oy, joka vastaa yksityisten omistamien Ski-Inn-huoneistojen vuokrauksesta ja huollosta, Keskusvaraamo Pyhä Booking Oy, joka toimii keskusvaraamona Pyhän alueen lomamökeille, sekä Hotelli Pyhätunturi Oy, joka vastaa Pyhän hotelliliiketoiminnasta. Pyhätunturi Oy ja TuottoOmistus Oy ovat Rukakeskus Oy:n tytäryhtiöitä. (Rukakeskus Oy n.d.a)

Rukakeskus-konserni on osa perheyrittäjä Aho Groupia, joka on vastannut Rukan rinnetoiminnoista vuodesta 1973 ja Pyhän rinnetoiminnoista vuodesta 1987 lähtien. Hiihtokeskus-konsernin ydinosaaminen on rinneliiketoiminnassa, mutta sillä on myös majoitus-, vuokraamo- ja myymälätoimintaa. Rukan ja Pyhän hiihtokeskusten toimitusjohtajana toimii Ville Aho. Nämä ympärivuotiset ja kansainvälistyvät matkailukeskukset ovat Suomen johtavia matkailuyrityksiä; keskukset hallitsevat hiihtokeskustoimialan markkinoita lähes 20 % osuudella hissilippujen myynnistä. Konsernin liikevaihto on noin 24 miljoonaa euroa ja se työllistää noin 170 henkilöä. Suomen Hiihtokeskusyhdistys on nimennyt Rukan ja Pyhän useasti vuoden hiihtokeskuksiksi. Edellisen kerran Ruka sai maininnan vuonna 2014 ja Pyhä vuonna 2011. (Rukakeskus Oy n.d.a; Ski.fi n.d.)

Ympäristö ja luonto toimivat Rukan ja Pyhän hiihtokeskusten vetovoiman perustana. Kestävä kehitys onkin ollut tärkeässä roolissa keskusten toiminnassa 2000-luvun alusta lähtien, jolloin molempien keskusten kokonaissuunnitelmat toteutettiin kanadalaisen, ekologiseen hiihtokeskussuunnitteluun erikoistuneen, Ecosign Mountain Planners -yrityksen, johdolla. (Pyhätunturi Oy n.d.a.) Ruka ja Pyhä on lanseerattu hiihtokeskustoiminnan vihreiksi edelläkävijöiksi; vihreät edelläkävijät -logo (kuva 1.) on esillä muun muassa keskusten internet-sivuilla.



Kuva 1. Vihreät edelläkävijät-logo (Pyhätunturi Oy. n.d.c.)

2.1 Ympäristöystävälliset hiihtokeskukset

Ruka ja Pyhä ovat ensimmäiset hiihtokeskukset Suomessa, joissa on otettu käyttöön varsinainen yrityksen ympäristövastuut ja -tavoitteet määrittelevä ympäristöohjelma. Syksystä 2008 asti käytössä olleen ympäristöohjelman myötä hiihtokeskuksissa siirryttiin vuonna 2009 käyttämään sataprosenttisesti uusiutuvaa vesivoimaa sähkön tuotannossa. Alueiden kaukolämpö tuotetaan pääosin paikallisilla biopolttoaineilla; purulla, puunkuorella ja hakkeella. Rukalla toimii biolämpökeskus, jossa kaukolämpö tuotetaan käytännössä 100 % bioenergialla. Kemijärven Kaukolämpö Oy:n käyttöpäällikkö Antero Ylätalon mukaan (sähköpostiviesti 30.3.2015) Pyhän lämpölaitoksella käytetään kiinteän biopolttoaineen lisäksi öljykattilaa, joka on toiminnassa silloin, kun kiinteän polttoaineen kattilaa huolletaan tai sen käytössä – esimerkiksi hakkeen siirrossa – ilmenee ongelmia. Öljyn käyttöosuus lämmöntuotannossa on kuitenkin hyvin pieni, noin 0,44 % koko polttoainemäärästä. (Kuusamon energia ja vesi n.d.; Romppainen, sähköpostiviesti 27.4.2015; Rukakeskus Oy n.d.b.)

Keskukset ovat sitoutuneet EU:n energiatehokkuussopimukseen, jonka tavoitteena on vähentää energiankulutusta 9 prosenttia vuoden 2001–2005 tasosta vuoteen 2016 mennessä. Hiihtokeskustyöntekijöille on luotu kannustinohjelma, joka palkitsee polttoaineen kulutuksen pienentymisestä ja kaikki Rukakeskus-konsernin omistamat Ski-Inn-huoneistot ovat hiilineutraaleja. Viimeisin panostus ympäristön eteen on tehty Pyhätunturilla rinnepolttoaineiden kompensoinnin myötä – päästöjen kompensointi teki Pyhästä Pohjoismaiden ensimmäisen hiilineutraalin hiihtokeskuksen. Rukakeskus-konsernin tavoitteena on olla hiilineutraali kaikessa toiminnassa vuoteen 2020 mennessä. (Energiatehokkuussopimukset 2014; Rukakeskus Oy n.d.b.)

Kaudella 2011–2012 suoritetussa laajassa asiakaskyselyssä kysyttiin edellisen kerran ympäristökysymys, jolla selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, kuinka hyvin, asteikolla 1–5, keskukset ottavat ympäristöasiat toiminnassaan huomioon. Tulokset olivat merkittävästi edellistä, ennen vuotta 2010 tehtyä, laajaa asiakaskyselyä paremmat; Pyhällä vastauskeskiarvo nousi arvosta 3,64 arvoon 3,98 ja Rukalla arvosta 3,6 arvoon 3,78. Mielienkiintoista on myös se, että molempien keskusten ympäristökysymyksen vastausarvot olivat koko kyselyn keskiarvotulosta korkeampia. Pyhällä koko asiakaskyselyn keskiarvo oli kaudella 2011–2012 3,44 ja Rukalla 3,71. (Toivonen 2012.)

2.2 Hiihtokeskusten ympäristöohjelma

Rukakeskus-konsernissa tiedostetaan, että hiihtokeskustoiminnasta aiheutuu kuormitusta ympäristölle ja ilmastolle. Ympäristöohjelma määrittelee vuosittain päivitettävät yrityksen ympäristövastuut ja -tavoitteet, joiden perusteella päätetään tehtävistä toimenpiteistä. Suunnitelmallisen työn ja tavoitteisiin sitoutumisen kautta kuormitus ja sen aiheuttamat ympäristövaikutukset pyritään pitämään mahdollisimman pieninä. (Pyhätunturi Oy n.d.b; Rukakeskus Oy n.d.b; Tiedote 2011.)

Ympäristöohjelman piiriin kuuluvat Rukakeskus Oy, Pyhätunturi Oy ja TuottoOmistus Oy, jotka vastaavat Rukan ja Pyhän rinnetoiminnoista, Ski-Inn-majoituksista sekä matkailuvaunualueista. Keskukset kannustavat osaltaan myös Kuusamon kaupunkia, Pelkosenniemen kuntaa sekä muita alueiden toimijoita kehittämään ympäristöasioiden huomioonottamista. (Pyhätunturi Oy n.d.a.)

Keskuksissa ei ole käytössä standardoitua ympäristöjärjestelmää, vaan ympäristöohjelmasta ja sen toteutumisesta vastaa konsernin liiketoiminnanjohtaja. Ruka-Pyhä johtoryhmä vastaa ympäristöasioiden huomioimisesta liiketoiminnan kehittämisessä, investoinneissa ja hankinnoissa sekä asettaa konsernitason ympäristötavoitteet ja -mittarit. Johtoryhmä vastaa myös ympäristöohjelman seurannasta sekä siitä, että yrityksessä on riittävästi osaamista, oikeanlainen asenneympäristö sekä tarpeeksi resursseja ympäristöohjelman toteuttamiseksi. Konsernin ympäristövastaava koordinoi ympäristöohjelman käytännöntoteutusta ja seuraa asetettujen tavoitteiden toteutumista kokonaisuutena. Hän myös laatii vuosittain ympäristöohjelman vuosiraportin, josta ilmenee tehdyt toimenpiteet sekä saavutetut tavoitteet. (Ympäristöohjelma 2012.)

2.2.1 Ympäristöohjelman tavoitteet

Ympäristöohjelmassa (2012) Rukan ja Pyhän hiihtokeskusten toiminnan ja vetovoiman perustaksi määritellään puhdas ympäristö ja luonto. Ympäristöohjelman tavoitteena on säilyttää nämä tärkeät voimavarat hiihtokeskustoiminnan kulmakivinä myös tulevaisuudessa. Tavoitteena on myös, että hiihtokeskusten omistajat ja työntekijät ymmärtävät liiketoiminnasta aiheutuvat ympäristövaikutukset ja ympäristön arvon sekä pyrkivät kaikessa toiminnassaan kuluttamaan energiaa, luonnonvaroja ja muita resursseja mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Ympäristövastuullisuuden uskotaan johtavan positiivisten ympäristövaikutusten lisäksi yrityksen kustannustehokkaampaan toimintaan ja tulosten parantumiseen.

Hiihtokeskusten energian ja polttoaineen kulutusta pyritään vähentämään muun muassa kannustinohjelmilla; tavoitteena on energiatehokkuussopimuksen mukainen 9 % suhteellinen vähennys vuosien 2001–2005 tasosta vuoteen 2016 mennessä. Materiaalitehokkuutta lisätään muun muassa jätehuoltoon ja kierrätykseen tehostamalla – konserni on aktiivisesti mukana vaikuttamassa molempien matkailualueiden kierrätyspalveluiden parantamiseen. Alueiden yleisellä siisteydellä tavoitellaan mielikuvaa ympäristöystävällisestä toiminnasta asiakkaiden silmissä. Asiakkaiden kannalta ympäristöohjelma tähtää siihen, että Ruka ja Pyhä mielletään ympäristöasioiden edelläkävijäksi omalla toimialallaan. Keskusten tavoitteena on myös edistää asiakkaiden saapumista tunturiin ja liikkumista tunturissa julkisella liikenteellä. Ympäristöohjelma painottaa ekologisuutta, energiatehokkuutta ja kierrätystä kaikissa keskuksissa toteutettavissa uusissa kehitys- ja rakennushakkeissa, sekä varmistaa, ettei alueiden vesistöjen tila heikkene hiihtokeskustoiminnan johdosta. Tavoitteena on myös hyödyntää ympäristöpanostusta aktiivisesti myynnissä, markkinoinnissa ja viestinnässä. (Ympäristöohjelma 2012).

2.2.2 Tavoitteiden täytyminen

Ympäristöohjelman tärkein painopistealue on energiatehokkuus. Lumetusjärjestelmiin tehdyt investoinnit sekä toimintatapamuutokset ovat mahdollistaneet lumetuksen tehostamisen ja rannesähkön kokonaiskulutuksen alentumisen. Kaudella 2012–2013 rannesähkön kulutus laskikin edelliseen kauteen nähden sekä Rukalla että Pyhällä noin 4 %, vaikka rinnealueita ja erikoissuorituspaikkoja rakennettiin lisää. Pitkä kausi ja erikoissuorituspaikkojen rakentaminen lisäsivät kuitenkin rinnekoneiden polttoainekulutusta Rukalla 16 % ja Pyhällä noin 10 %. Lumikelkkojen polttoainekulutus sen sijaan laski Rukalla 8 % ja Pyhällä noin 4 %. Kulutuksen lasku johtui pääosin automatisoidun rinnevalojen ohjausjärjestelmän käyttöönotosta. Keskusten kiinteistöjen energiatehokkuutta on pyritty parantamaan käyttötappamuuksilla sekä järjestelmiä huoltamalla; esimerkiksi Pyhän kiinteistöistä Piste-vuokraamorakennuksen sähkönkulutus laski 13 %. Vedenkulutusta on saatu laskettua Ski-Inn-huoneistoissa jopa 19 %, käyttöasteen pysyessä samana, asentamalla kiinteistöihin säästösuihkuja ja säästöporesuuttimia. (Toivonen 2013.)

Rukalla ja Pyhällä ympäristöohjelman käyttöönoton jälkeen toiminnasta aiheutuvat hiilidioksidipäästöt ovat vähentyneet 80 %. Suurin syy päästöjen vähentymiseen on ollut keskusten siirtyminen vesivoimalla tuotettavan ekosähkön ja bioenergialla tuotettavan kaukolämmön käyttöön. (Pyhätunturi Oy n.d.b; Rukakeskus Oy n.d.b; Tiedote 2011.)

Hiihtokeskustoiminnasta aiheutuvia päästöjä on kyetty pienentämään myös muun muassa seuraavilla toimenpiteillä:

- Henkilökunnan matkustamista on rajoitettu käyttämällä etäkokousjärjestelmiä sekä yhdistämällä matkoja. Lentomatkoista aiheutuvat hiilipäästöt neutralisoidaan Nordic Offset Oy:n kautta WWF:n suositteleman Gold Standardin mukaisesti.
- Jätteidenlajittelumahdollisuuksia on parannettu solmimalla kierrätys sopimus Kuusakoski Oyj:n kanssa. Rukan ja Pyhän kierrätysohjelma kattaa yli 10 lajiketta ja lajitteluastioita on sijoitettu myös rinnealueille. Tavoitteena on kierrättää vähintään 50 % tuotetusta jätteestä. Jättemäärät ovat olleet selvästi laskussa viime vuosien aikana (Toivonen 2012, 2013).
- Henkilökunnalle on järjestetty useita koulutuksia ympäristöasioihin liittyen. Heitä myös tiedotetaan ympäristöohjelman etenemisestä säännöllisesti. Tällä pyritään viestimään henkilöstölle ympäristöarvojen merkityksestä työnantajalle.
- Asiakkaita kannustetaan ympäristöystävälliseen lomailuun. Asiakkaiden tuottamaa ympäristökuormitusta on pyritty vähentämään rakentamalla autottoman lomailun mahdollistavia Ski-Inn-huoneistoja sekä sijoittamalla huoneistoihin lajitteluastiat ja -ohjeet. Autotonta lomailua helpottaa myös keskusten tukema skibussitoiminta. (Pyhätunturi Oy n.d.b.)

2.3 Energiatehokkuussopimus

Energiatehokkuussopimusten avulla edistetään merkittävästi energiatehokkuutta Suomessa ja vastataan näin Suomelle asetettuihin kansainvälisiin ilmastomuutoksen vastaisiin sitoumuksiin. Sopimustoiminnalla pyritään myös nopeuttamaan uusien energiatehokkaiden teknologioiden käyttöönottoa ja uusiutuvan energian käyttöä. (Energiatehokkuussopimukset 2014).

Energiatehokkuussopimusten mukaisesti Rukalla ja Pyhällä tavoitellaan 9 % suhteellista vähennystä energiankulutuksessa vuosien 2001–2005 keskimääräisestä energiankäytön tasosta vuoteen 2016 mennessä. Vuonna 2013 Motivan raportointijärjestelmän mukaan Rukalla toimenpiteitä on tehty 62 % kokonaistavoitteesta ja Pyhällä 97 %. Tavoitteiden saavuttamiseksi keskusten lumetusjärjestelmät on automatisoitu ja käyttöön on otettu kannustinohjelma, joka palkitsee työntekijöitä polttoaineiden kulutuksen vähentämisestä. Keskuksissa on myös siirrytty energiatehokkaiden lampujen käyttöön, ilmanvaihto ja lämmitys on optimoitu ja moottorikelkat on vaihdettu 2-tahtibensiiniä kuluttavista kelkoista 4-tahtibensiiniä kuluttaviin. (Energiatehokkuussopimukset 2014; Pyhätunturi n.d.b.; Toivonen 2013.)

Rukakeskus-konserni tavoittelee nollahiilijalanjälkeä vuoteen 2020 mennessä. Ekosähköön käyttäminen ja uusiutuvilla energiamuodoilla tuotetun kaukolämmön ostaminen sekä Pyhän rinnepolttoaineiden kompensointi vievät konsernia vauhdilla kohti tätä päämäärää. (Pyhätunturi n.d.b.)

2.4 Hiilineutraali Pyhä

Pyhän hiilineutraaliudesta kertovan tiedotteen (2011) mukaan Pyhätunturi Oy:n käyttämä sähkö ja kaukolämpö on tuotettu uusiutuvilla energiamuodoilla jo useamman vuoden ajan. Tämän lisäksi lokakuusta 2011 lähtien hiihtokeskuksen fossiilisten polttoaineiden päästöt on kompensoitu Gold Standard -sertifioitujen päästövähennemien kautta. Päästöjen kompensointi on tehnyt Pyhätunturi Oy:n toiminnasta hiilineutraalia. Keskuksen lopullisena tavoitteena on kuitenkin olla täysin riippumaton fossiilisista polttoaineista vuoteen 2020 mennessä, joten päästöjen kompensointi on vain väliaikainen ratkaisu. Fossiiliset polttoaineet pyritään korvaamaan pohjoisissa oloissa toimivilla, kestävästi tuotetuilla ja luotettavilla biopolttoaineilla.

Pyhän yhteistyökumppani päästöjen kompensoinnissa on kotimainen Nordic Offset Oy, joka välittää markkinoiden laadukkaimpia, WWF:n suositteleman päästösertifikaatin mukaisia, päästövähennyskredittiejä. Asiakas ostaa yritykseltä oman kulutuksensa mukaan päästövähennyksiä hiilidioksidipäästöjä vähentävistä projekteista ja tukee näin ollen fossiilisten polttoaineiden korvaamista uusiutuvalla energiantuotannolla. Kompensointi tapahtuu ”tonni tonnilta” -periaatteella, eli jokainen ostettu hiilidioksiditonni vastaa yhden hiilidioksiditonnin vähennystä globaalista päästökuormasta. Kompensointirahoituksella rahoitettuja projekteja toteutetaan lähinnä kehittyvissä maissa, joilla ei ole säänneltyjä päästövähennystavoitteita, ja joissa kestävä kehityksen hankkeita ei muuten syntyisi. Päästöjen

kompensointi on havaittu hyväksi tavasi lisätä uusiutuvien energiantuotantomuotojen osuutta maailmassa. (Nordic Offset n.d.; Tiedote 2011.)

Hiilineutraaleja hiihtokeskuksia on maailmassa Pyhätunturi Oy:n selvitysten mukaan Pyhätunturin lisäksi vain kaksi; toinen Itävallassa ja toinen Yhdysvalloissa. Pyhätunturin palveluita käyttämällä ja majoittumalla Ski-Inn-huoneistoon tai -hotelliin hiihtokeskuksen asiakas pystyy lomailemaan nollahiilijalanjäljellä. (Tiedote 2011.)

2.5 Esimerkkejä ulkomailta

Maailmalla on tiedostettu vahvasti ilmastossa ja lumimäärissä tapahtuvat muutokset. Kohoavat lämpötilat vaikuttavat lumen sadantaan ja onkin ennustettu, että 50 vuoden sisällä Alpeilla alle 1 200 metrin korkeudessa sijaitsevat hiihtokeskukset joutuvat lopettamaan toimintansa lumen vähäisyyden vuoksi. Esimerkiksi Itävallassa 75 % hiihtokeskuksista on rakennettu alle tämän korkeusrajan. Tutkijoiden mukaan lumipeitteisten päivien määrä tulee laskemaan myös Suomessa; Etelä- ja Keski-Suomessa lumikuorma pienenee vuosisadan loppuun mennessä 70–80 % ja Pohjois-Suomessa – joitain Lapin alueita lukuun ottamatta, joissa lumimäärä voi jopa kasvaa – 20–50 % (Suomalainen, Vehviläinen, Veijalainen, Lepistö & Mäkinen 2006, 5–13; Jylhä, Ruosteenoja, Räisänen, Venäläinen, Tuomenvirta, Ruokolainen, Saku & Seitola 2009). Rukan huippu sijaitsee lähes 500 metriä merenpinnan yläpuolella ja Pyhän huippu 500 metrin korkeudessa. (The Independent 2006; Pyhätunturi Oy n.d.c; Ruka n.d..)

Vähentynyt lumen määrä ajaa keskukset tilanteeseen, jossa niiden on pakko tehdä itse keinotekoista lunta. Esimerkiksi Sveitsissä ennen vuotta 1990 rinteitä ei lumetettu lainkaan. Nykyään Alppien keskukset olisivat suurissa hankaluuksissa ilman lumitykkien apua, sillä jo 10 % Sveitsin ja yli 40 % Italian ja Itävallan rinnealueista vaatii lumetusta. Lumen tekeminen on erittäin kallista, kuluttaa paljon energiaa ja rasittaa rinteiden kasvillisuutta. (The Independent 2006.)

Rukakeskus-konsernin ympäristövastaava Jusu Toivosen mukaan (sähköpostiviesti 4.2.2015) Rukan ja Pyhän ympäristöohjelman laatimisessa on otettu mallia ulkomaisissa hiihtokeskuksissa käytössä olevista ympäristöohjelmista. Ideoita ja esimerkkiä on haettu yleisellä tasolla lähinnä Pohjois-Amerikan ja Kanadan keskuksista, kuten Whistler Blackcomb ja Aspen.

2.5.1 Whistler Blackcomb, BC, Kanada

Kanadalaisen Whistler Blackcombin (n.d.) internet-sivut kertovat, että se on laskettelukeskus, jonka tavoitteena on olla maailman kestävin oman alansa toimija. Keskus on huomionnut ympäristöasiat erittäin laaja-alaisesti jo pitkään ja se tähtääkin toiminnassaan nollahiilijalanjälkeen. Whistler Blackcomb on saanut paljon tunnustusta ympäristövastuullisesta toiminnastaan; se on palkittu muun muassa Kanadan ympäristöystävällisimmäksi työnantajaksi jo kolmena vuotena peräkkäin. Oman toimintansa kehittämisen lisäksi keskus on rahoittanut lukuisia kestävän kehityksen projekteja omalla alueellaan sekä maailmalla.

Whistler Blackcombin ympäristöasioiden pääkohtia ovat energiankulutuksen minimointi, ekosysteemien suojeleminen, jätteen määrän vähentäminen, tietoisuuden ja koulutuksen lisääminen sekä yhteisöllinen tekeminen. Keskuksen energiankulutus mitattiin ja kartoitettiin tarkasti, jonka jälkeen keskus asetti tavoitteeksi pienentää energiankulutustaan 5 %. Energiaa on kyetty säästämään rakennusten lämmitystä tehostamalla, energiaa säästävää valaistusta käyttämällä ja käyttäytymismalleihin vaikuttamalla – muun muassa kampanjoimalla laitteiden sammuttamisen puolesta. Keskus on kyennyt pienentämään hiilidioksidipäästöjään lämmitystä tehostamalla 600 tonnia vuodessa. 11 000 lampun vaihtaminen LED-valoihin on laskettu säästävän sähköä vuosittain noin 400 000 kWh ja kouluttamalla henkilökuntaa energiaa säästäviin toimintatapoihin keskus odottaa jopa 800 000 kWh:n säästöjä energiankulutuksessa. Rinnetoiminnassa käytettävät koneet on myös vaihdettu hyötysuhteeltaan parempiin ja työntekijöille on järjestetty yhteiskuljetuksia lähialueelta työpaikalle. Kimppakyytien on laskettu säästävän yli 86 000 litraa polttoainetta ja 208 tonnia hiilidioksidipäästöjä vuodessa.

Vuonna 2010 keskus rakennutti alueelleen pienen vesivoimalan, josta se saa nyt lähellä tuotettua uusiutuvaa energiaa toimintansa pyörittämiseksi. Vesivoimala tuottaa vuositasolla juuri keskuksen tarvitseman määrän energiaa. Päästöttömyyden lisäksi vesivoimala tuo keskukselle merkittävän taloudellisen edun. Tämän ja muiden energiaa säästävien projektien myötä keskus on kyennyt vähentämään omaa energiankulutustaan 15 %.

Vuodesta 2000 alkaen keskus on pystynyt vähentämään jätemääriään yli 60 %. Pelkästään kompostoinnin aloittaminen vähensi jätemääriä yhdessä vuodessa 42 % vuosien 2008–2009 välillä. Keskuksessa otetaan vahvasti huomioon materiaalien loppusijoitus jo tuotteiden hankintavaiheessa. Pakkaus- ja kertakäyttömateriaalien käyttöä on vähennetty ja kierrätystä ja kompostointia on lisätty; näin keskus uskoo pystyvänsä saavuttamaan jätteenkäytön toiminnan. (Whistler Blackcomb n.d.)

2.5.2 Aspen, CO, Yhdysvallat

Yhdysvalloissa ympäristöystävällistä hiihtokeskustoimintaa harjoittaa muun muassa laskettelukeskus Aspen Coloradossa. Keskus on taistellut ilmastonmuutosta vastaan jo vuodesta 1997 lähtien ja sen ensisijaisena päämääränä on vaikuttaa ilmastopolitiikkaan. Hiihtokeskuksen tavoitteena on pysyä toiminnassa ilmastonmuutoksesta huolimatta ja olla tuottamatta toiminnallaan lainkaan hiilidioksidipäästöjä. Oman toimintansa kehittämisen lisäksi keskus lahjoittaa varoja ympäröivän alueen kehittämiseen ja on aktiivisesti mukana kertomassa ilmastonmuutoksen vaikutuksista ja tietoisuuden levittämisessä. Keskus on saanut lukuisia palkintoja ja mainintoja ympäristöystävällisestä toiminnastaan vuosien 1999–2014 aikana. (The Independent 2006; Sustainability report 2014.)

Vaikka Aspen keskittyy vahvasti ilmastopolitiikkaan vaikuttamiseen, pyrkii se myös mahdollisimman ympäristöystävälliseen toimintaan omissa toimissaan. Hiihtokeskuksen hotellien energiankulutusta on pyritty pienentämään asentamalla hotelleihin reaaliaikaisesti energiankulutusta mittaavat laitteistot sekä huoneistoihin uudet termostaatit, jotka tunnistavat huoneiston lämmitystarpeen automaattisesti sen mukaan, onko huoneistossa asukkaita vai ei. Näillä toimenpiteillä maakaasun kulutuksen oletetaan vähenevän ainakin 14 % ja sähkönkulutuksen 5 %. Myös hotellien lämpöeristystä on parannettu ja ovien kautta karkaavan lämmön määrää on vähennetty tarvittavilla toimenpiteillä. Näiden toimenpiteiden lisäksi valaistus on pyritty tekemään mahdollisimman energiatehokkaaksi ja rakennusten rakentamisessa on käytetty uusiomateriaaleja. (Sustainability report 2014.)

Artikkelissa ”America’s 10 Most-Polluting Mountain Towns” (Desabris 2015a) Aspen sijoittui ympäristötoimistaan huolimatta sijalle 8. Lista perustuu hiilidioksidipäästömääriin, joita Aspenissa syntyy 45,7 tonnia yhtä taloutta kohti vuodessa. Vähiten hiilidioksidipäästöjä syntyi Mammothissa Californiassa, jossa yhtä taloutta kohti päästöjä syntyi vuodessa 36,9 tonnia (Desabris 2015b). Aspenissa syntyvien suurten CO₂-päästöjen arvelaan johtuvan alueen loma-asunnoista, joista jopa 20 % on neljän tai viiden makuuhuoneen suuruisia loma-asuntoja. Toinen suuri päästölähde on liikennöinti; vajaa kolmannes alueen työntekijöistä kulkee töihin yksin henkilöautollaan. Hiilidioksidipäästöjä pienentääkseen Aspenin kylä ja laskettelukeskus ovat rakentaneet pienen, 115 kW tuottavan, vesivoimalan, asentaneet 147 kW tuottavat aurinkopaneelit sekä järjestäneet alueelle erittäin toimivan joukkoliikenneverkoston.

Aspenin hiihtokeskuksessa on ollut jo kymmenen vuotta käytössä ympäristöjärjestelmä ISO 14001. Kauden 2014–2015 jälkeen keskus aikoo kuitenkin lopettaa järjestelmän vaatiman tarkkailun ja menettää näin ollen sertifiointinsa. Syyksi keskus ilmoittaa järjestelmän hintavuuden ja byrokraattisuuden sekä sen, että järjestelmä ei ole kovin perusteellinen. Keskus aikoo kuitenkin jatkaa sertifiointin mukaisia hiilidioksidipäästöjen, poliittisen aktiivisuuden, vapaaehtoistyön sekä asiakasystävällisyyden mittamista ja tarkkailua. (Sustainability report 2014.)

3 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, jonka avulla pyrittiin saamaan vastauksia työn tilaajan asettamiin kysymyksiin. Paperi- ja sähköisenä versiona toteutetulla asiakaskyselyllä pystyttiin tavoittamaan laaja ihmisjoukko suhteellisen lyhyessä ajassa ja näin ollen se toimi hyvänä tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyön tutkimuksessa. Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä seikkoja.

3.1 Tutkimuksen suunnitteleminen

Kyselytutkimuksen tavoitteena on selittää selkeästi ja ymmärrettävästi eri asioiden välisiä suhteita sekä niiden eroja ja syitä (Vilkkä 2007, 18). Hyvän tutkimuksen perustana on selkeästi muotoiltu, yksikäsitteinen ja informaatiota tuottava tutkimuskysymys, jonka esittäminen voi ratkaista jonkun olemassa olevan ongelman, tuottaa uutta tietoa tai parantaa tai tehostaa sen hetkistä toimintatapaa (Metsämuuronen 2009, 39.)

Työn tilaaja määrittää työlle asiaongelmat, eli kysymykset, joihin kyselyn odotetaan vastaavan. Työn toteuttaja määrittää näiden asiaongelmien pohjalta tutkimusongelmat, joiden kautta asiaongelmat pyritään ratkaisemaan. (Kurkela n.d.) Tutkimusongelmat tulee rajata siten, että niihin voidaan kysymysten avulla saada vastauksia (Webropol n.d.)

Tutkimuskysymysten asettamisen jälkeen valitaan tutkimuksen kohderyhmä sekä tutkimusmenetelmä. Kohderyhmän kohdalla tulee miettiä, minkälaisella otoksella tutkimus toteutetaan, jotta toivotut tavoitteet voidaan saavuttaa. Tutkimusmenetelmäksi valitaan menetelmä, jolla tavoitetaan haluttu vastaajakunta mahdollisimman laajasti ja parhaaksi katsomalla tavalla; joko henkilökohtaisesti tai lomakkeen välityksellä. (Webropol n.d.)

Lopuksi tutkimukselle luodaan selkeä aikataulu, josta käy ilmi tutkimuksen toteuttamisajankohta, analysointi- ja raportointiaikataulu sekä tutkimuksen julkaisuajankohta. (Webropol n.d.)

3.1.1 Roolit ja valtarakenteet

Kurkelan (n.d.) mukaan tutkimusta suunniteltaessa on muistettava se, että työllä on aina joku lukija, jota varten tutkimusta toteutetaan. Tilaustyössä lukijana toimii työn tilaaja, jolle tulee tutkimuksen kautta välittää oleellista tietoa siitä asiaongelmasta, jonka vuoksi tutkimus on tilattu. Lukijan lisäksi tutkimusprosessissa on kolme muuta keskeistä toimijaa; vastaaja, joka on suoraan yhteydessä tutkittavaan todellisuuteen, sekä tutkija ja haastattelija, jotka pystyvät vaikuttamaan tutkimukseen vain luomansa kyselylomakkeen kautta.

Tässä opinnäytetyössä tutkijana ja haastattelijana toimi sama henkilö. Tällaisessa tilanteessa tulee pyrkiä toimimaan mahdollisimman muuttumat-

tomasti, jotta määrälliseksi suunniteltu haastattelutilanne ei muutu laadulliseksi tutkimukseksi. Vastaajien kanssa käydyistä keskusteluista oli kuitenkin hyvä tehdä muistiinpanoja, joita pystyi käyttämään hyödyksi myöhemmässä tulosten analysoinnissa ja raportoinnissa.

3.1.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimus voi olla joko **teoreettinen** tai **empiirinen**. Teoreettisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta lähestytään välillisesti aiemmin luodun tutkimuskirjallisuuden pohjalta, kun taas empiirisessä tutkimuksessa tuloksia saadaan havainnoimalla, analysoimalla ja mittaamalla tutkimuskohdetta. (Jyväskylän yliopisto n.d.)

Empiirinen tutkimus voi olla laadullista, eli **kvalitatiivista**, tai määrällistä, eli **kvantitatiivista**. Kvalitatiivinen lähestymistapa soveltuu tutkimukseen erityisen hyvin silloin, kun ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohteisista rakenteista, sillä siinä korostuu yksittäisten, valikoitujen toimijoiden merkitys. (Metsämuuronen 2009, 220.) Kvantitatiivinen tutkimus antaa sen sijaan yleisen kuvan muuttujien, eli tutkittavien asioiden, välisistä suhteista ja eroista (Vilkkä 2007).

Kvalitatiivista ja kvantitatiivista metodia voi myös käyttää yhdessä, jolloin tutkittavasta asiasta saadaan monipuolisempi ja syvällisempi kuva. Tutkimusmenetelmät eroavat toisistaan kuitenkin melko huomattavasti, joten on suositeltavaa valita toinen menetelmä tutkimuksen pääasialliseksi metodiksi ja toinen sitä tukevaksi. Usean metodin yhdistämistä ja saman ilmiön tarkastelua eri suunnista kutsutaan **triangulaatioksi**. (Metsämuuronen 2009, 220.)

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin empiirisenä, kvantitatiivisena tutkimuksena, sillä näin uskottiin saavutettavan parhaiten hiihtokeskusten laaja asiakasryhmä. Koska tutkija toimi myös kyselyn haastattelijana, oli tutkimuksella myös kvalitatiivisia piirteitä. Haastattelijalla keskusteltiin vastaajien kanssa ja kirjasi kommentteja ja havaintoja vastaajista muistiin myöhempiä analysointia varten. Näin saatiin tutkittavista aiheista laajempi ja monipuolisempi kuva.

3.1.3 Haastattelutavan valinta

Haastattelutyyppinä ovat lomake-, teema- ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa kysymykset ja vastausvaihtoehdot muotoillaan valmiiksi ja kysymysalue on tiukasti määritelty. Teema- ja avoimessa haastattelussa kysymykset ovat pääasiassa avoimia kysymyksiä tai keskusteluteemoja. Vastaajien määrä on lomakehaastattelussa paljon suurempi kuin teema- ja avoimessa haastattelussa, mutta analyysivaiheen työmäärä on silti pienempi kysymysasettelun ansiosta. Tutkijan paneutuminen aiheeseen voi olla lomakehaastattelussa toisiin tapoihin nähden melko pientä, mutta tutkimuksen antama tietokin on pinnallisempaa. Lomakehaastattelun kustannukset ovat myös alhaisemmat kuin teema- ja avoimen haastattelun kustannukset. (Metsämuuronen 2009, 247.)

Määrälliseen tutkimukseen liittyvä haastattelututkimus toteutetaan yleensä strukturoituna kyselynä sattumanvaraiselle joukolle. Tutkimuksen objektiivisuus, eli kuten Vilkka (2007) asian muotoilee; tutkimustulosten riippumattomuus tutkijasta ja tutkijan puolueettomuus, katsotaan saavutettavan sillä, että tutkija pysyy erillään haastateltavista eikä ryhdy kysymysten ulkopuoliseen vuorovaikutukseen vastaajien kanssa. Tutkimuskohdetta katsotaan ikään kuin puolueettoman ulkopuolisen silmin. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu on enemmän tai vähemmän avointen kysymysten tai keskusteluteemojen esittämistä valituille yksilöille tai ryhmille. (Kurkela n.d.)

Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ja vastausvaihtoehdot on etukäteen tarkasti rakennettu, eikä vastaajalle tai haastattelijalle näin ollen jää vapautta omille tulkinnoille. Kysymystavan etuna on, että tutkija tietää varmasti, mitä haastattelutilanteessa tapahtuu ja kyselyn tulokset tallentuvat heti tulkittavissa olevaan muotoon. Strukturoidun lomakkeen käyttö edellyttää, että vastausvaihtoehdot ovat riittävän täydelliset. Nopeuden ja hallittavuuden vastapainoina on strukturoidun lomakkeen jäykkyys ja konservatiivisuus; ilman avoimia kysymyksiä on mahdotonta saada aihepiiristä esille uusia asioita, joita tutkimusta ja lomaketta suunniteltaessa ei vielä osattu ainakaan täsmällisesti ajatella. (Kurkela n.d.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa suuri osa kysymyksistä on strukturoituja kysymyksiä, mutta lomake voi sisältää myös avoimia kysymyksiä tai kysymyksiä, joiden yksi vastausvaihtoehto on muotoa ”Muuta, mitä?” tai ”Jokin muu asia, mikä?”. Tämä mahdollistaa uusien asioiden esiin nousemisen. Puolistrukturoitu haastattelu antaa sekä vastaajalle, haastattelijalle että tutkijalle huomattavaa joustavuutta. Vaikka aineiston käsittelyn työmäärä kasvaa avointen kysymysten lukumäärän kasvaessa, on puolistrukturoidun haastattelun käyttö varsin suositeltavaa. (Kurkela n.d.)

Opinnäytetyössä kyselylomake rakennettiin puolistrukturoituun muotoon, jotta tutkittavista aiheista saatiin mahdollisimman monipuolisesti tietoa. Strukturoitujen kysymysten kysymysmuoto ja vastausvaihtoehdot mietittiin tarkasti ja niiden lisäksi muutamissa kysymyksissä annettiin vastaajalle mahdollisuus perustella oma vastauksensa tai jättää lisäkommentteja aiheeseen liittyen. Lomake oli silti erittäin nopea täyttää ja lisäkommentteja ja perusteluja saatiin vastaajilta mukavasti.

3.2 Tutkimusprosessi

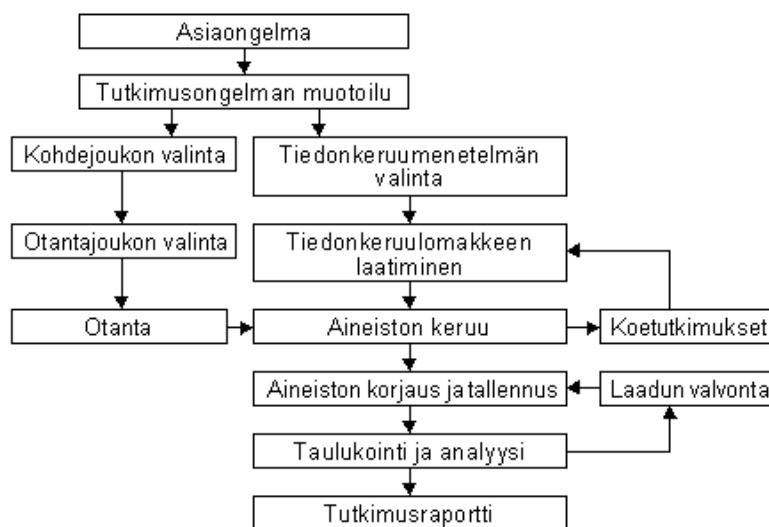
Tutkimuksen tekijällä tulee olla heti tutkimuksen alkuvaiheessa riittävän kattava kuva tutkimusprosessista kokonaisuutena ja nimenomaan prosessina. Tutkimusprosessi sisältää kolme merkittävää vaihetta, joita voi nimitellä tutkimussuunnitelman kulminaatiopisteiksi. Nämä vaiheet, jotka esitetään myös tutkimusprosessin perusmallissa (kuva 2.), ovat kaikki hyvin merkityksellisiä, sillä edellisen vaiheen tulee olla valmis ennen seuraavan aloittamista. Tutkimussuunnitelman kulminaatiopisteet ovat

- tutkimusongelman muotoilu
- aineiston keruun aloittaminen ja
- analyysin aloitus.

Kulminaatiopisteiden lisäksi tutkimusprosessiin vaikuttaa kolme muuta keskeistä seikkaa, jotka tulee ottaa huomioon tutkimuksen alusta asti. Nämä seikat ovat

- aikataulu
- raha ja muut aineelliset resurssit sekä
- henkiset resurssit.

Aikataulua mietittäessä tulee pitää mielessä, että tutkimuksen suunnitteluun ja tutkimusongelman määrittelyyn ja kehittämiseen saattaa kuluu jopa puolet koko tutkimuksen tekemiseen käytettävästä ajasta. (Kurkela n.d.)



Kuva 2. Tutkimusprosessin perusmalli (Kurkela n.d.)

3.2.1 Tutkimus- ja asiaongelma

Tutkimuksen lähtökohtana on yleensä jokin ongelma tai asia, josta työn tilaaja haluaa tutkimuksen avulla saada lisätietoa. Tämä lähtötilanteen ongelma on tutkimuksen **asiaongelma**. Asiaongelmaa tarkentamalla ja rajaamalla päästään kiinni työn tutkimusongelmaan. (Kurkela n.d.) Tämän opinnäytetyön asiaongelman määritteli Rukakeskus-konsernin ympäristövastaava Jusu Toivonen. Hän halusi tietoa siitä, vaikuttaako ympäristöohjelman olemassaolo asiakkaiden päätöksiin valita Ruka tai Pyhä lomakohdeeseen.

Tutkija määrittää tutkimukselle **tutkimusongelman**, eli tutkimuskysymyksen. Tutkimusongelman määrittely on tutkimusprosessin tärkein osa ja sen määrittelyä selkiyttää tutkimussuunnitelman kirjoittaminen sekä tutkimuksen kannalta keskeisten teoreettisten lähtökohtien ja käsitteiden ylöskirjaaminen. Tutkimusongelmalla tulee olla looginen suhde siihen

asiaongelmaan, jonka vuoksi tutkimusprosessi on alun perin käynnistetty. (Kurkela n.d.) Tässä työssä tutkimusongelmiksi määritettiin seuraavat kysymykset:

- Tietävätkö asiakkaat ympäristöohjelman olemassaolosta?
- Tietävätkö asiakkaat ympäristöpanostuksista, esimerkiksi uusiutuvien energiamuotojen käyttämisestä?
- Tietävätkö asiakkaat Pyhän hiilineutraaliudesta?
- Onko asiakkaiden mielikuva Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi?

Asiaongelma ja tutkimusongelma ovat harvoin samoja. Tutkimus perustuu tutkimusongelman mittaamiseen, mutta tutkimuksen loppuraportista tulee käydä ilmi, mitä tutkimuksesta saadut tulokset merkitsevät alkuperäisen asiaongelman kannalta. (Kurkela n.d.)

3.2.2 Tutkimussuunnitelma

Tutkimussuunnitelma on kirjallinen tuotos, josta käy ilmi kaikki tutkimuksen suunnitteluun ja sen toteuttamiseen tarvittavat tiedot. Se konkretisoi tutkimuksen tavoitteet sekä sen, kenelle ja miksi tutkimusta tehdään. Siinä määritetään mahdollisimman tarkasti tutkimuksen asia- ja tutkimusongelma sekä se, mihin kysymyksiin tutkimuksella on tarkoitus saada vastauksia. Suunnitelmassa kuvataan myös tutkimuksen peruskäsitteet, teoreettinen näkökulma sekä viitekehys ja rajaus. (Kurkela n.d.)

Tutkimussuunnitelmasta ilmenee toteutetaanko tutkimus teoreettisena vai empiirisenä tutkimuksena. Tämän lisäksi suunnitelmaan kirjataan käytettävät tutkimusmenetelmät, määritellään tutkimusasetelma sekä päätetään tutkimusotoksesta. Suunnitelmaan sisällytetään myös suunnitelmat aineiston käsittelystä ja raportoinnista sekä aikataulusta ja arvioiduista kustannuksista. (Kurkela n.d.) Tutkimussuunnitelma on siis karkea aikataulu ja kuvaus siitä, miten tutkimus tulee etenemään (Metsämuuronen 2009, 59).

Ilman huolellisesti laadittua tutkimussuunnitelmaa on mahdotonta saada aikaan onnistunutta kyselylomaketta. Tutkimussuunnitelmaan on syytä palata säännöllisesti tutkimusprosessin aikana, jotta prosessi pysyy rajauksen sisällä eikä lähde rönsyilemään suunniteltujen kysymysten ja tavoitteiden ulkopuolelle. (Kurkela n.d.)

Tätä opinnäytetyötä varten tehdyn tutkimuksen tutkimussuunnitelma on nähtävissä kohdassa 3.5.

3.2.3 Perusjoukon valinta ja otantamenetelmät

Kurkela (n.d.) määrittelee perusjoukon yksikköjoukoksi, jota tutkimuksessa kuvaillaan. Yleensä se koostuu henkilöistä, kotitalouksista, yrityksistä tai muista taloudellisista ja/tai sosiaalisista yksiköistä. Perusjoukon voi rajata tutkimuksen asia- ja tutkimusongelman perusteella esimerkiksi asuin-

paikan tai ikäjakauman mukaan pienemmäksi joukoksi. Kun perusjoukko on rajattu päätetään otantamenetelmästä.

Tutkimus voidaan suorittaa joko **kokonaistutkimuksena** tai **otantatutkimuksena**. Kokonaistutkimuksessa tutkinnan kohteena on tutkimuksen koko perusjoukko – perusjoukon tulee tässä tapauksessa olla kohtuullisen pieni ja rajallinen. Otantatutkimuksessa vastaajat voidaan valita perusjoukosta kahdella tavalla: satunnaisesti tai ei-satunnaisesti. Satunnaisotos on yleensä tutkimuksen kannalta parempi vaihtoehto, sillä se lisää tutkimuksen luotettavuutta. Ei-satunnaisessa otoksessa tutkija itse valitsee vastaajat, yleensä saatavuuden tai harkinnan mukaan. (Kurkela n.d.; Metsämuuronen 2009, 61–63.)

Yksi otantamenetelmistä on **yksinkertainen satunnaisotanta**, jossa perusjoukosta valitaan täysin sattumanvaraisesti yksilöitä tutkimukseen. Jokaisella perusjoukon yksilöllä on tässä menetelmässä yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi. **Systemaattisessa otannassa** valmiista aineistosta, esimerkiksi nimilistasta, valikoidaan vastaajia tutkimukseen tietyin välein. Ensimmäinen vastaaja arvotaan, jolloin loputkin vastaajat valikoituvat tutkimukseen satunnaisesti. **Ositettua otantaa** käytetään tilanteissa, jossa tietyistä ryhmästä halutaan tietty määrä vastaajia. Vastaajien valikointi tietyistä ryhmistä suoritetaan sattumanvaraisesti. **Ryväsotannaksi** kutsutaan esimerkiksi tilannetta, jossa tutkija valitsee vastaajiksi yhden perheen kaikki jäsenet sen sijaan, että haastattelisi useasta perheestä vain yhtä henkilöä. (Kurkela n.d.; Metsämuuronen 2009, 61–63.)

Opinnäytetyön perusjoukko käsitti hiihtolomilla hiihtokeskuksissa tai helmi–huhtikuun aikana niiden internet-sivuilla vierailevat asiakkaat. Otantamenetelmänä käytettiin yksinkertaisena satunnaisotantaa.

3.3 Lomakkeen luominen

Kurkela (n.d.) ohjeistaa aloittamaan lomakkeen suunnittelun kysymysten suunnittelusta ja rakentamisesta. Lomake tulee rakentaa niin, että kysymykset etenevät loogisesti asiasta toiseen, sillä satunnainen kysymyskoelma hämmentää vastaajaa ja voi aiheuttaa vaikeuksia ymmärryksen suhteen.

Kysymysten lisäksi lomakkeeseen liitetään oheistiedot, joista tulee käydä ilmi tutkimuksen tarkoitus, sen tekijät, tietojen tuleva käyttö, otoskehikko sekä mahdolliset vastausohjeet ja määritelmät. (Kurkela n.d.)

Opinnäytetyön tutkimuksen internetissä esillä ollut kyselylomake on nähtävissä liitteessä 1 ja paperiversiona toteutettu kysely liitteessä 2.

3.3.1 Kysymysten suunnittelu

Tavoitteena on laatia kysymykset ja vastausvaihtoehdot niin, että vastaaja ja tutkija tulkitsevat ne samalla tavalla. Vastaajan tulee sekä kyetä että haluta vastata jokaiseen kysymykseen, joten kysymysten suunnittelussa tulee

kiinnittää erityistä huomiota kysymysten täsmälliseen muotoiluun. Hyvä kysely sisältää vain hyviä, tarkoituksenmukaisia kysymyksiä, joiden merkityksen tutkimuksen kannalta myös vastaaja ymmärtää. (Kurkela n.d.)

Kysymysten muotoilu alkaa halutun tiedon sekä avaintermien määrittämisestä. Kysymyksen tulee olla lyhyt ja ytimekäs, ja tutkijan on mietittävä tarkkaan jokaisen sanan merkitys ja tarpeellisuus. Monimutkaisia lauserakenteita ja negaatioita on syytä välttää. (Kurkela n.d.)

3.3.2 Kysymysten rakentaminen

Optimaalisessa kysymyksessä kysytään Kurkelan (n.d.) mukaan vain yhtä asiaa ja sen vastausvaihtoehdot kattavat koko kysymysalueen ja ovat toisensa poissulkevia. Hyvän lomakkeen kysymykset muodostavat mielekkään kokonaisuuden, jonka etenemisen vastaaja pystyy hahmottamaan. Tavallisimpia virheitä kysymysasettelussa ovat monimutkaisuus ja epäselvyys, monen asian kysyminen samassa kysymyksessä, liian vaikeiden sanojen käyttäminen sekä sekava ohjeistus.

Kysymys voidaan esittää joko avoimena tai monivalintakysymyksenä. Avoimissa kysymyksissä on erityisen tärkeää kysyä vain yhtä asiaa ja jättää vastaajalle tarpeeksi vastauksilaa. Monivalintakysymyksissä tulee esittää kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot ja ohjeistaa vastaajaa oikeaan vastaustapaan; tuleeko vastaajan valita vastausvaihtoehdoista vain yksi, vai sallitaanko useamman vastausvaihtoehdon valinta.

Tarkistusvaiheessa lomakkeella olevat kysymykset käydään vielä läpi ja niiden muotoilu ja tarpeellisuus varmistetaan esimerkiksi seuraavanlaisten kysymysten avulla:

- Koskeeko kysymys vastaajaa?
- Onko vastaajalla vastauksen edellyttämä tieto?
- Pystyykö vastaaja palauttamaan asian mieleensä ja kertomaan siitä?
- Onko vastaaja motivoitunut vastaamaan kaikkiin kysymyksiin?
- Vaikuttavatko vastausvaihtoehdot vastauksiin? (Kurkela n.d.)

3.3.3 Lomakkeen ulkoasu

Lomakkeen visuaalisella ulkoasulla on suuri merkitys tutkimuksen onnistumisessa. Lomakkeen tulisi näyttää selkeältä ja kohtuullisen lyhyeltä – onnistuneella asettelulla ja hyvin valitulla kirjasinkoolla voidaan korostaa tarpeellisia osioita ilman, että lomakkeesta tulee sekavan ja raskaan oloinen. Lomakkeen sivumäärällä ja kysymysten lukumäärällä on suora merkitys vastaajien vastaushalukkuuteen; vastaajan on heti ensisilmäyksellä pystyttävä havaitsemaan, mistä lomakkeessa on kysymys, mistä vastaaminen aloitetaan ja mihin kysely loppuu. Kurkela (n.d.) muistuttaa myös, että yksinkertaisuus on usein kaunista – tämä pätee myös kyselylomakkeen ulkoasua suunniteltaessa. (Kurkela n.d.)

3.4 Opinnäytetyön tutkimuksen tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyön tutkimuksen tilaajana ja näin ollen asiaongelman määrittäjänä toimi Rukakeskus-konsernin ympäristövastaava Jusu Toivonen. Hän toivoi vastausta erityisesti siihen, vaikuttaako ympäristöohjelman olemassaolo asiakkaiden päätökseen valita Rukan ja Pyhän hiihtokeskukset lomakohteikseen. Opinnäytetyön kirjoittaja toimii sekä tutkimuksen tutkijana että haastattelijana. Hän määrittäi tutkimuksen tutkimusongelmat, joita ovat asiakkaiden tietotaso hiihtokeskusten ympäristöohjelmasta sekä mielikuvat keskusten ympäristöystävällisyydestä.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää tietävätkö asiakkaat hiihtokeskusten ympäristöohjelman olemassaolosta, tai sitä, että keskusten rinne- ja hotelitoiminnassa käytettävä sähkö ja kaukolämpö tuotetaan uusiutuvilla energiamuodoilla. Tavoitteena on myös saada vastaus siihen, tietävätkö asiakkaat, että Pyhä on Pohjoismaiden ainoa hiilineutraali hiihtokeskus. Tutkimuksella pyritään kartoittamaan tietoa siitä, vaikuttaako asiakkaiden mielikuvat heidän päätöksiinsä valita Ruka ja Pyhä lomakohteikseen, ja jos vaikuttaa, niin mitkä kyseiset syyt siihen vaikuttavat ja kuinka paljon.

Kyselyn avulla pyritään saamaan tietoa ympäristöohjelman vaikutuksesta hiihtokeskusten imagoon ja asiakkaiden mielikuviin keskusten ympäristövastuullisuudesta. Kyselyllä pyritään myös saamaan selville, onko asiakkaiden mielikuva Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi ja onko ympäristöohjelmalla asiakkaiden mielestä tarpeeksi näkyvyyttä hiihtokeskusten viestinnässä.

Jotta edellä mainittuihin kysymyksiin löytyisi vastauksia, luodaan empiirinen, kvantitatiivinen asiakaskysely, jolla selvitetään hiihtolomien 2015 aikana hiihtokeskuksissa ja niiden internet- ja Facebook-sivuilla käyvien asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksista kysytyistä asioista. Tutkimusmenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelua, joka toteutetaan sattumanvaraisena otostutkimuksena kyselylomakkeen avulla. Otosmenetelmää voidaan pitää osittain myös systemaattisena otantana, sillä vastauksia kerätään tietoisesti eri hiihtolomaviikkojen aikana, jotta vastauksia saataisiin kävijöiltä kaikkialta Suomesta. Perusjoukkona toimivat kaikki hiihtokeskuksissa tai niiden internet- tai Facebook-sivuilla vierailevat asiakkaat sekä henkilöt, jotka löytävät linkin kyselyyn jotain muuta, esimerkiksi tutkimuksen tekijän oman sosiaalisen median, kautta.

Vastauksia pyritään keräämään mahdollisimman paljon, joten kysely toteutetaan sekä paperisena että linkitettyinä versiona internetissä. Kysymykset valitaan ja muotoillaan niin, että niiden vastauksista voidaan tulkita ja päätellä ympäristöohjelman tunnettavuutta, merkitystä sekä vaikutuksia ihmisten mielikuviin. Vastausmäärästä riippuen pohditaan tulosten luotettavuutta ja paikkansapitävyyttä.

Asiakaskyselyn internet-versio toteutetaan Webropol-kyselytyökalulla. Linkki kyselyyn on esillä keskusten internet-sivuilla sekä Facebook-sivuilla ainakin hiihtolomien ajan (viikot 8–10). Sosiaalisessa mediassa kyselyä nostetaan näkyville muutamaan otteeseen hiihtolomien aikana,

jotta vastausmäärää saadaan kasvatettua. Tämän lisäksi kirjoittaja jakaa itse kyselyn linkkiä omassa sosiaalisen median verkostossaan.

Asiakaskyselyn paperiversio luodaan Wordilla. Kysely mahdutetaan yhdelle A4:lle, jotta se on mahdollisimman kevyen näköinen ja kynnyksen vaatimiseen on näin ollen pienempi. Vastausten kerääminen tapahtuu hiihtolomien aikana molemmissa hiihtokeskuksissa. Vastauksia pyritään keräämään kummassakin keskuksessa 3–5 päivänä ja jokaisen hiihtolomaviikon aikana, jotta vastauksia kertyisi asiakkailta kaikkialta Suomesta.

Tavoite vastausmääräksi on vähintään 100 kpl. Olisi kuitenkin suotavaa, että otos olisi lopulta suurempi, sillä hiihtokeskusten asiakasmäärät ovat suhteellisen suuret; Pyhällä kauden 2013–2014 aikana kävijöitä oli yhteensä 83 605 kpl ja Rukalla 371 829 kpl (Toivonen, sähköpostiviesti 4.2.2015). Kyselyyn vastanneille annetaan mahdollisuus jättää yhteystiedot kyselyn loppuun ja kaikkien yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan huhtikuun aikana yksi yhden päivän hissilippu jompaankumpaan hiihtokeskukseen. Arvonnan toivotaan kannustavan ihmisiä vastaamaan kyselyyn aktiivisesti.

Kyselyn tulokset kootaan yhteen raportiksi, jonka yhteyteen liitetään graafisia kuvaajia tulosten tulkitsemisen helpottamiseksi. Webropol tekee aineiston käsittelyn helpoksi, sillä se tarjoaa vastausten perusteella suoraan käyttökelpoista graafista materiaalia. Paperikyselyn vastaukset syötetään yksitellen Webropol-ohjelmaan, jotta tulokset saadaan yhtenäistettyä. Lopullinen raportti koostetaan maaliskuun huhtikuun aikana ja raportti tuloksineen ja kehitysehdotuksineen palautetaan tutkimuksen tilaajalle toukokuun aikana.

4 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastauksia kyselyyn kertyi yhteensä 524 kappaletta. Kaudella 2013–2014 Rukan ja Pyhän laskettelukeskuksissa kävi yhteensä 455 434 kävijää, joten kyselyllä tavoitettiin noin 0,12 % keskusten koko kävijämäärästä. Kysely toteutettiin hiihtolomaviikkojen 8, 9 ja 10 aikana ja tarkoituksena oli tavoittaa kolmen viikon aikana asiakaskuntaa mahdollisimman laajalajaisesti. Kyselyn aikataulu suunniteltiin niin, että työn tekijä pystyi kahdella käynnillä tavoittamaan asiakkaita jokaiselta hiihtolomaviikolta. Viikolla 8 vastauksia kerättiin Rukalla tiistaina 100 kpl, keskiviikkona 100 kpl ja torstaina 50 kpl, Pyhällä perjantaina 50 kpl ja sunnuntaina 50 kpl. Sunnuntaina Pyhällä oli jo hiihtolomaviikon 9 asiakaskuntaa, sillä hiihtokeskuksissa vaihtopäivänä toimii lauantai. Viikolla 10 vastauksia kerättiin Rukalla perjantapäivänä 50 kpl. Internetin kautta vastauksia kertyi 124 kpl.

Kyselyssä jokainen vastaaja vastasi kaikkiin kysymyksiin, lukuun ottamatta majoitukseen liittyvää lisäkysymystä, joka koski vain tiettyä vastaajaryhmää. Vastauksista suurin osa tuli Etelä-Suomessa asuvilta vastaajilta, sillä paperisten vastausten kerääminen painottui vahvasti hiihtolomaviikolle 8. Lähes 24 % vastauksista tuli internetin kautta, joten Keski- ja Poh-

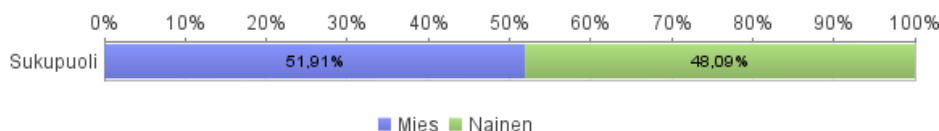
jois-Suomen vastausmäärät eivät jääneet pelkästään hiihtokeskuksissa toteutettujen keruupäivien varaan.

4.1 Vastaajien perustiedot

Vastaajilta kysyttiin perustietoina tiedot sukupuolesta, iästä sekä asuinpaikkakunnasta. Vastauksia saatiin melko tasaisesti molemmilta sukupuolilta ja monesta ikäryhmästä. Vastaukset painottuivat selkeästi Etelä-Suomeen, josta saatiin 70 % vastauksista.

4.1.1 Sukupuoli

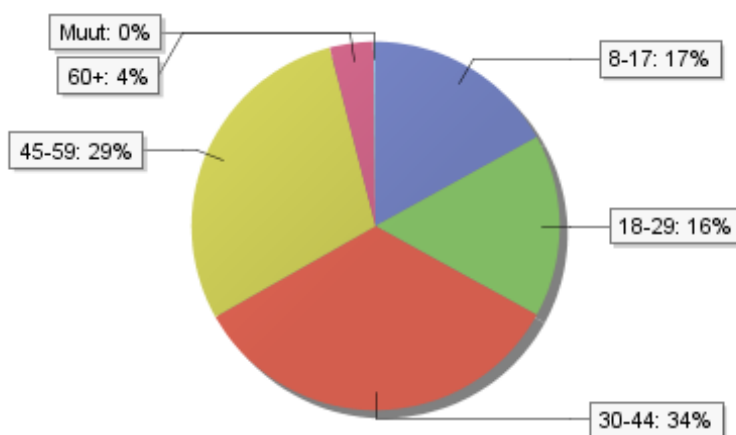
Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden sukupuolijakauma oli hyvin tasainen. Miehiä oli vastanneista yhteensä 272 kpl, eli noin 52 %, ja naisia 252 kpl, 48 % (kuvio 1.).



Kuvio 1. Kyselyn toinen kysymys: ”Sukupuoli”. Vastaajien sukupuolijakauma.

4.1.2 Ikä

Vastauksia kertyi melko tasaisesti kaikista ikäryhmistä. Nuorin vastaaja oli 8-vuotias, vanhin 78-vuotias. Vastaajien keski-ikä oli 36,26 vuotta. Vastaajat jaettiin iän mukaan 8–17-vuotiaisiin, 18–29-vuotiaisiin, 30–44-vuotiaisiin, 45–59-vuotiaisiin sekä yli 60-vuotiaisiin. Eniten vastauksia saatiin 30–44-vuotiaiden ikäryhmästä (kuvio 2.). Täysi-ikäisten vastanneiden määrä oli 83 % kaikista kyselyyn vastanneista.

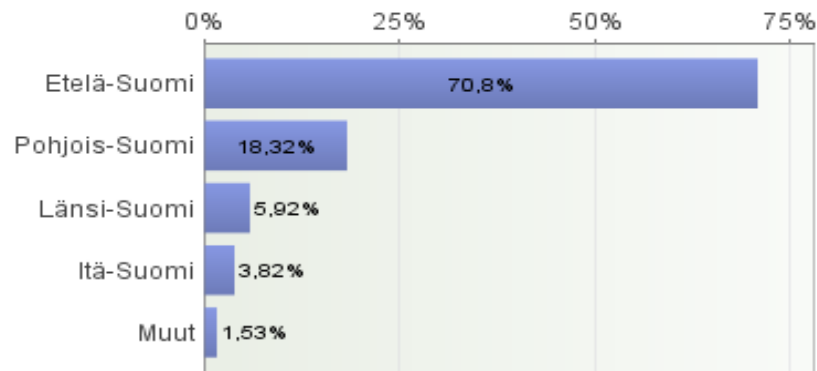


Kuvio 2. Kyselyn ensimmäinen kysymys: ”Ikä”. Vastaajien jakautuminen eri ikäryhmiin ikävuosien perusteella.

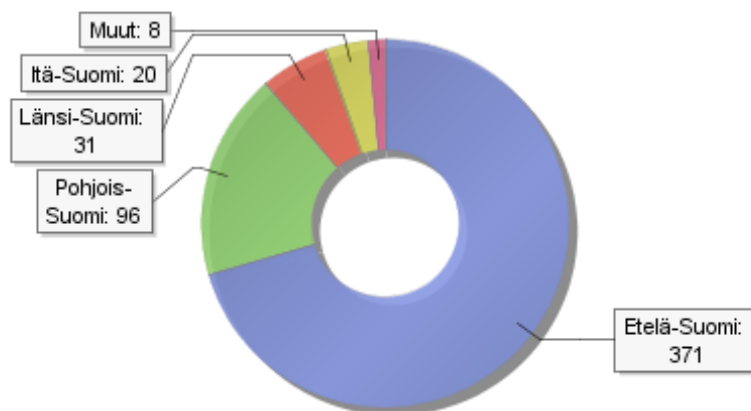
4.1.3 Asuinpaikka

Kyselyssä kysymys asuinpaikasta kysyttiin avoimena kysymyksenä. Tuloksia varten paikkakunnat jaettiin karkeasti Etelä-, Pohjois-, Länsi- ja Itä-Suomen alueisiin niin, että Etelä-Suomi rajautui suunnilleen Tampereen kohdalta etelään, Länsi-Suomi Jyväskylän seudulta länteen, Itä-Suomi siitä itään ja Pohjois-Suomi Oulun korkeudelta pohjoiseen.

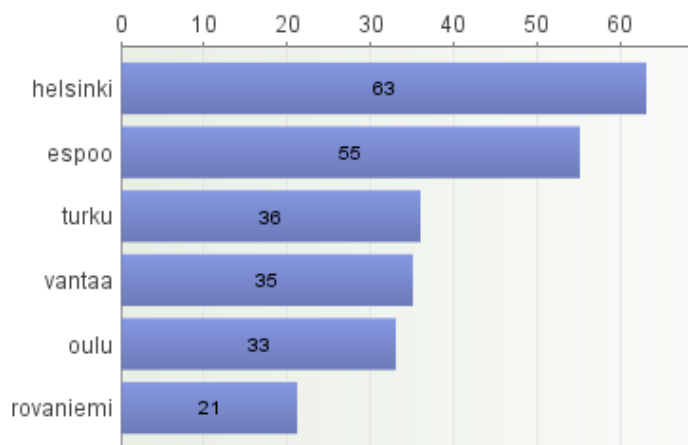
Asuinpaikkakuntakysymyksen perusteella voitiin nähdä, että suurin osa hiihtokeskuksista tavoitetuista ja keskusten internet-sivuilla hiihtoloma- viikkojen aikana kyselyyn vastanneista henkilöistä tuli Etelä-Suomesta (kuvio 3.) , josta saatiin vastauksia yhteensä 371 kpl. Toiseksi eniten vastaajia oli Pohjois-Suomesta, josta vastauksia kertyi 96 kpl. Länsi-Suomesta vastauksia saatiin 31 kpl ja Itä-Suomesta 20 kpl. 7 vastaajaa ei halunnut ilmoittaa asuinpaikkakuntaansa lainkaan ja yhden vastaajan asuinpaikkakunta sijaitsi ulkomailla (kuvio 4.). Suurin vastausmäärä yksittäiseltä paikkakunnalta tuli Helsingistä, josta vastauksia kertyi 63 kpl (kuvio 5, s. 21.).



Kuvio 3. Kyselyn ensimmäinen kysymys: ”Asuinpaikkakunta”. Vastaajien jakautuminen asuinpaikan mukaan



Kuvio 4. Vastaajamäärät eri alueilta (kpl)



Kuvio 5. Suurimmat vastausmäärät paikkakunnittain (kpl)

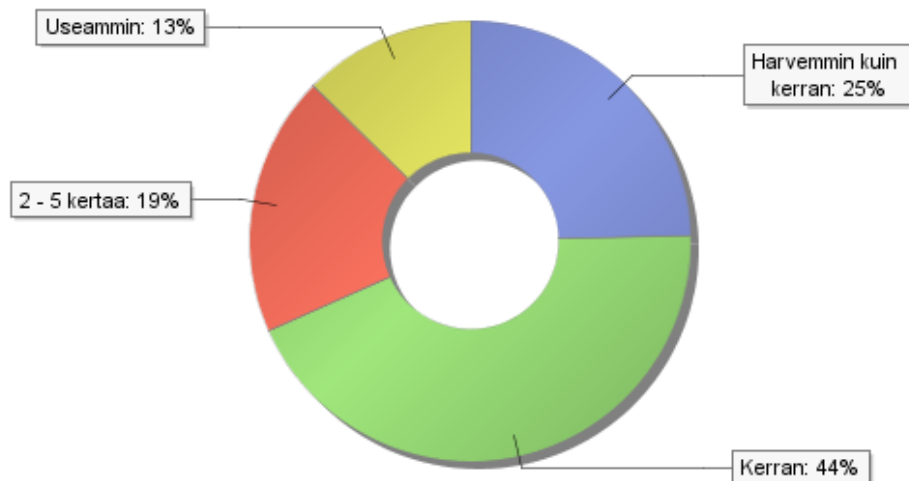
4.2 Loman kestoon sekä majoitukseen ja sen valintaan liittyvät tiedot

Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he vierailevat Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksissa ja miten he lomansa aikana majoittuvat. Näillä kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan muun muassa asiakkaiden halukkuutta valita majoitusmuodoksi ympäristöystävällinen Ski-Inn-majoitus sekä syitä tämän majoitustyyppin valintaan.

Tuloksia analysoimalla voitiin nähdä eroja majoitusvalinnoissa keskuksissa useammin ja harvemmin vierailevien vastaajien välillä. Useammin kuin 5 kertaa hiihtokauden aikana keskuksissa vierailevista vastaajista 48,5 % majoittui omassa mökissä, kun taas harvemmin kuin kerran kaudessa keskuksissa vierailevista 65,1 %, kerran kaudessa vierailevista 59 % ja 2–5 kertaa kaudessa vierailevista vastaajista 48 % valitsi majoitusvaihtoehdoksi vuokramökin. Useammin kuin 5 kertaa kaudessa alueella vierailevista vain 15,2 % valitsi majoitusmuodokseen vuokramökin. Ski-Inn-huoneiston valitsi noin 20 % ja Ski-Inn-hotellin noin 10 % kaikista kävijäryhmistä, kuitenkin niin, että harvemmin keskuksissa vierailevien vastaajien vastausprosentit olivat hieman useammin vierailevia asiakkaita alhaisemmat.

4.2.1 Vierailukerrat laskettelukeskuksissa yhden hiihtokauden aikana

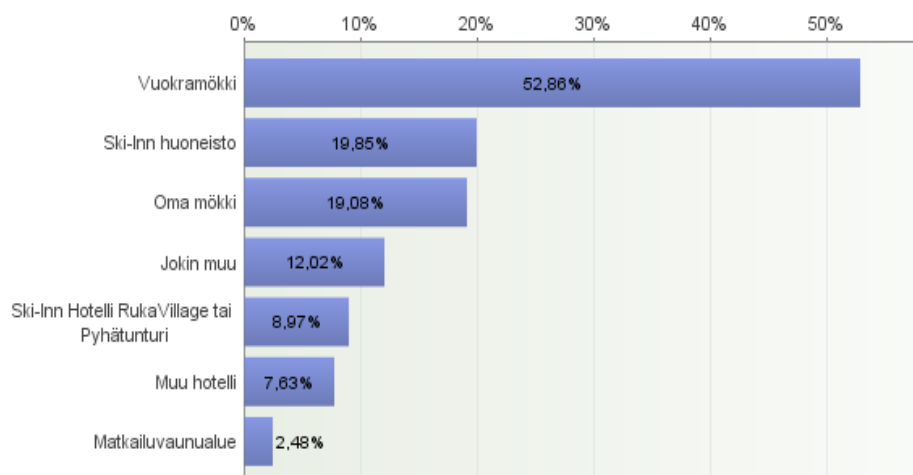
Vierailun kestoon liittyvä kysymys kysyttiin muodossa ”Kuinka usein vierailette Rukalla ja/tai Pyhällä laskettelukauden aikana? Vierailun kestolla ei ole merkitystä.” Suurin osa vastaajista vieraili hiihtokeskuksissa yhden kerran laskettelukauden aikana (kuvio 6, s. 22.), mikä selittyy varmasti sillä, että vastauksia kerättiin sesonkiaikana hiihtolomilla ja suurin osa vastaajista tuli Etelä-Suomesta. Kysymys rajasi pois kesämatkailijat, joka saattoi vaikuttaa vastausten laatuun. Osa vastaajista hämmentyi kysymysasettelusta, sillä kysymyksen osa ”Vierailun kestolla ei ole merkitystä.” oli melko tulkinnanvarainen. Esimerkiksi osa hiihtokeskuksissa asuvista henkilöistä vastasi näin ollen kysymykseen ”Kerran”.



Kuvio 6. Kyselyn kolmas kysymys: ”Kuinka usein vieraillette Rukalla ja/tai Pyhällä laskettelukauden aikana? Vierailun kestolla ei ole merkitystä.”

4.2.2 Vastaajien majoitusmuoto

Majoittumiseen liittyvä kysymys osoitti, että suurin osa, lähes 53 %, hiihtokeskuksissa yöpyvistä vastaajista valitsi majoitusmuodokseen vuokramökin. Ski-Inn-huoneisto oli kuitenkin myös hyvin suosittu majoitusvaihtoehto, sillä lähes viidennes vastaajista majoittui näissä huoneistoissa. Ski-Inn-Hotellissa yöpyminen oli selvästi harvinaisempaa, sillä vain noin 9 % vastaajista yöpyi hotelli RukaVillagessa tai Pyhätunturissa (kuvio 7.).

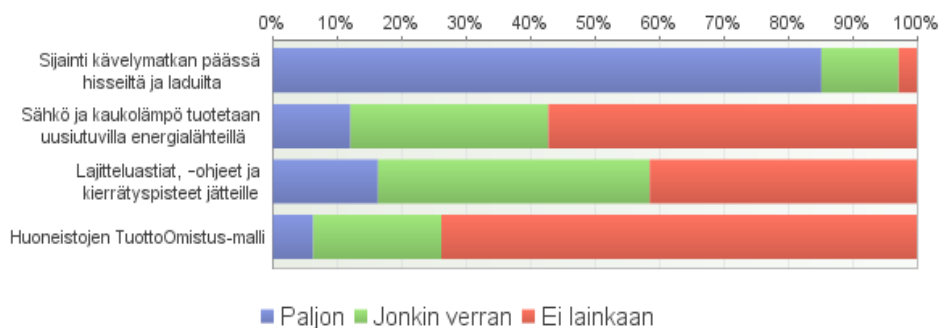


Kuvio 7. Kyselyn neljäs kysymys: ”Miten majoitutte lomanne aikana? Voitte valita useamman vaihtoehdon.”

4.2.3 Ski-Inn-asiakkaiden majoitusvalinnan syitä

Vastaajia, jotka valitsivat majoitusmuodokseen Rukakeskus-konsernin omistaman Ski-Inn-huoneiston tai hotellin, pyydettiin vastaamaan lisäksymykseen, jolla pyrittiin selvittämään ympäristöseikkojen merkitystä majoitustyyppin valintaan. Ski-Inn-huoneistot ovat ympäristöystävällinen valinta majoitukseksi, sillä huoneistojen sijainti mahdollistaa autottoman lomailun, huoneistoissa käytettävä kaukolämpö ja sähkö tuotetaan uusiutuvilla energiamuodoilla ja niissä on hyvät jätteidenlajittelumahdollisuudet. Kohteiden TuottoOmistus-malli on myös kestävä tapa omistaa asuinpaikka hiihtokeskuksesta, sillä se mahdollistaa lukuisten viikkojen vieton lomakohteessa taaten samalla sen, ettei asunto ole tyhjiään loppuaikaa vuodesta.

Vastausten perusteella oli havaittavissa, että Ski-Inn-huoneisto tai hotelli valittiin majoitusmuodoksi pääasiassa sijainnin vuoksi. Myös lajittelu ja kierrätys koettiin positiiviseksi asiaksi, sillä lähes 60 % vastaajista ilmoitti sen vaikuttaneen ainakin jonkin verran majoitustyyppin valintaan. Oli mielenkiintoista huomata, että yli 40 % vastaajista ilmoitti uusiutuvien energiamuotojen käytön sähkön ja lämmöntuotannossa vaikuttaneen vähintään jonkin verran majoitusmuodon valintaan ja huoneistojen TuottoOmistusmallikin merkitsi ainakin jonkin verran majoituksen valintaan noin neljännekselle vastaajista (kuvio 8.). Tästä voi päätellä, että vastaajat olivat melko ympäristötietoisia, tai ainakin kiinnostuneita ympäristöystävällisistä valinnoista ja ympäristöystävällisestä matkailusta.



Kuvio 8. Kyselyn viides kysymys: ”Jos vastasitte Ski-Inn-huoneisto tai Ski-Inn-hotelli, kuinka paljon seuraavat syyt vaikuttivat valintaanne?”

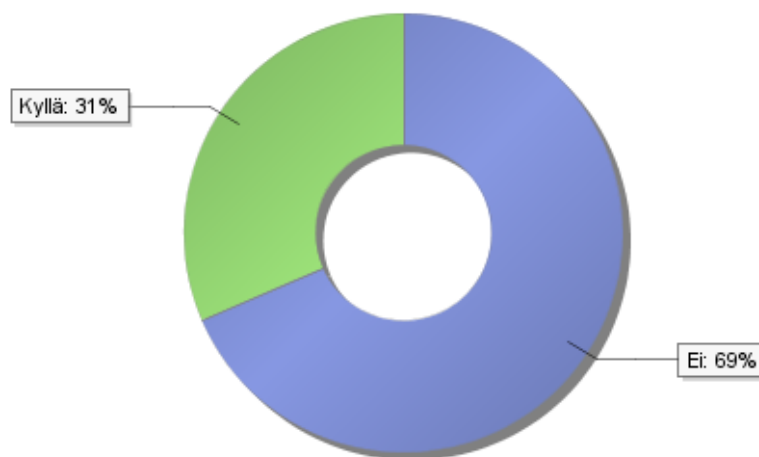
Vastauksista pyrittiin löytämään eroja kyselyyn vastanneiden naisten ja miesten väliltä. Ennakko-oletuksena oli, että naiset olisivat esimerkiksi lajittelemisesta miehiä kiinnostuneempia, mutta tulosten perusteella vastaukset jakaantuivat hyvin tasaisesti naisten ja miesten välillä kaikissa vastausvaihtoehdoissa. Naiset vastasivat hieman myönteisemmin uusiutuvien energiamuotojen käytön merkittävyyteen, mutta lajittelun suhteen vastaukset olivat hyvin tasaiset. Huoneistojen TuottoOmistus-malli merkitsi naisvastaajille hieman miehiä enemmän; naisista 9,2 % kertoi sen vaikuttaneen paljon lomakohteen valintaan, kun vain 3,9 % miehistä vastasi samoin. Selvästi suurin syy Ski-Inn-majoituksen valintaan oli kuitenkin majoituksen sijainti kävelyetäisyydellä hisseistä ja laduista. Ainoastaan 5,2 % miehistä ilmoitti, että sijainnilla ei ollut lainkaan merkitystä majoituksen valinnassa.

4.3 Asiakkaiden tietoisuus ympäristöohjelmasta ja Pyhän hiilineutraaliudesta

Kyselyn tulosten perusteella voitiin nähdä, että vain noin kolmannes kyselyn vastaajista oli tietoisia keskuksissa käytössä olevasta ympäristöohjelmasta. Vielä pienempi osa, vain 11 % vastaajista, tiesi Pyhän olevan hiilineutraali hiihtokeskus. Vaikka tietoisuus näistä asioista oli asiakkaiden keskuudessa suhteellisen vähäistä, oli kyselyä tehdessä selvästi havaittavissa ihmisten kiinnostus ympäristöasioita kohtaan. Ympäristöohjelman olemassaolo oli vastaajille positiivinen yllätys ja monet ihmettelivätkin, miten asiaa ei ole tuotu vahvemmin esiin keskusten markkinoinnissa. Useat asiakkaista saivat vasta tämän kyselyn myötä tietoonsa sen, että Rukalla ja Pyhällä ympäristöasiat huomioidaan kaikessa toiminnassa.

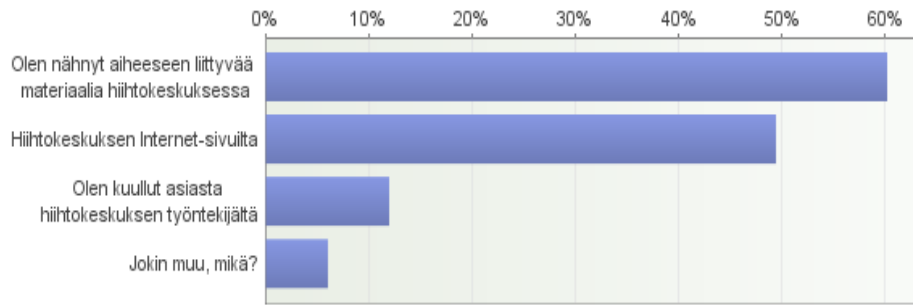
4.3.1 Tietoisuus hiihtokeskusten ympäristöohjelmasta

31 % kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä oli tietoisia siitä, että hiihtokeskuksissa on käytössä ympäristöohjelma (kuvio 9.). Tietoisuudessa oli hieman eroja sukupuolten välillä; naisvastaajista 27,8 % ja miesvastaajista 34,9 % tiesi ympäristöohjelman olemassaolosta.



Kuvio 9. Kyselyn kuuden kysymys: ”Oletteko ollut tietoinen Rukalla ja Pyhällä käytössä olevasta ympäristöohjelmasta?”

Selvästi parhaiten tieto ympäristöohjelmasta välittyi hiihtokeskuksissa esillä olevan materiaalin kautta; 60 % vastaajista vastasi nähneensä aiheeseen liittyvää materiaalia hiihtokeskuksissa. Puolet vastaajista oli lukenut asiasta keskusten internet-sivuilta, vaikka sitä ei olekaan kovin vahvasti tuotu keskusten internet-viestinnässä esille. Noin 12 % vastaajista oli kuulut ympäristöohjelmasta hiihtokeskuksen työntekijältä ja noin 6 % oli kuullut asiasta jollain muulla tapaa (kuvio 10, s. 25.). Tietoisuus ympäristöohjelmasta oli välittynyt vastaajille myös muun muassa sanomalehtien, TV:n, tämän tutkimuksen sekä Rukakeskus-konsernin sisäisen viestintäkanavan, intranetin kautta.



Kuvio 10. Kyselyn seitsemäs kysymys: ”Jos vastasitte ”Kyllä”, mistä se on teille tuttu? Voitte valita useamman vaihtoehdon.”

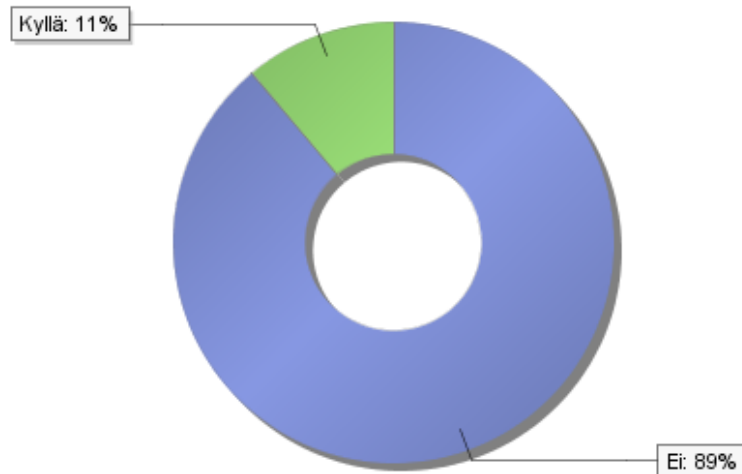
Vastauksia vertailtiin vastaajien vierailukertojen perusteella. Internet välitti tiedon ympäristöohjelmasta parhaiten keskuksissa 1–5 kertaa kauden aikana vieraileville vastaajille; kerran vierailevista 53,3 % ja 2–5 kertaa vierailevista vastaajista 62,8 % oli lukenut asiasta keskusten internet-sivuilta, kun taas harvemmin kuin kerran kaudessa keskuksissa käyvistä asiakkaista 26,3 % ja useammin kuin 5 kertaa kaudessa käyvistä 35,5 % oli huomannut ympäristöohjelmaan liittyvää materiaalia internetissä.

Useammin kuin 5 kertaa kauden aikana keskuksissa vierailevista vastaajista 35,5 % oli kuullut asiasta hiihtokeskuksen työntekijältä, kun taas harvemmin kuin kerran kaudessa keskuksissa käyvistä vain noin 10 % oli kuullut ympäristöohjelmasta tällä tavalla.

Vastauksista voitiin nähdä, että hiihtokeskuksissa useammin vierailevat asiakkaat olivat tietoisempia hiihtokeskusten ympäristöohjelmasta kuin niissä harvemmin vierailevat asiakkaat. Useammin kuin 5 kertaa kaudessa keskuksissa käyvistä 47 % ja 2–5 kertaa kaudessa keskuksissa käyvistä 43 % oli ympäristöohjelmasta tietoisia, kun taas kerran kaudessa vierailevista 31,9 % ja harvemmin kuin kerran kaudessa vierailevista asiakkaista vain 14 % tiesi ympäristöohjelman olemassaolosta. Syy tähän oli luultavimmin se, että tieto ympäristöohjelmasta välittyi asiakkaille selvästi selkeimmin hiihtokeskuksissa esillä olevan materiaalin välityksellä.

4.3.2 Tietoisuus Pyhän hiilineutraaliudesta

Tietoisuus Pyhän hiilineutraaliudesta oli melko vähäistä; vain joka kymmenes vastaaja tiesi asiasta (kuvio 11, s. 26.).



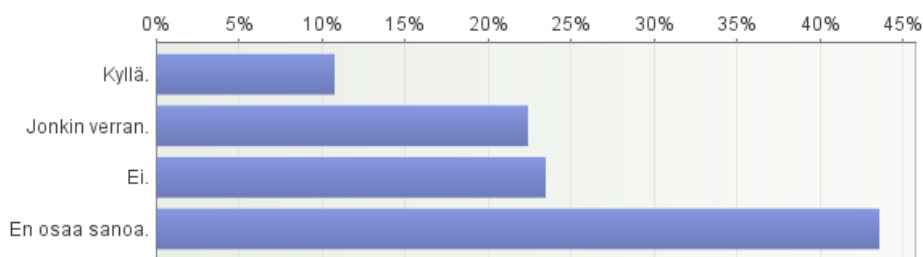
Kuvio 11. Kyselyn kahdeksas kysymys: ”Tiesittekö, että Pyhätunturi on Pohjoismaiden ja Suomen ainut hiilineutraali hiihtokeskus?”

Useammin keskuksissa vierailevat vastaajat olivat huomattavasti tietoisempia Pyhän hiilineutraalista tilanteesta kuin harvemmin keskuksissa käyvät vastaajat. Harvemmin kuin kerran kauden aikana Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksissa vierailevista vastaajista vain 1,6 %, kerran käyvistä 8,3 %, 2–5 kertaa käyvistä 21 % ja useammin kuin 5 kertaa käyvistä vastaajista 24,2 % oli asiasta tietoisia. Tietoisuudessa Pyhän hiilineutraaliudesta ei ollut eroja naisten ja miesten välillä; molemmista sukupuolista 11 % vastaajista oli asiasta tietoisia.

Henkilöt, jotka olivat tietoisia hiihtokeskusten ympäristöohjelmasta, olivat myös tietoisempia Pyhän hiilineutraaliudesta. Tietoisuus asiasta oli kuitenkin suhteellisen vähäistä, sillä vain 26,7 % ympäristöohjelmasta tienneistä vastaajista tiesi Pyhän tilanteesta. 3,9 % niistä, jotka eivät ympäristöohjelmasta tienneet, tiesivät kuitenkin hiilineutraalista Pyhästä.

4.4 Mielikuva keskusten ympäristöystävällisyydestä

Mielikuvia kartoitettiin kyselyssä kysymällä vastaajilta, onko heidän mielikuvansa Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi. Suurin osa vastaajista, lähes 45 %, ei osannut sanoa kantaansa asiaan, sillä perehtyneisyys asiaan oli liian heikkoa, vastaaja ei ollut käynyt Rukalla tai Pyhällä tai hän ei osannut verrata näitä keskuksia muihin keskuksiin. Vain kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että keskuksset ovat paljon tai jonkin verran muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempiä, vaikka Ruka ja Pyhä ovat ainoat hiihtokeskukset Suomessa, joissa on käytössä ympäristöohjelma (kuvio 12, s. 27.).



Kuvio 12. Kyselyn yhdeksäs kysymys: ”Onko mielikuvanne Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi? Voitte halutessanne perustella mielipiteenne.”

Mielikuvaan hiihtokeskusten ympäristöystävällisyydestä vaikutti selvästi se, oliko vastaaja tietoinen ympäristöohjelmasta vai ei. 58,2 % niistä vastaajista, jotka olivat tietoisia ympäristöohjelman olemassaolosta, vastasi, että heidän mielikuvansa Rukasta ja Pyhästä on jonkin verran tai paljon muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi. 30,4 % niistä, jotka eivät tienneet ympäristöohjelmasta, ei myöskään kokenut, että nämä keskuksset olisi muita keskuksia ympäristöystävällisempiä. Merkittävä osa, 33,3 %, ympäristöohjelman olemassaolosta tietoisista vastaajista sekä 48,2 % siitä tietämättömistä vastaajista, ei kuitenkaan osannut ilmaista lainkaan kantaansa kysymykseen.

Keskuksissa useasti vierailevien vastaajien mielikuvat keskusten ympäristöystävällisyydestä oli keskuksissa harvemmin vierailevia vastaajia positiivisemmat. 47 % useammin kuin 5 kertaa kaudessa keskuksissa vierailevista vastaajista oli sitä mieltä, että keskuksset ovat ainakin jonkin verran muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempiä. Toisaalta 22,7 % samasta kävijäryhmästä oli sitä mieltä, että näin ei ole. Suurin osa kaikista kävijäryhmistä ei osannut sanoa asiaan minkäänlaista mielipidettä. Vastauksista oli kuitenkin selvästi havaittavissa, että mitä harvemmin asiakas vierailee keskuksissa, sitä epävarmempi hän on keskusten ympäristöystävällisyydestä.

Perusteluja vastauksiin saatiin mukavasti. Syitä siihen, miksi Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksset koettiin muita keskuksia ympäristöystävällisemmiksi, oli muun muassa seuraavat seikat:

- Uusiutuvien energialähteiden käyttäminen
 - Ekosähkö
- Jäteasiat ja kierrätys järjestetty toimivasti
 - Hyvin näkyvillä, paikoista tiedotettu tarpeeksi
- Siisteystaso keskuksissa hyvä
- Kansallispuistojen läheisyys
- Internet-sivuilta ja muusta viestinnästä saatu informaatio
 - Varsinkin hissien 0 CO₂ -päästöjä -kyltit
- Melusaasteen vähäisyys
- Puissa kasvava naava
- WC-tiloissa käytössä olevat kierrätettävät kangaspyyherullat
- Pyhä: pieni ja kevyesti rakennettu keskus

- Hyvin keskitetyt palvelut
 - Ei tarvitse liikkua autolla
- Rinnevalot sammutetaan öisin
- Muista keskuksista ei ole kuultu vastaavia uutisia
- Aktiivisen toiminnan näkyminen.

Syitä siihen, miksi Rukaa ja Pyhää ei mielletty muita keskuksia ympäristöystävällisemmiksi oli muun muassa seuraavat asiat:

- Ympäristöohjelma ei tavoittanut vastaajaa markkinoinnissa
 - Vastaaja ei ollut tietoinen ympäristöpanostuksista
 - Eroista muihin hiihtokeskuksiin nähden ei tiedetty
 - Ympäristöasiat eivät ole tarpeeksi esillä
- Vastaaja ei ollut ajatellut asiaa aiemmin
- Keskukset koettiin ”rellestyspaikoiksi” muihin kohteisiin verrattuna
- Rukalla moottorikelkkareitit paikoittain yhdistetty murtomaahiihtolatujen kanssa
- Esimerkiksi kartonginkeräyspisteen löytäminen koettiin vaikeaksi
- Runsas lumen tykitys Rukalla
- Rukan jätevedenpuhdistamo ei ole mitoitettu niin suurille asiakasmäärille
- Venäjän / Kuolan niemimaan saasteet

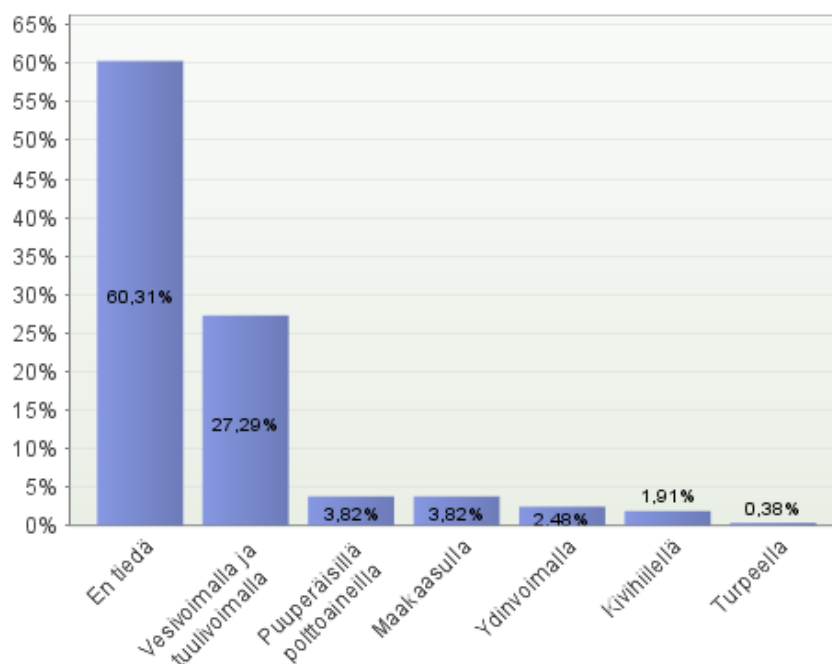
Muutama vastaaja korosti vastauksessaan Rukan ja Pyhän vastakohtaisuutta; Pyhä on pieni ja kevyesti rakennettu, luonnonläheinen ja rauhallinen keskus, kun taas Rukaa rakennetaan ja kehitetään jatkuvasti ja yleinen mielikuva ei näin ollen ole siitä niin ympäristöystävällinen. Moni vastaajista kirjoitti kommentiksi myös, että ei ole aiemmin ollut ympäristöohjelmasta tietoinen, mutta mielikuva keskusten ympäristöystävällisyydestä muuttui tämän kyselyn myötä. Vastauksista oli nähtävissä, että hiihtokeskusten ympäristökäytäntöjä ei tunneta eikä niitä ole ymmärretty aiemmin pohtia. Viestinnän vähyyden vuoksi moni vastaaja ajatteli hiihtokeskusten toimintaa ympäristönäkökulmasta ensimmäisen kerran vasta tämän kyselyn myötä.

4.5 Tietoisuus käytettävistä energialähteistä

Energiamuotojen käyttöön liittyvissä kysymyksissä vastausvaihtoehtoina annettiin kaikki Suomessa yleisimmin käytössä olevat sähkön- ja lämmön-tuotantomuodot. Vastaaja saattoi näin ollen arvata vastauksensa, vaikkei hänellä todellisuudessa olisikaan ollut asiasta mitään tietoa. Tämä saattoi vääristää vastauksia jonkin verran, mutta selkeä tulos oli kuitenkin se, että suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista ei ollut tietoa siitä, miten Rukan ja Pyhän rinnealueilla sekä Rukakeskus-konsernin omistamissa kohteissa käytettävä sähkö ja kaukolämpö tuotetaan. Molemmissa kysymyksissä seuraavaksi suosituin vastausvaihtoehto oli kuitenkin oikea vastaus – sähköntuotannossa tuuli- ja vesivoima ja kaukolämmöntuotannossa puuhake – joten tieto uusiutuvien energiamuotojen käytöstä on saavuttanut ainakin osan vastaajista.

4.5.1 Sähköntuotanto

Kysely paljasti, että 60 % vastaajista ei tiennyt millä energiamuodolla Rukan ja Pyhän rinnetoiminnassa käytettävä sähkö tuotetaan. Lähes kolmannes, 27 %, vastaajista tiesi kuitenkin, että sähkö tuotetaan vesi- ja tuuli-voimalla (kuvio 13.). Tämä oli toisaalta myös ainut uusiutuvien energioiden vaihtoehto, eli vastaaja on voinut arvata tämän oikein, jos hän on ollut tietoinen vain siitä, että sähkö tuotetaan uusiutuvilla energiamuodoilla. Vain pieni osa vastaajista luuli, että Rukakeskus-konserni käyttää puuperäisiä polttoaineita, maakaasua, ydinvoimaa, kivihiihtä tai turvetta sähköntuotannossaan.

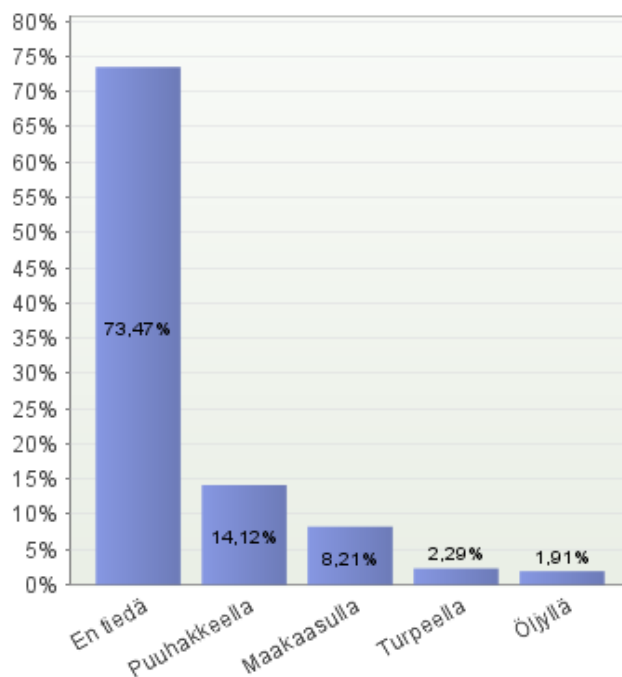


Kuvio 13. Kyselyn kymmenes kysymys: ”Millä energiamuodolla Rukan ja Pyhän rinnetoiminnassa käytettävä sähkö tuotetaan?”

Ympäristöohjelmasta tietoiset vastaajat tiesivät melko hyvin sen, että rinnealueilla käytettävä sähkö tuotetaan vesi- ja tuuli-voimalla. Näistä vastaajista 41,8 % vastasi kysymykseen oikein, mutta samalla 41,2 % vastasi kysymykseen ”En tiedä”. 69,1 % ympäristöohjelmasta tietämättömistä vastaajista ei myöskään tiennyt, millä energiamuodolla sähkö tuotetaan. Heistä kuitenkin 20,6 % tiesi oikean vastauksen.

4.5.2 Lämmöntuotanto

Kaukolämmöntuotannon osalta tietämys tuotantotavasta oli sähköntuotantoa heikompaa. Lähes 75 % vastaajista ei tiennyt, millä tavalla Rukalla ja Pyhällä käytettävä kaukolämpö tuotetaan. Vain 14 % vastaajista tiesi, että kaukolämpö tuotetaan puuperäisiä polttoaineita polttamalla (kuvio 14, s. 30.).

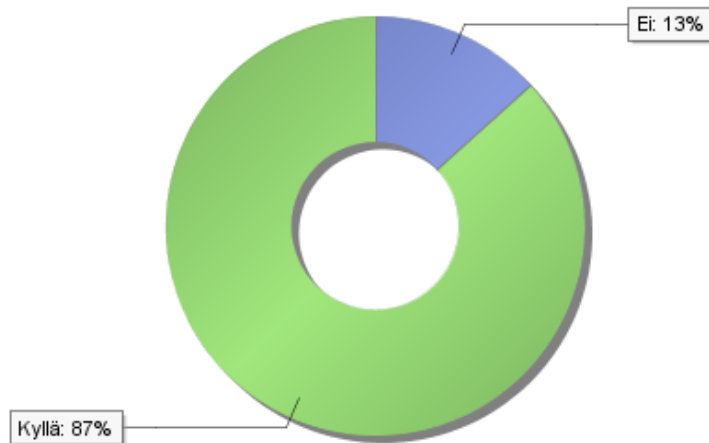


Kuvio 14. Kyselyn 11. kysymys: ”Millä energiamuodolla Rukalla ja Pyhällä käytettävä kaukolämpö tuotetaan?”

Tietoisuus ympäristöohjelman olemassaolosta lisäsi myös tietoisuutta kaukolämmön tuotantotavasta. 23,6 % vastaajista, jotka tiesi ympäristöohjelmasta, tiesi myös sen, että kaukolämpö tuotetaan puuhakkeella. Tämä saattoi jälleen johtua siitä, että puuhake oli tämän kysymyksen ainoa uusiutuva energiamuoto edustava vastausvaihtoehto. 9,7 % niistä, jotka ei ympäristöohjelmasta tiennynt, vastasi myös samoin. Suurin osa vastaajista ei kuitenkaan osannut sanoa kaukolämmön tuotantotavasta mitään; 62,4 % ympäristöohjelmasta tietävistä ja 78,6 % siitä tietämättömistä vastaajista vastasi ”En tiedä”.

4.6 Mielenpitoet ympäristöohjelman näkyvyyden parantamisesta

Suurin osa vastaajista toivoisi, että ympäristöohjelman näkyvyys hiihtokeskuksissa sekä sen viestinnässä ja markkinoinnissa lisääntyisi. Jopa 87 % vastaajista vastasi, että ympäristöohjelman näkyvyyttä tulisi parantaa (kuvio 15, s. 31.). Vastauksista löytyi eroja sukupuolten väliltä; 93,7 % naisvastaajista toivoisi ympäristöohjelman näkyvyyden parantamista, kun miesten osalta saman vastauksen osuus oli 80,1 %.

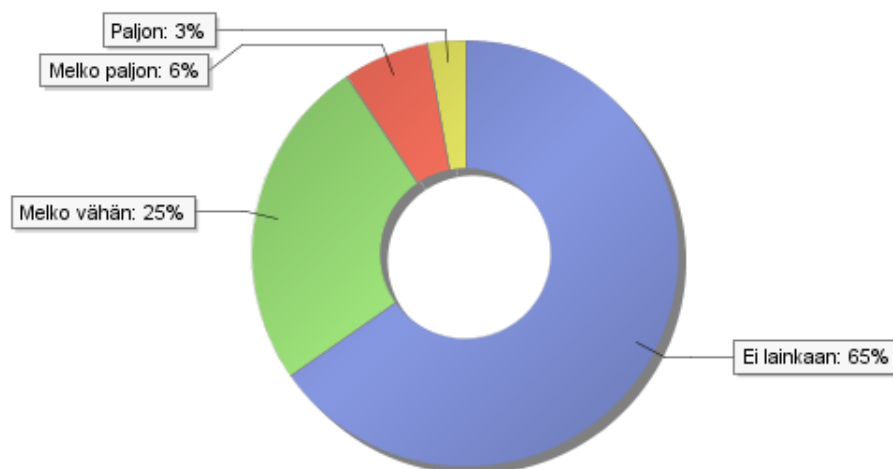


Kuvio 15. Kyselyn 12. kysymys: ”Ympäristöohjelman näkyvyyttä hiihtokeskuksissa tulisi parantaa.”

4.7 Ympäristöystävällisyyden vaikutus lomakohteen valintaan

Vastausten perusteella hiihtokeskusten ympäristöystävällisyyden vaikutus lomakohteen valintaan oli melko vähäistä. Vain 3 % vastaajista kertoi sen merkinneen paljon ja 6 % melko paljon lomakohtetta valitessa. 65 % vastasi, ettei ympäristöystävällisyydellä ollut lainkaan merkitystä lomakohteen valinnassa (kuvio 16.).

Useat vastaajat kommentoivat myöhemmässä kommenttikentässä kuitenkin, että jos he olisivat tienneet ympäristöohjelmasta ja hiihtokeskusten ympäristöystävällisyydestä, niin asia olisi voinut vaikuttaa heidän päätöksentekoonsa. Monet olivat myöskin positiivisesti yllättyneitä siitä, että he ovat sattumalta päätyneet valitsemaan ympäristöystävälliseen matkakohteen.



Kuvio 16. Kyselyn 13. kysymys: ”Hiihtokeskusten ympäristöystävällisyys vaikutti lomakohteeni valintaan.”

4.8 Vastaajien kommentteja ja kehitysideoita

Vastaajat jättivät runsaasti palautetta ja kehitysideoita koskien Rukan ja Pyhän ympäristöasioita. Suurin osa kommenteista liittyi ympäristöohjelman näkyvyyden parantamiseen, mutta kehitysideoita tuli myös kierrätykseen ja jätteiden lajitteluun, energiantuotantoon sekä muihin asioihin liittyen. Kommentit olivat lähes yksinomaan positiivisia, kannustavia ja innostavia; ympäristö koettiin tärkeäksi arvoksi ja sen huomioonottamista hiihtokeskustoiminnassa arvostettiin suuresti.

- ”On hienoa, että Rukalla on ympäristöohjelma! Sitä tulisi tehdä näkyvämmäksi ja kehittää edelleen.”
- ”Hiilineutraali Pyhä: Wau! Hyvä!!”
- ”Hyvällä asialla olette, jatkakaa samaan malliin!”

Kommenteista oli selvästi havaittavissa, että vastaajat olivat hämmästyneitä siitä, miten vähän ympäristöohjelmaa ja ympäristön vuoksi tehtyjä toimenpiteitä tuodaan hiihtokeskusten markkinoinnissa esille. Kommenteissa oltiin myös sitä mieltä, että ympäristöystävällisyys olisi hyvin voinut vaikuttaa päätöksiin, jos siitä oltaisiin oltu tietoisia.

- ”Kovin salassa se on onnistuttu pitämään, joten tiedotusta ja ohjelman mainostamista enemmän.”
- ”Erittäin hyvä, että tuotte tätä esille, en ole ennen huomannut.”
- ”Jatkossa keskuksen ympäristöystävällisyys vaikuttaa lomakohteeni valintaan!”

4.8.1 Jätteiden lajittelu ja kierrättäminen

Usea vastaaja ilmoitti kierrättävänsä tarkasti kotioloissa ja tyytyväisyys siitä, että kierrättäminen onnistui lomallakin, huokui esiin kommenteista; vaikka lajittelumahdollisuus ei esimerkiksi vaikuttanut siihen, että vastaaja valitsi majoituskohteeseen Ski-Inn-huoneiston, niin lajittelumahdollisuuksien löytyminen kohteesta oli positiivinen yllätys. Kierrätyksen helpoutta ja hyvää jätteiden lajittelun opastamista korostettiin myös useassa kommentissa. Vuokramökkien lajitteluohjeita ja kierrätyspisteiden hyviä merkintöjä kiiteltiin; osa vastaajista tosin toivoi yhä selkeämpää opastusta kierrätyspisteille. Bio- ja energijätteen lajittelun puuttumista kummasteltiin ja pahvinkeräystä toivottiin kauppojen yhteyteen myös kuluttajille. Kyseinen vastaaja ei varmaankaan ollut tietoinen Rukanriutan kierrätyspisteestä, jossa pystyy kierrättämään lasin, metallin, pahvin, sanomalehtipaperin ja kartongin. Rinnealueille toivottiin roskaamisen kieltäviä opasteita sekä tuhkakuppeja – tupakantumpit rinnealueilla laskevat yleistä siisteystasoa.

4.8.2 Energiamuodot

Kommenteissa mietittiin, käytetäänkö alueilla maalämpöä mökkien lämmityksessä ja kehoitettiin ympäristöystävällisten lämmitysmuotojen kehittämiseen. Myös energiayhtiön osallisuutta ekosähkön käytön edistämiseksi alueilla pohdittiin.

Uusiutuvien energiamuotojen käyttöä pidettiin erittäin hyvänä asiana, mutta yksi vastaajista mietti, otetaanko ympäristö huomioon hissikoneiston ja muiden hiihtokeskuskompleksien ympäristöystävällisyyden lisäksi myös moottorikelkkavalinnoissa – kelkkojen valmistuksessa ja käytössä on ilmeisesti paljon eroja. Sama vastaaja pohti myös sitä, opastetaanko työntekijöitä koulutusvaiheessa moottorikelkan taloudelliseen ajotapaan.

4.8.3 Näkyvyyden parantamiseen liittyvät kommentit

Useat vastaajat ihmettelivät sitä, miten ympäristöohjelma ja ympäristöasioiden huomioonottaminen hiihtokeskuksissa on voinut jäädä heiltä kokonaan huomaamatta. Monet kertoivat ottavansa ympäristön huomioon omassa toiminnassaan ja olevansa hyvin kiinnostuneita ympäristöasioista, sillä ympäristöllä on heille suuri merkitys. Vastaajat pohtivat, miksi heiltä on jäänyt asia hiihtokeskuksissa huomaamatta, kun he muuten yleensä kiinnittävät asiaan huomiota. Kysely sai osan vastaajista tutustumaan aiheeseen tarkemmin ja huomaamaan, miten suuri merkitys ympäristöohjelmalla hiihtokeskustoiminnassa on. Muutamat vastaajat kommentoivat, että tietoisuus keskusten ympäristöystävällisyydestä voisi hyvin vaikuttaa heidän lomakohteensa valintaan.

Lukuisat vastaajat kommentoivat, että ympäristöohjelman näkyvyyttä hiihtokeskuksissa ja niiden markkinoinnissa tulisi ehdottomasti parantaa, sillä ympäristöystävällisyys on tärkeä asia ja siitä tulisi olla ylpeä. Yksi vastaajista oli vierailut keskuksissa useina vuosina monta kertaa kaudessa ja oli silti välttynyt kokonaan ympäristöohjelmaan tai käytettäviin energiamuotoihin liittyvältä viestinnältä. Hän toivoikin, että hiihtokeskukset toisivat itseään enemmän esiin juuri näiden asioiden kautta. Myös internet-sivujen viestinnän kehittämistä ehdotettiin muutamassa kommentissa – suuri osa asiakkaista vierailee keskusten internet-sivuilla, joten se olisi looginen väylä tiedottaa asiasta myös niille, jotka eivät käy keskuksissa paikan päällä kovin usein. Ski-Inn-huoneistojen ympäristöystävällisyys herätti myös ajatuksia; yksi vastaajista pohti muun muassa sitä, miten Ski-Inn-huoneistojen ympäristöystävällisyydestä voisi saada tietoa.

Kommenteissa ehdotettiin reipasta ja näkyvää koko maan laajuista kampanjaa, jolla tietoisuutta ympäristöohjelmasta lisättäisiin. Myös eroja toisiin laskettelukeskuksiin voitaisiin tuoda esille – miksi Ruka ja Pyhä ovat Suomen ympäristöystävällisimmät laskettelukeskukset? Missä ja miten se käytännössä näkyy? Tietoja ja faktoja ympäristöystävällisistä valinnoista voisi käyttää pelkistetysti keskusten mainonnassa. Keskuksia kehoitettiin lähtemään myös mukaan ilmastonmuutoksen vaikutuksista tiedottavaan

”Protect Our Winters” -kampanjaan ja markkinoimaan näin toimintaansa ympäristöystävällisenä vaihtoehtona harrastajille.

4.8.4 Muut kommentit

Vastaajilta tuli kehitysehdotuksia muun muassa liikennöinnistä. Kommentteissa ehdotettiin tiiviimpää yhteistyötä Rukakeskus-konsernin ja VR:n välillä; erityisesti Kemijärven autojunayhteyden säilyttäminen ja kehittäminen olisi tärkeää. Kehitysehdotuksena oli, että asiakas voisi lähettää autojunalla auton Tampereelta asti Kemijärvelle jo vaikka etukäteen ja jatkaa siitä matkaa lomakohteeseen. Tämä olisi ekologiselle hiihtolomailijalle erittäin houkutteleva vaihtoehto. Myös opastavaa informaatiota turisteille ehdotettiin; mitä he voisivat tehdä, jotta matkailun hiilijalanjälki olisi pienempi? Esille voitaisiin asettaa muun muassa vertailuja siitä, kuinka paljon pienempi ympäristövaikutus lomalla on, jos lomakohteeseen saavutaan oman auton sijaan julkisella kulkuneuvolla. Perusteluja ja motivointia oman auton kotiin jättämiseen loman ajaksi voitaisiin tuoda esille esimerkiksi kertomalla mahdollisista kuljetuksista poro- ja huskytiloille ja toteamalla palveluiden olevan hiihtokeskuksissa kävelyetäisyydellä majoituskohteista.

Rukan alueen rakentamista kommentoitiin hieman turhautuneeseen sävyyn; keskus on paisunut viime vuosina roimasti ja viimeinen rakennusprojekti, hiihtostadionille vievä lämmitettävä liukuporrarakennelma, vei Rukan mainetta ympäristöystävällisenä tai energiaa säästävänä keskuksena paljon alaspäin. ”Aika pötkö ja tarpeeton ratkaisu”, kommentoi yksi vastaajista. Kommentteissa toivottiin myös, että keskuksissa kiinnitettäisiin huomiota myös muihin seikkoihin, kuin energian tuottamiseen uusiutuvilla luonnonvaroilla – kemikaalikuormituksen vähentämiseen ja kestävien vaihtoehtojen, kuten luomukahvin, tarjoamiseen esimerkiksi kahviloissa ja ravintoloissa. Pyhällä yhtä vastaajaa oli ilahduttanut se, että rinneravintoloissa vältettiin kertakäyttöastioiden käyttämistä ja kylästä löytyi melko hyvät kierrätysmahdollisuudet.

Todella monet vastaajat kokivat, että ympäristöasiat ovat tärkeitä ja ne painottuvat varmasti enemmän tulevaisuudessa. Vastaajat olivat tyytyväisiä siitä, että Rukalla ja Pyhällä ympäristö huomioidaan toiminnassa ja monet kannustivat jatkamaan samaan malliin. Ympäristöystävällisyys ja tämä ympäristöohjelmaan liittyvä kysely lisäsivät selvästi hiihtokeskuksen positiivista imagoa, jopa niiden keskuudessa, jotka eivät siitä juurikaan olleet aiemmin tietoisia. Muutamit vastaajat kommentoivat, että mielikuva Rukasta ja Pyhästä ei aiemmin ollut muita keskuksia ympäristöystävällisempi, mutta kyselyyn vastaamisen jälkeen tietoisuus asiasta lisääntyi ja näin ollen mielikuvakin muuttui.

5 YHTEENVETO JA KEHITYSEHDOTUKSET

Työn tilaaja toivoi vastausta siihen, valitaanko Ruka ja Pyhä lomakohteeksi ympäristöystävällisen toiminnan vuoksi. Tutkimuksen perusteella minulle jäi mielikuva, että jos tietämys asiasta olisi vahvempaa, niin lomakohteen valinta tällä perusteella olisi mahdollista. Tällä hetkellä tietämys ympäristöohjelmasta ja ympäristövastuullisesta toiminnasta oli niin vähäistä, että näiden asioiden vaikutus ihmisten päätöksiin ei voinut olla kovin suurta. Ihmiset olivat kuitenkin pääasiassa hyvin kiinnostuneita asiasta ja suurin osa kohtaamistani vastaajista oli positiivisesti yllättyneitä siitä, että ympäristöasiat otetaan hiihtokeskusten toiminnassa huomioon. Monet olivat myös sitä mieltä, että jos he olisivat olleet asiasta tietoisia, olisi tämä voinut heidän päätöksiinsä vaikuttaa. Nämä kommentit olivat erittäin kannustavia ja viestivät siitä, että ympäristöasioista todella kannattaisi tiedottaa ja viestiä paljon nykyistä aktiivisemmin.

Yksi ympäristöohjelman tavoitteista on hyödyntää ympäristöpanostusta aktiivisesti myynnissä, markkinoinnissa ja viestinnässä. Onko Rukakeskus-konserni epäonnistunut markkinoinnissa ja viestinnässä vai onko tämä tavoite vain unohdettu toimintaa suunniteltaessa? Hiihtokeskusten ympäristöystävällisyyttä tulisi tuoda paljon näkyvämmiin ja aktiivisemmin esille keskusten markkinoinnissa ja viestinnässä, jotta viesti tavoittaisi alueista kiinnostuneet ihmiset. Koska Ruka ja Pyhä ovat ainoat hiihtokeskukset Suomessa, joilla on käytössä oleva ympäristöohjelma, ja Pyhä on Pohjoismaiden ainut hiilineutraali hiihtokeskus, voisi keskukset hyvin brändätä Suomen ympäristöystävällisimmiksi hiihtokeskuksiksi. Tämä voisi näkyä esimerkiksi keskusten internet-sivuilla heti ensimmäisenä kun sivun avaa, jotta kenellekään, joka sivustoilla käy, ei jäisi epäselvyyttä siitä, että näissä hiihtokeskuksissa ympäristö todella otetaan kaikessa toiminnassa huomioon. Yksi asiakkaista, jonka kanssa keskustelin asiasta, ehdotti jopa logojen tyylien muuttamista ympäristöhenkiseksi – muun muassa vihreä väri toisi heti mieleen ympäristöystävällisyyden. Suurin osa asiakkaista, työntekijöistä ja muista alueella vierailevista henkilöistä käy keskusten internet-sivuilla etsimässä informaatiota tapahtumista, majoituksesta, rinnealueista, säästä ja muista alueisiin liittyvistä asioista. Tätä viestintäkanavaa tulisi ehdottomasti hyödyntää aktiivisemmin ympäristötietoisuuden lisäämisessä. Uskon vahvasti siihen, että jos ihmiset olisivat ympäristöpanostuksista tietoisia, valittaisiin Ruka ja Pyhä yhä useammin lomakohteeksi juuri näistä syistä.

Ulkomaisten hiihtokeskusten ympäristöpanostuksiin tutustuessani pohdin, voisiko Rukakeskus-konserni mahdollisesti ottaa oppia näistä toimista ja tehdä näin omasta toiminnastaan yhä ympäristöystävällisempää. Esimerkiksi Whistler Blackcombin laskettelukeskuksessa biojätteen kompostoinnin aloittaminen vähensi yhdessä vuodessa vuosien 2008–2009 välillä keskuksen jätemäärää yhteensä 42 %. Rukalla ja Pyhällä biojätettä ei tällä hetkellä lajitella, vaan ne kulkeutuvat Rukalta Oulun Ekovoimalaitokselle poltettavaksi ja Pyhällä sekajätteen mukana kaatopaikalle. Biojätettä ei kuitenkaan kuuluisi lajitella poltettavan jätteen joukkoon sen heikon lämpöarvon vuoksi, vaan biojäte kehoitetaan edelleen keräämään erikseen ja

kompostoimaan. Kaatopaikalla biojäte tuottaa hajotessaan metaania, joka on ilmastonmuutoksen kannalta haitallisempi kaasu kuin hiilidioksidi. Olin siis kaikin puolin loogista, että Rukakeskus-konserni huomioisi biojätteen haitat ja mahdollisuudet tätä hetkeä vakavammin. Lajittelemalla biojäte erikseen jätemäärät vähenisivät ja kompostoinnin kautta saataisiin multaa esimerkiksi maisemointiin tai maanparannusaineksi. Myös lasijätteen keräykseen voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota; yövyin itse muutaman yön RukaSuites Ski-Inn-huoneistossa kyselyä toteuttaessani ja olin yllätynyt siitä, että en pois lähtiessäni saanut kierrätettyä lasijätettä, vaikka sen piti olla mahdollista. Kumpareen jätetuoneessa ei ollut erillistä lajitteluas-tiaa lasille, tai sitten en vaan jostain syystä sitä huomannut. Tämä asia pitäisi korjata, sillä harva jaksaa lähteä kuljettamaan lasijätteitään alas Rukanriutan kierrätyspisteelle.

Toinen mielenkiintoinen seikka ulkomaisten hiihtokeskusten toiminnassa oli se, että sekä Whistler Blackcomb että Aspen lahjoittivat omia varojaan aktiivisesti sekä ympäröivän alueen kehittämiseen että kauempiin kohteisiin ympäristötietoisuuden lisäämiseksi. Aspen osallistuu myös erittäin aktiivisesti ilmastopolitiikan ajamiseen, ympäristötietoisuuden levittämiseen sekä tiedon jakamiseen ilmastonmuutoksen vaikutuksista. Rukakeskus-konserni voisi hyvin niittää mainetta ympäristöystävällisenä toimijana tukemalla ilmaston ja ympäristön etuja ajavia toimijoita ja järjestöjä sekä olemalla aktiivisesti mukana ilmastonmuutoksen torjunnassa ja ympäristötietoisuuden levittämisessä järjestämällä esimerkiksi koulutuksia ympäristöystävällisestä toiminnasta alueen toimijoille, koululaisille sekä kävijöille.

Kolmas ulkomailta poimittu kehitysehdotus liittyy joukkoliikenteeseen ja yhteiskuljetuksiin. Whistler Blackcomb:ssa on järjestetty työntekijöille yhteiskuljetuksia lähialueilta työpaikalle ja näin on todettu säästettävän 86 000 litraa polttoainetta ja 208 tonnia hiilidioksidipäästöjä yhdessä vuodessa. Rukalla ja Pyhällä olisi hyvät mahdollisuudet yhteiskuljetusten järjestämiseen tai joukkoliikenteen parantamiseen, sillä oman kokemukseni ja tietämykseni mukaan melko suuri osa ainakin Rukan työntekijöistä kulkee päivittäin 20-30 km työmatkan yksin omalla autollaan. Työnantaja voisi hyvin tarjota vaihtoehtoja yksilöautoilulle; ski-bussi toimintaa voitaisiin kehittää paremmin työntekijöitä tukevaksi suunnittelemalla aikataulut työaikoja myötäileviksi ja tarjoamalla työntekijöille ilmainen työmatka esimerkiksi Kuusamosta Rukalle. Työnantaja voisi myös tarjota esimerkiksi sovelluksen tai tietokoneohjelman, jonka kautta työntekijät eri toimipisteiltä voisivat sopia yhteiskuljetuksista työaikojen puitteissa. Jos työntekijät käyttäisivät joukkoliikennettä ja yhteiskuljetuksia yksilöautoilun sijaan, vähenisi päästöjen ja polttoainekulutuksen lisäksi muun muassa hiihtokeskusalueiden parkkipaikkojen tarve.

6 OMA POHDINTA

Ympäristöohjelman merkitykseen liittyvän kyselyn suunnittelu, toteuttaminen ja analysointi oli erittäin mielenkiintoinen prosessi. Itse Rukakeskus Oy:llä työskennelleenä olin yllätynyt siitä, miten vähän tiesin ympäristöohjelman sisällöstä, toimenpiteistä tai sen merkityksestä ennen tämän opinnäytetyön tekemistä. Paljon aikaa Rukalla viettäneenä olin toki huomannut hissien yhteydessä olevat kyltit hisseihin käytettävästä vihreästä energiasta ja 0 CO₂ -päästöistä ja työntekijänä olin lukenut ympäristöasioista myös sisäisen viestikanavan kautta. En silti tiennyt käytettävistä energiamuodoista tai muista panostuksista juuri mitään ja juteltuani tuttavilleni, jotka ovat työskennelleet tai jotka edelleen työskentelevät Rukakeskus-konsernissa, sain selville, etten ollut ainut, jota ympäristöviestintä ei ollut tavoittanut. Monet työntekijät, minut mukaan lukien, kuvitteli, että nolla hiilidioksidipäästöt saavutetaan ydinvoimaa käyttämällä. Jos työntekijät ja aktiivisesti keskuksissa käyvät henkilöt ovat asiasta näin tietämättömiä, miten kerran kaudessa käyvä asiakas voisi tietää ympäristöpanostuksista? Sisäistä viestintää tulisi muun viestinnän ohella kehittää, jotta työntekijät olisivat tietoisempia ympäristöpanostuksista ja voisivat näin viedä ympäristöviestiä aktiivisesti eteenpäin asiakkaille ja muille toimijoille.

Ennako-oletukseni siitä, että ympäristöohjelmasta ja Pyhän hiilineutraaliudesta tiedetään varsin vähän, piti melko hyvin paikkansa. Vastauksia kerätessäni pidin Rukalta keräämäni vastaukset Pyhän vastauksista erillään, jotta sain käsityksen siitä, ovatko Pyhän asiakkaat tietoisempia Pyhän hiilineutraaliudesta kuin Rukan asiakkaat. Tulos oli selkeä – vastauksissa ei ollut minkäänlaista eroa. Tämä herätti ihmetystä mielessäni; miten näin hieno saavutus on pystytty pitämään salassa näin pitkään? Miksei Pyhällä tuoda asiaa näkyvästi esille? Ympäristöohjelma on ollut käytössä jo seitsemän vuotta ja tämän lisäksi Pyhällä hiilipäästötön toiminta on jatkunut jo neljä vuotta. Tuntuu käsittämättömältä, ettei näitä asioita ole tuotu vahvemmin markkinoinnissa esille. Ympäristöpanostukset ovat varmasti vaatineet oman osansa hiihtokeskusten varoista, joten olisi loogista pyrkiä saamaan tehdyillä tuloksilla myös tuottoa.

Vastauksia kerätessäni kohtasin paljon mielenkiintoisia ihmisiä ja ajauhin moniin ajatuksiin herättäviin keskusteluihin. Osa vastaajista oli todella kiinnostuneita tietämään kyselyn oikeat vastaukset, varsinkin käytettäviin energiamuotoihin liittyvien kysymysten kohdalla. Osasta vastaajista taas välittyi kuva, ettei ympäristöasiat kiinnosta heitä millään tavalla. Oli kuitenkin tärkeää saada vastauksia kaikenlaisilta asiakkailta ja sainkin monet aluksi vastahakoiset henkilöt vastaamaan kyselyyn, vaikka heitä ei ympäristöön liittyvät kysymykset juuri kiinnostaneetkaan. Hyvänä houkuttimena vastaamiseen toimi kaikkien vastanneiden kesken arvottu päivälippu jompaankumpaan hiihtokeskukseen; monet kysyivät heitä lähestyessäni, että ”mitäs tästä voi voittaa”. Siinä hetkessä oli hyvä pystyä kertomaan, että palkinto arvotaan huhtikuun aikana. Muutaman kerran kohtasin henkilöitä, jotka olivat keskivertoa tietoisempia alueiden ympäristöasioista. Yksi vastaajista kertoi muun muassa olleensa mukana asentamassa Rukan

alueen lämpölaitoksen lämpökattiloita ja näin ollen tietävänsä, että niissä voidaan polttaa paljon muutakin, kuin puuhaketta – esimerkiksi turvetta. Valitettavasti en osannut hänelle siinä hetkessä kertoa, että laitoksella ei polteta muuta kuin puuhaketta, vaikka resurssit sen sallisivatkin.

Vastausten kerääminen oli kaiken kaikkiaan melko helppoa, sillä hiihtolomilla keskuksissa oli paljon väkeä ja kysely oli erittäin yksinkertainen ja nopea täyttää. Ihmisten lähestyminen oli minulle helppoa ja tuttua ja olen erittäin tyytyväinen lopulliseen vastausmäärään. Oli mielenkiintoista jutella asiakkaiden kanssa ja huomata, miten moni oli kiinnostunut minun opinnoistani sekä siitä, tuleeko tämän tutkimuksen tulokset valmistuttuaan näkymään Rukan tai Pyhän sivuilla. Se, että vastaajat olivat kiinnostuneita myös tutkimuksen tuloksista, kertoi mielestäni siitä, että ympäristöasiat todella kiinnostavat ihmisiä ja he toivoisivat niihin panostamisen myös näkyvän enemmän hiihtokeskuksissa.

7 ARVIOINTI

Onnistuin mielestäni luomaan selkeän, yksinkertaisen ja nopeasti täytettävissä olevan kyselylomakkeen tilaajan toiveiden mukaisesti. Kysely palveli tarkoitustaan hyvin ja sain sen avulla selvitettyä vastaukset työn tilaajan määrittämiin asiaongelmiin. Vastaajat kokivat kyselyn pääasiassa hyväksi ja tarpeelliseksi ja sen kerrottiin parantaneen mielikuvaa Rukasta ja Pyhätä ympäristöystävällisinä hiihtokeskuksina. Jos lähtisin toteuttamaan kyselyä nyt uudestaan, tekisin muutamia pieniä muutoksia kysymysten muotoiluun ja kysymystyyppeihin sekä vastausten keräämisen aikatauluun. Mielestäni toteutetun kyselyn avulla löytyi kuitenkin tarvittavalla tarkkuudella hahmotelma siitä, mitä ympäristöohjelmasta tiedetään, miten se on vaikuttanut vastaajien päätöksiin ja mielikuviin ja miten sen tunnettavuutta kannattaisi mahdollisesti kehittää.

Kyselyn vastaukset painoutuivat Etelä-Suomeen, sillä suurin osa vastaustenkeruupäivistä sijoittui viikolle 8. Vastausten keräämisen helppous yllätti minut, sillä olin asettanut vastausmäärätavoitteeksi 100 kpl ja tämä vastausmäärä täyttyi heti ensimmäisenä keruupäivänä. Ensimmäisten kolmen keruupäivän jälkeen jouduin pohtimaan sitä, kuinka paljon vastauksia on riittävästi opinnäytetyötä ajatellen. Paperille kerätyt vastaukset tuli digitoida Webropol-ohjelmaan manuaalisesti, joten minun tuli miettiä omia resurssijani sekä sitä, onko tarpeellista ahnehtia satoja vastauksia enemmän, kuin mikä alkuperäinen tavoitteeni oli. Sain ensimmäisen viikon aikana kerättyä vastauksia Rukalta 250 kpl ja Pyhältä 100 kpl. Viikolla 10 keräsin Rukalta 50 vastausta. Internetin kautta vastauksia kertyi 124 kpl. Tasaisemman jakauman saavuttamiseksi vastaustenkeruu olisi tullut suunnitella siten, että vastauksia olisi saatu kerättyä tasaisesti jokaisen hiihtolomaviikon ajalta. Tässä olisi tullut ottaa huomioon se, että Pyhällä vastausten kerääminen oli huomattavasti Rukaa hitaampaa, sillä Pyhän hiihtokeskuksessa ei ollut yhtä hyvää keruupaikkaa kuin Rukalla ja Pyhän asiakasmäärät ovat selvästi Rukaa pienemmät. Rukalla keräsin vastauksia Pisteen kahvilassa, jossa asiakkaat istuvat pöytien ääressä syöden ja juoden jotain pientä välipalaa ja vaihtuvuus on suhteellisen nopeaa. Pyhällä keräsin vastauksia sekä hotellin ravintolassa ja aulassa että Huttu-Hipun ravin-

tolassa. Sen lisäksi, että Pyhällä asiakasmäärät ovat huomattavasti Rukaa pienemmät, oli näiden keruupaikkojen vaihtuvuus paljon Pisteiden kahvilaa hitaampaa. Keruupäivät olisi myös kannattanut suunnitella siten, etten olisi ollut kolmea päivää peräkkäin samassa paikassa, kuten Rukalla olin. Kolmantena päivänä oli selkeästi havaittavissa, että samat ihmiset, jotka olivat jo vastanneet kyselyyni, olivat jälleen paikalla silloin, kun olin vastauksia keräämässä.

Koska vastaukset painottuivat vahvasti Etelä-Suomeen ja vastausmäärä oli Rukan ja Pyhän kävijämääriin nähden melko suppea, ei tutkimuksen tuloksia voida pitää täysin luotettavina. Tulokset antavat kuitenkin hyvän hahmotelman siitä mielikuvasuunnituksesta, joka keskusten asiakkailta alueesta ja keskusten toiminnasta on. Luotettavamman tuloksen saamiseksi vastausten olisi pitänyt jakautua tasaisemmin koko Suomen alueelle ja niitä olisi pitänyt kerätä enemmän. Toisaalta Etelä-Suomesta kerran kaudessa keskuksiin matkustavat asiakkaat ovat yksi suuri kävijäryhmä molemmilla alueilla ja heidän mielikuvansa ja tietotasonsa vastaavat luultavasti melko hyvin myös Keski- ja Pohjois-Suomen turistien mielikuvia.

Kyselyn perustietojen pohjalta oli tarkoitus pystyä tutkimaan, onko iällä tai sillä, mistä päin Suomea asiakkaat ovat kotoisin, merkitystä esimerkiksi siihen, kuinka tietoisia he ovat ympäristöohjelman olemassaolosta. Valitettavasti rakensin molemmat näistä kysymyksistä huonosti – loin ne avoimiksi kysymyksiksi – enkä näin ollen voinut vertailla näiden kysymysten vastausryhmiä keskenään Webropol-ohjelmalla. Järkevämpää olisi ollut esittää kysymykset monivalintakysymyksinä ja antaa vastausvaihtoehtoiksi tietyt ryhmät, joista vastaaja olisi voinut valita ikäryhmänsä tai asuinpaikkansa, esimerkiksi Etelä- tai Pohjois-Suomen. Olisi ollut mielenkiintoista tarkastella, ovatko esimerkiksi Pohjois-Suomesta kotoisin olevat asiakkaat tietoisempia hiihtokeskuksissa käytössä olevasta ympäristöohjelmasta tai siitä, että Pyhä on hiilineutraali hiihtokeskus. Vastauksia läpikäydessäni minulle jäi kuitenkin se mielikuva, että vastaajan asuinpaikkakunta ei niinkään määritellyt tietotason laajuutta, vaan ennemmin se, kuinka usein vastaaja alueilla vieraili. Iän mukaan luokittelu olisi ollut myös kiinnostavaa, sillä minulle jäi vastausten keräämisestä se mielikuva, että vanhemman sukupolven ihmiset eivät olleet ympäristöasioista yhtä kiinnostuneita, kuin nuoremmat. Esimerkiksi ympäristöohjelman näkyvyyden parantamiseen liittyvää kysymystä olisi voitu tarkastella iän kautta.

Vastaajilta tuli muutamia hyviä kommentteja kyselyyn liittyen. Kysely koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi ja sen kerrottiin parantaneen mielikuvaa Rukasta ja Pyhästä. Kysymysten muotoilusta tuli myös palautetta; muutama vastaaja olisi toivonut kysymykseen ”Hiihtokeskuksen ympäristöystävällisyys vaikutti lomakohteeni valintaan” lisävastausvaihtoehtoksi vaihtoehdon ”Ei vaikuttanut, koska en tiennyt asiasta.” tai ”Olisi voinut vaikuttaa, jos olisin tiennyt asiasta.”. Myös sähköntuotantoon liittyvä kysymys aiheutti keskustelua ja kommentointia, sillä eri tavoin tuotettua sähköä ei voida erotella toisistaan. Samoin kysymys ”Kuinka usein vieraillette Rukalla ja/tai Pyhällä laskettelukauden aikana? Vierailun kestolla ei ole merkitystä.” herätti ihmetystä osassa vastaajista. Olisin voinut muotoilla nämä

kysymykset paremmin ja selkeämmin. Olisin voinut kyselyssä ottaa paremmin huomioon myös muut, kuin hiihtämään tai laskettelemaan tulleet asiakkaat. Esimerkiksi kesämatkailijat ja kelkkailijat jäivät kysymysasettelussa täysin huomiotta.

Kaiken kaikkiaan kyselytutkimus onnistui mielestäni oikein hyvin. Opin paljon kyselyn luomisesta, sen toteuttamisesta ja vastausten analysoinnista. Sain kyselyn avulla vastattua ennalta määriteltyihin asia- ja tutkimusongelmiin ja tulokset olivat mielestäni oikein kannustavia. Toivottavasti Rukakeskus-konserni ymmärtää tulosten merkittävyyden ja panostaa jatkossa yhä enemmän ympäristöasioiden esilletuomiseen.

LÄHTEET

- Desabris, J. 2015a. America's 10 most-polluting mountain towns. Viitattu 19.5.2015. <http://www.tetongravity.com/story/ski/americas-10-most-polluting-mountain-towns>
- Desabris, J. 2015b. America's 10 least polluting ski towns. Viitattu 19.5.2015. <http://www.tetongravity.com/story/adventure/the-top-10-least-polluting-ski-towns>
- Energiatehokkuussopimukset. Päivitetty 27.5.2014. Tietoa sopimuksista. Viitattu 17.3.2015. http://www.energiatehokkuussopimukset.fi/fi/tietoa_sopimuksista/
- The Independent. 6.2.2006. Is it possible to ski without ruining the environment? <http://www.independent.co.uk/environment/is-it-possible-to-ski-without-ruining-the-environment-465772.html>
- Jylhä, K., Ruosteenoja, K., Räisänen, J., Venäläinen, A., Tuomenvirta, H., Ruokolainen, L., Saku, S. & Seitola, T. 2009. Arvioita Suomen muuttuvasta ilmastosta sopeutumistutkimuksia varten. ACCLIM-hankkeen raportti 2009. Viitattu 18.5.2015. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/15711/2009nro4.pdf?sequence=1>
- Jyväskylän yliopisto. n.d. Tutkimusstrategiat. Viitattu 11.3.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>
- Kemijärven kaukolämpö. n.d. Kaukolämpö. Viitattu 20.3.2015. <http://www.kemijarvenkaukolampo.fi/kaukolampo>
- Kurkela, R. n.d. Tilastollinen tiedonkeruu. Viitattu 10.3.2015. <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/>
- Kuusamon energia ja vesi. n.d. Energiahuolto. Viitattu 20.3.2015. <http://www.kuusamonevo.fi/energiahuolto>
- Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Oy.
- Nordic Offset. n.d. CO₂-kompensointi. Viitattu 17.3.2015. <http://www.nordicoffset.com/co2-kompensointi/>
- Pyhätunturi Oy. n.d.a. Rukan ja Pyhän ympäristöohjelma. Viitattu 17.3.2015. <http://ski.pyha.fi/info/?id=56>
- Pyhätunturi Oy. n.d.b. Tavoitteita ja toimenpiteitä. Viitattu 17.3.2015. <http://ski.pyha.fi/info/?id=186>

Pyhätunturi Oy. n.d.c. Pyhän laskettelurinteet ja hissit. Viitattu 23.3.2015.
<http://ski.pyha.fi/rinteet/>

Romppainen, J. 27.4.2015. Kaukolämmön tuotanto Rukan ja Pyhän alueilla. Vastaanottaja Eeva Järvi-Laturi. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 28.4.2015.

Ruka. n.d. Luontonähtävyydet. Viitattu 26.5.2015.
<http://www.ruka.fi/luontonahtavyudet>

Rukakeskus Oy. n.d.a. Rukakeskus Oy:n yritysesitys. Viitattu 19.3.2015.
<http://ski.ruka.fi/rukakeskus/yritysesitys>

Rukakeskus Oy. n.d.b. Ympäristöohjelma. Viitattu 19.3.2015.
<http://ski.ruka.fi/rukakeskus/ymparistooohjelma>

Ski.fi. n.d. Vuoden hiihtokeskukset ja -koulut. Viitattu 19.5.2015.
<http://www.ski.fi/hiihtokeskukset/hae-keskuksia/vuoden-hiihtokeskukset-ja-koulut/>

Suomalainen, M., Vehviläinen, B., Veijalainen, N., Lepistö, A. & Mäkinen, R. 2006. Effects on the hydrological cycle – inland waters. Teoksessa Silander, J., Vehviläinen, B., Niemi, J., Arosilta, A., Dubrovin, T., Jormala, J., Keskisarja, V., Keto, A., Lepistö, A., Mäkinen, R., Ollila, M., Pajula, H., Pitkänen, H., Sammalkorpi, I., Suomalainen, M. and Veijalainen, N. 2006. Climate change adaptation for hydrology and water resources. FINADAPT Working Paper 6, Finnish Environment Institute Mimeo-graphs 336, Helsinki.

Sustainability report. 2014. Aspen Snowmass. Viitattu 23.3.2015.
http://www.aspensnowmass.com/-/media/Sustainability/2012-2013_ASC_Sustainability_Report.pdf

Tiedote. 2011. Pyhä on ensimmäinen hiilineutraali hiihtokeskus. Viitattu 17.3.2015.
http://ski.pyha.fi/site_images/pyha_hiilineutraali_hiihtokeskus.pdf

Toivonen, J. 2012. Rukan ja Pyhän ympäristöohjelman vuosiraportti, kausi 2011 – 2012.

Toivonen, J. 2013. Rukan ja Pyhän ympäristöohjelman vuosiraportti, kausi 2012 – 2013.

Toivonen, J. 4.2.2015. Kävijämäärät. Vastaanottaja Eeva Järvi-Laturi. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 23.3.2015.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa – Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Webropol. n.d. 15 askelta kohti parempia kyselyitä ja tutkimuksia. Viitattu 10.3.2015.

<http://www.webropol.fi/download/15%20askelta%20kohti%20parempia%20kyselyit%E4.pdf>.

Whistler Blackcomb. n.d. Environment. Viitattu 23.3.2015.
<http://www.whistlerblackcomb.com/environment/index.aspx>

Ylätalo, A. 30.3.2015. Kaukolämmön tuotanto Rukan ja Pyhän alueilla. Vastaanottajat Eeva Järvi-Laturi, Jukka Romppainen. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 27.4.2015.

Ympäristöohjelma. 29.11.2012. Rukakeskus Oy:n ja Pyhätunturi Oy:n ympäristöohjelma 2011–2012. Ympäristövastaavalta saatu Word-dokumentti.

INTERNETISSÄ ESILLÄ OLLUT KYSELY



PASSION FOR **SKIING***

Ruka ja Pyhä – Vihreät edelläkävijät

Tämän kyselyn avulla pyritään hahmottamaan Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksissa käytössä olevan ympäristöohjelman tunnettavuutta sekä sen vaikutusta asiakkaiden mielikuviin ja päätöksiin. Seitsemättä vuotta toimivan ympäristöohjelman merkitystä ei ole kävijöiden näkökulmasta aiemmin juurikaan selvitetty.

Vastauksista saatavia tietoja käytetään **opinnäytetyöraportissa**, jonka tilaajana toimivat **Rukakeskus Oy** ja **Pyhänturi Oy**. Vastaamalla kyselyyn autatte arvioimaan **ympäristöohjelman merkitystä** sekä **tarvetta sen kehittämiseen**. Vastaaminen vie aikaanne vain muutaman minuutin.

Opinnäytetyön tekijä, Eeva Järvi-Laturi, on kestävän kehityksen koulutusohjelman opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta.

Vastatkaa kokemustenne perusteella mielellään kaikkiin kysymyksiin.

1. Perustietoja *

Ikä

Paikkakunta

2. Sukupuoli *

- Nainen
 Mies

3. Kuinka usein vieraillette Rukalla ja/tai Pyhällä laskettelukauden aikana? Vierailun kestolla ei ole merkitystä. *

- Harvemmin kuin kerran
 Kerran
 2 - 5 kertaa
 Useammin



4. Miten majoitutte lomanne aikana? Voitte valita useamman vaihtoehdon. *

- Oma mökki
- Vuokramökki
- Ski-Inn huoneisto
- Ski-Inn Hotelli RukaVillage tai Pyhätunturi
- Muu hotelli
- Matkailuvaunualue
- Jokin muu

5. Jos vastasitte Ski-Inn huoneisto tai Ski-Inn hotelli, kuinka paljon seuraavat syyt vaikuttivat valintaanne?

	Paljon	Jonkin verran	Ei lainkaan
Sijainti kävelymatkan päässä hisseiltä ja laduilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähkö ja kaukolämpö tuotetaan uusiutuvilla energialähteillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lajitteluasiat, -ohjeet ja kierrätyspisteet jätteille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneistojen TuottoOmistus-malli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Oletteko ollut tietoinen Rukalla ja Pyhällä käytössä olevasta ympäristöohjelmasta? *

- Kyllä
- Ei

7. Jos vastasitte "Kyllä", mistä se on teille tuttu? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- Hiihtokeskuksen Internet-sivuilta
- Olen nähnyt aiheeseen liittyvää materiaalia hiihtokeskuksessa
- Olen kuullut asiasta hiihtokeskuksen työntekijältä
- Jokin muu, mikä?

8. Tiesittekö, että Pyhätunturi on Pohjoismaiden ja Suomen ainut hiilineutraali hiihtokeskus?

- Kyllä
- Ei

9. Onko mielikuvanne Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi? Voitte halutessanne perustella mielipiteenne. *



- Kyllä. Miksi?
- Jonkin verran. Miksi?
- Ei. Miksi?
- En osaa sanoa. Miksi?

10. Millä energiamuodolla Rukan ja Pyhän rinnetoiminnassa käytettävä sähkö tuotetaan? *

- Ydinvoimalla
- Vesivoimalla ja tuulivoimalla
- Maakaasulla
- Kivihiilellä
- Puuperäisillä polttoaineilla
- Turpeella
- En tiedä

11. Millä energiamuodolla Rukalla ja Pyhällä käytettävä kaukolämpö tuotetaan? *

- Maakaasulla
- Turpeella
- Puuhakkeella
- Öljyllä
- En tiedä

12. Ympäristöohjelman näkyvyyttä hiihtokeskuksissa tulisi parantaa. *

- Kyllä
- Ei

13. Hiihtokeskusten ympäristöystävällisyys vaikutti lomakohteeni valintaan *

- Paljon
- Melko paljon
- Melko vähän
- Ei lainkaan

14. Onko teillä hiihtokeskusten ympäristöasioihin liittyviä kehitysideoita? Jos, niin mitä?



15. Palautetta kyselystä ja muita ympäristöasioihin liittyviä kommentteja.

Kiitos vastauksistanne!

Muistattehan klikata "Lähetä" -painiketta kyselyn lopussa vastausten tallentamiseksi.

Jättämällä yhteystietonne osallistutte Rukan tai Pyhän yhden päivän hissilipun arvontaan. Arvonta suoritetaan huhtikuussa 2015 ja palkinto on käytettävissä kaudella 2015 - 2016. Yhteystietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään ainoastaan arvonnän suorittamiseen.

16. Yhteystiedot arvontaa varten.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti



PAPERIVERSIONA TOTEUTETTU KYSELY



Tämän kyselyn avulla pyritään hahmottamaan Rukan ja Pyhän hiihtokeskuksissa käytössä olevan ympäristöohjelman tunnettavuutta sekä sen vaikutusta asiakkaiden mielikuviin ja päätöksiin. Vastaamalla kyselyyn autatte arvioimaan 7. vuotta toimivan ympäristöohjelman merkitystä sekä tarvetta sen kehittämiseen.

Vastauksista saatavia tietoja käytetään opinnäytetyöraportissa, jonka tilaajana toimivat Rukakeskus Oy ja Pyhätunturi Oy. Opinnäytetyön tekijä on kestävän kehityksen koulutusohjelman opiskelija Hämeen AMK:sta.

Vastatkaa kokemustenne perusteella mielellään kaikkiin kysymyksiin.

1. Perustietoja

Ikä _____
 Paikkakunta _____
 Sukupuoli Nainen Mies

2. Kuinka usein vieraillette Rukalla ja/tai Pyhällä laskettelukauden aikana? Vierailun kestolla ei ole merkitystä.

Harvemmin kuin kerran Kerran
 2 - 5 kertaa Useammin

3. Miten majoitutte lomanne aikana? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- Oma mökki
- Vuokramökki
- Ski-Inn huoneisto
- Ski-Inn Hotelli RukaVillage tai Pyhätunturi
- Muu hotelli
- Matkailuvaunualue
- Jokin muu

4. Jos vastasitte Ski-Inn huoneisto tai -hotelli, kuinka paljon seuraavat syyt vaikuttivat valintaanne?

	Paljon	Jonkin verran	Ei lainkaan
Sijainti kävelymatkan päässä hisseiltä ja laduilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähkö ja kaukolämpö tuotetaan uusiutuvilla energialähteillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lajitteluastiat, -ohjeet ja kierrätyspisteet jätteille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneistojen TuottoOmistus-malli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Oletteko ollut tietoinen Rukalla ja Pyhällä käytössä olevasta ympäristöohjelmasta?

Kyllä Ei

6. Jos vastasitte ”Kyllä”, mistä se on teille tuttu?

- Hiihtokeskuksen Internet -sivuilta
- Olen nähnyt aiheeseen liittyvää materiaalia hiihtokeskuksessa
- Olen kuullut asiasta hiihtokeskuksen työntekijältä
- Jokin muu, mikä? _____

7. Tiesittekö, että Pyhä on Pohjoismaiden ainut hiilineutraali hiihtokeskus?

Kyllä Ei

8. Onko mielikuvanne Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöystävällisempi?

Kyllä Jonkin verran Ei En osaa sanoa
 Miksi? _____

9. Millä energiamuodolla Rukan ja Pyhän rinnetoiminnassa käytettävä sähkö tuotetaan?

- Ydinvoimalla
- Maakaasulla
- Turpeella
- En tiedä
- Vesivoima/tuulivoima
- Kivihiilellä
- Puuperäiset polttoaineet

10. Millä energiamuodolla Rukalla ja Pyhällä käytettävä kaukolämpö tuotetaan?

- Maakaasulla
- Puuhakkeella
- En tiedä
- Turpeella
- Öljyllä

11. Ympäristöohjelman näkyvyyttä hiihtokeskuksissa tulisi parantaa.

Kyllä Ei

12. Hiihtokeskusten ympäristöystävällisyys vaikutti lomakohteeni valintaan

- Paljon
- Melko vähän
- Melko paljon
- Ei lainkaan

KIITOS AJASTANNE!

Ympäristöasioihin liittyviä kehitysideoita, kyselylomakkeeseen liittyvää palautetta sekä muita kommentteja voitte kirjata lomakkeen kääntöpuolelle! Jättämällä yhteystietonne lomakkeen taakse osallistutte yhden päivän hissilipun arvontaan.

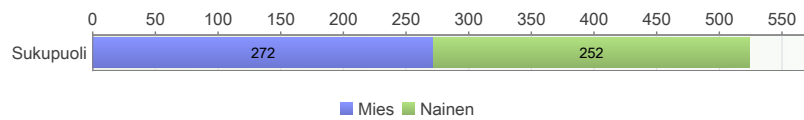


TULOKSET PELKKINÄ KUVAAJINA

Ruka ja Pyhä – Vihreät edelläkävijät

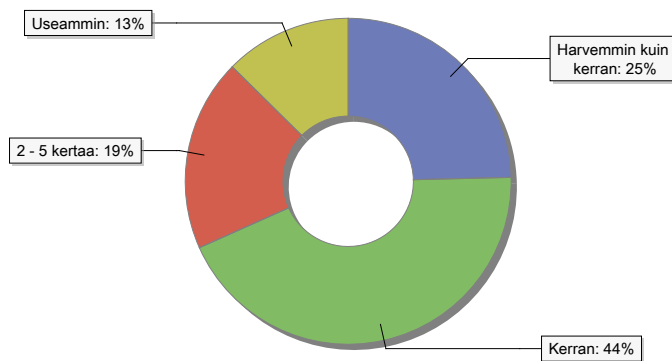
1. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 524



2. Kuinka usein vieraillette Rukalla ja/tai Pyhällä laskettelukauden aikana? Vierailun kestolla ei ole merkitystä.

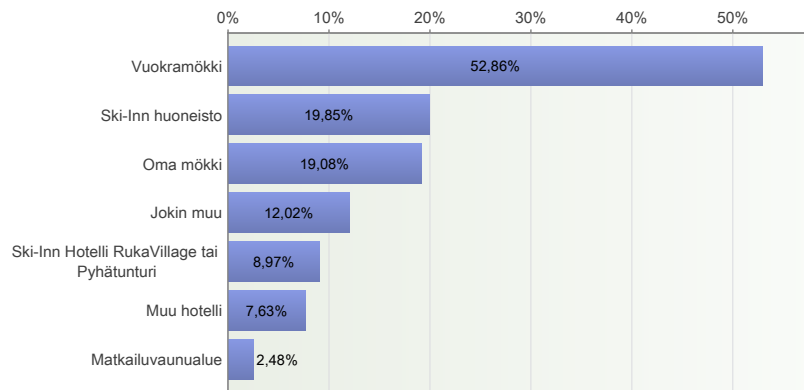
Vastaajien määrä: 524



3. Miten majoitutte lomanne aikana? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

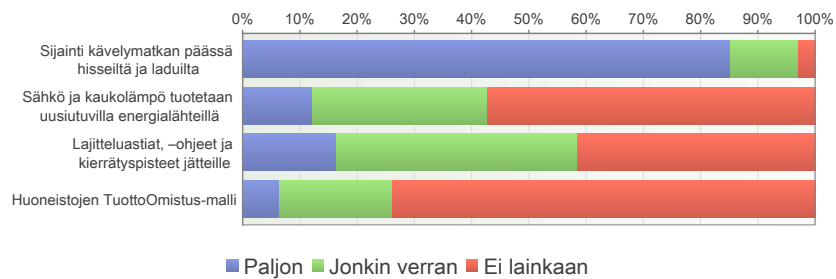
Vastaajien määrä: 524





4. Jos vastasitte Ski-Inn huoneisto tai Ski-Inn hotelli, kuinka paljon seuraavat syyt vaikuttivat valintaanne?

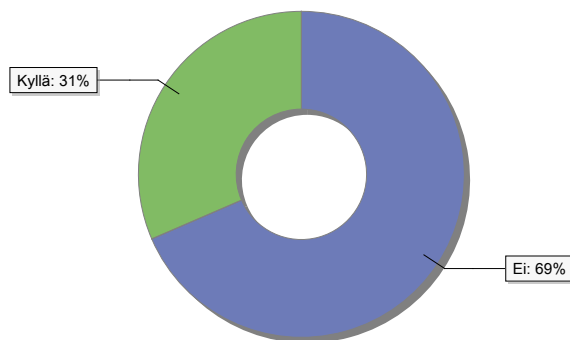
Vastaajien määrä: 143



5. Oletteko ollut tietoinen Rukalla ja Pyhällä käytössä olevasta ympäristöohjelmasta?

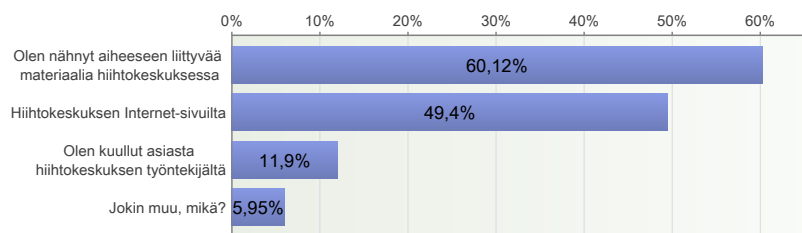
Vastaajien määrä: 524





6. Jos vastasitte "Kyllä", mistä se on teille tuttu? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

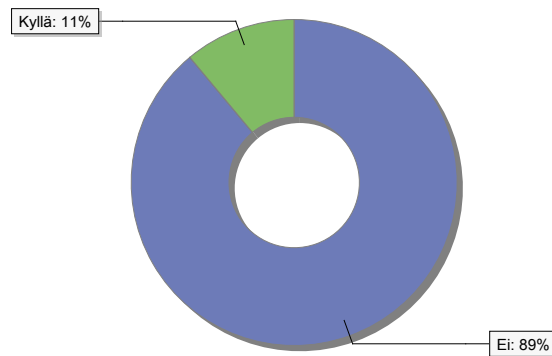
Vastaajien määrä: 168



7. Tiesittekö, että Pyhäntunturi on Pohjoismaiden ja Suomen ainut hiilineutraali hiihtokeskus?

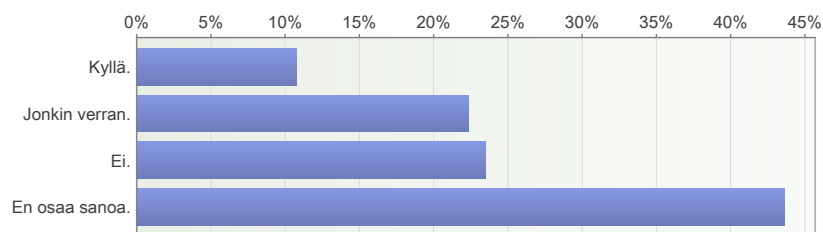
Vastaajien määrä: 524





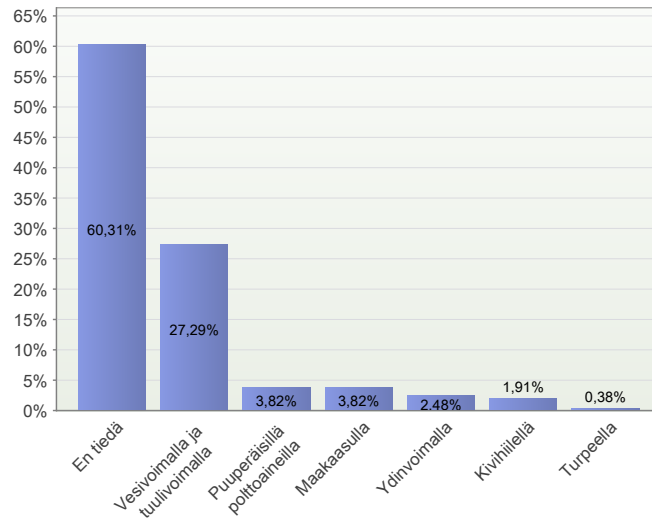
8. Onko mielikuvanne Rukasta ja Pyhästä muita Suomen hiihtokeskuksia ympäristöstävällisempi? Voitte halutessanne perustella mielipiteenne.

Vastaajien määrä: 524



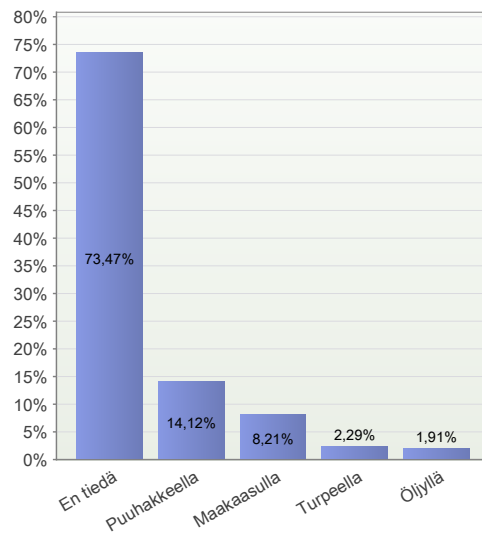
9. Millä energiamuodolla Rukan ja Pyhän rinnetoiminnassa käytettävä sähkö tuotetaan?

Vastaajien määrä: 524



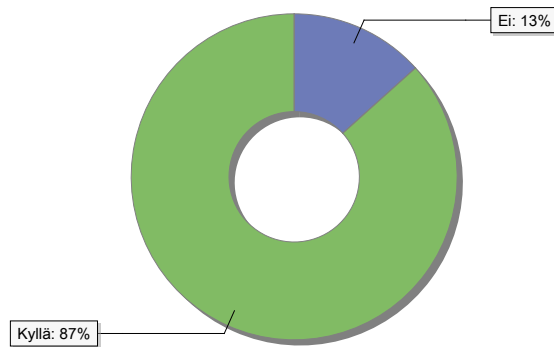
10. Millä energiamuodolla Rukalla ja Pyhällä käytettävä kaukolämpö tuotetaan?

Vastaajien määrä: 524



11. Ympäristöohjelman näkyvyyttä hiihtokeskuksissa tulisi parantaa.

Vastaajien määrä: 524



12. Hiihtokeskusten ympäristöystävällisyys vaikutti lomakohteeni valintaan

Vastaajien määrä: 524

