

Pavel Kuznetsov

VIESTIMINEN VASTUULLISESTA TOI- MINNASTA VENÄLÄISILLE MATKAILI- JOILLE

Opinnäytetyö
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Pavel Kuznetsov	Restonomi (AMK)	Toukokuu 2018
Opinnäytetyön nimi		34 sivua 2 liitesivua
Vastuullinen viestintä vastuullisesta toiminnasta venäläisille matkailijoille		
Toimeksiantaja		
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Oy		
Ohjaaja		
Eliisa Kotro		
Tiivistelmä		
<p>Tässä työssä tutkitaan venäläisille matkailijoille parasta sekä tehokkainta tapaa viestiä vastuullisesta toiminnasta matkailun yhteydessä. Työssä tutkitaan venäläisten matkailijoiden taustoja ja selvitetään ympäristötilannetta Venäjällä.</p> <p>Työn tilaajana toimii Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Oy. Tutkimuksessa selvisi tehokkaimmat keinot vastuullisen toiminnan viestinnälle juuri venäläisille matkailijoille, ja miksi juuri esille nousseet tavat on tehokkaimpia.</p> <p>Tutkimusosuus on suoritettu kvalitatiivisena tutkimuksena. Menetelmäksi on valittu teema-haastattelu, joka suoritettiin yksilöhaastatteluina. Haastatteluista saaduista tuloksista, selvisi että henkilökohtainen opastus vastuullisesta viestinnästä olisi paras vaihtoehto. Johtopäätöksenä tutkimuksesta voidaan todeta, että venäläiset matkailijat ovat vasta nyt tutustu-massa vastuulliseen toimintaan. Tästä johtuen viestinnän pitäisi olla mahdollisimman ystä-vällistä koska aihe on heille arka ja vieras.</p> <p>Esille nousi venäläisten matkailijoiden suuri halu osallistua vastuulliseen toimintaan. Kehit-tämideoita on saatu suoraan matkailijoilta, joka tuo hyötyä majoituspalvelu yrityksille Etelä-Savossa.</p>		
Asiasanat		
vastuullisuus, vastuullinen toiminta, venäläiset matkailijat, ympäristö		

Author (authors)	Degree	Time
Pavel Kuznetsov	Bachelor of Hospitality Management	May 2018
Thesis title		
Communicating about responsible activities for Russian tourists		34 pages 2 pages of appendices
Commissioned by		
South-Eastern Finland University of Applied Sciences Ltd		
Supervisor		
Eliisa Kotro		
Abstract		
<p>This study is about finding out which is the most effective way to communicate to Russian tourists about responsible activities in tourism. This work focuses on the backgrounds of Russian tourists and the current environmental situation in Russia.</p> <p>This work was ordered by South-Eastern Finland University of Applied Sciences Ltd. The study found the most effective ways of communicating about responsible activities communications to Russian tourists, and why the methods that have emerged were the most effective.</p> <p>The research part was conducted as a qualitative study. The chosen method was a theme method and an interview, which was carried out as case-by-case interview. From the interview results, it became clear that personal guidance on responsible communication would be the best option. As a conclusion, it can be said that Russian tourists are only now getting started with responsible activities. For this reason, communication should be as friendly as possible, because the subject is foreign to them.</p> <p>The great desire of Russian tourists to participate in responsible activities arose. The ideas to create better communication have been obtained directly from tourists, which will benefit accommodation businesses in South-Savo.</p>		
Keywords		
responsibility, responsible operations, Russian tourists, the environment		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	VASTUULLISUUS MATKAILUSSA.....	7
2.1	Mitä vastuullinen toiminta tarkoittaa matkailussa	7
2.2	Matkustamisesta haittaa.....	8
2.3	Miten vastuullinen toiminta näkyy majoituspalveluyrityksissä?.....	9
2.4	Miten matkailija voi itse matkustaa vastuullisesti?.....	10
3	VENÄLÄINEN MATKAILIJA	11
3.1	Venäläisen matkailijan piirteet	11
3.2	Puutteellinen viestintä venäläisille matkailijoille.....	12
3.3	Ympäristötilanne Venäjällä sekä venäläisten tietämys ympäristövastuullisuudesta	13
4	YMPÄRISTÖONGELMAT VENÄJÄLLÄ.....	14
4.1	Mitä ympäristö ongelmia Venäjällä on?	14
4.2	Kansainväliset ympäristöjärjestöt Venäjällä	15
4.3	Suurten yritysten sekä ympäristöjärjestöjen merkitys WWF (World Wide Fund for Nature), (Coca-Cola)	17
4.4	Kierrättämisen puute Venäjällä ja kierrättäminen maailmalla	17
5	MILLÄ KEINOILLA VIESTIÄ VASTUULLISESTA TOIMINNASTA MATKAILUSSA?	18
5.1	Vastuullisuus matkailussa Venäjällä, (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS 18	
5.2	Yhdistyksen (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS yhteistyökumppanit	19
5.3	Viestintä vastuullisuudesta venäläisille.....	20
6	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	20
6.1	Venäläiset matkailijat tutkimusryhmäksi	21
6.2	Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus	22
6.3	Haastattelu tiedonkerumenetelmänä.....	23

6.4	Haastattelun erimuodot	23
6.5	Materiaalin analysointi.....	24
7	TULOKSET	24
7.1	Tulosten analysointi.....	25
7.2	Seurueen haastattelut	25
7.3	Vastuullinen toiminta	25
7.4	Viestintä vastuullisesta toiminnasta.....	27
7.5	Luottamus sekä matkustamisen motiivit.....	30
8	POHDINTA.....	32
8.1	Yleinen vaikutelma saaduista tuloksista	32
8.2	Kehittämissuhteet	34
8.3	Johtopäätökset	35
8.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	37
	LÄHTEET	39

LIITTEET

Liite 1. Matkailijoiden haastattelu teemoittain

1 JOHDANTO

Vastuullinen matkailu on nopeasti kasvava trendi ympäri maailman. Yhä useammat yritykset panostavat vastuullisuuteen omassa liiketoiminnassa. On olemassa monia keinoja vaikuttaa vastuullisuuteen ja sen yleistymiseen majoitusyrityksissä. Matkailu on koko ajan kasvava teollisuus joka vaikuttaa taloudellisesti yhä useampaan maahan.

Työn päätavoitteena on selvittää, miten venäläiset matkailijat haluaisivat vastaanottaa viestintää vastuullisesta toiminnasta. Asiakasryhmänä tutkimukselle on luonnollisesti valittu venäläiset matkailijat. Opinnäytetyö käsittelee vastuullista toimintaa matkustamisen yhteydessä myös useista erinäkökulmista. Tässä työssä on pyritty myös avaamaan, minkälaisia piirteitä venäläinen matkailija sisältää. Teoriaosuudessa on pyritty avaamaan mahdollisimman laajasti ympäristötietämystä Venäjällä sekä venäläisillä. Aihe oli mielenkiintoinen, sillä venäläisen kulttuurin asiantuntijana on ajankohtaista tutkia miten asiat vastuullisuudesta ovat juuri nykypäivänä venäjällä.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista tutkimusta. Työn toteuttamisen aikana on pyritty käytetty mahdollisimman tuoreita julkaisuja sekä materiaaleja. Lähteinä on käytetty kuin kirjallisuutta että internetlähteitä.

Kyseinen tutkimus voi olla hyödyntävissä kaikissa majoitusyrityksissä, jotka haluavat saada parempaa kontaktia venäläiseen asiakasryhmään ympäri Suomen. Tutkimuksen avulla voi parantaa omaa tietämystä venäläisistä asiakaina kuin venäläisistä vastuullisen matkailun asiakkaina.

Toimeksiantajana toimii Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu. Tutkimus tukee vahvasti Kohti vastuullista matkailua Etelä-Savossa -hanketta. Työn tilaajana on Eeva Koivula, Kohti vastuullista matkailua Etelä-Savossa hankkeen projektipäällikkö. Työ on suunnattu mahdollisena työkaluna hankkeen yhteistyökumppaneiden verkkosivuille, koskien vastuullista toimintaa venäläisten asiakkaiden keskuudessa Suomessa vierailun aikana.

2 VASTUULLISUUS MATKAILUSSA

Tässä luvussa perehdytään mitä vastuullisuus matkailussa tarkalleen tarkoittaa. Myös käsitellään matkustamisesta mahdollisia haittoja, majoitusyritysten vastuullista toimintaa sekä miten matkailija voi henkilökohtaisesti vaikuttaa vastuulliseen toimintaan matkustamisen aikana.

2.1 Mitä vastuullinen toiminta tarkoittaa matkailussa

Vastuullisen, reilun ja kestävän matkailun ideologia ovat lähes samoja. Kun puhutaan kestävästä matkailusta, niin käsitellään hyvien arvojen lisäämistä ja negatiivisten vähentämistä. Suosituimmat teemat tällä hetkellä ovat energian tuottaminen ja sen käyttö. Nykypäivän energialähteet eivät tule olemaan tarjolla tulevaisuuden väestölle. Energia kulutuksen ja veden käyttö ovat merkittävimpiä vaikutteita matkan yhteydessä. Suomessa hyvään vesivarastojen saavutettavuuteen ollaan totuttu. Kuitenkin monissa maissa ulkomailla, eläimille veden liiallinen käyttö sekä sen tuhlaaminen pelloille ei ole arkipäivää. Matkustamisen aikana matkailija käyttää huomattavasti enemmän vettä kuin kaupungissa alkuperäiset asukkaat. Tällä on suora yhteys paikallisten asukkaiden elinolojen heikentymiseen. Vaikkei matkailija maksa majoitusyrityksen vedestä eikä energiasta, sen käyttömäärällä on kuitenkin suuri vaikutus koko maailmalle. Tutkimukset osoittavat, että matalimmat määrät yhtä yöpymistä kohtaan on lähelle 300 litraa, mikä on Joutsenmerkkisertifikaatin mukaan sallittu määrä Suomessa. Kyseinen luku on kuitenkin osoittaa yleistä tasoa matalimpia määriä. Esimerkiksi peruslukemat maailmalta on 500–600 litraa per henkilö yöpymisen yhteydessä (Reilun matkailun yhdistys 2018.)

Pitää ymmärtää, että vastuullisella matkailulla on useita eri muotoja. Erilaisiin kohteisiin ja sidosryhmiin liittyy monia painopisteitä sekä paikallisia poliitikkoja ja suuntaviivoja pitää kehittää sidosryhmäprosessin yhteydessä. Tämä mahdollistaa vastuullista matkailua. Näiden periaatteiden noudattaminen on vastuullisuus matkailussa:

- Pyrkä vähentämään negatiivisesti talouteen sekä ympäristöön liittyvät vaikutukset

- Vaikuttaa positiivisesti paikallisten asukkaiden tilanteeseen taloudellisesti ja parantaa isäntäyhteisön hyvinvoinnin
- Tehdä päätöksiä jotka vaikuttavat positiivisesti paikallisiin asukkaisiin
- Vaikuttaa positiivisesti ympäristöongelmiin sekä kulttuuriperinnön säilyttämiseen
- Pyrkiä toimimaan paikallisten ihmisten kanssa, saadakseen parempaa ymmärrystä kulttuurista sekä ympäristöasioista
- Vaikuttaa matkailijoiden sekä isäntien väliseen luottamukseen (Responsibletourismpartnership 2018.)

Näillä periaatteilla vastuullinen matkailu käyttää strategisen johtamisen sekä markkinoinnin välineitä. Näillä periaatteilla otetaan huomioon kestävän kehityksen kriteerit ja käytetään matkailua välineenä taloudellisiin toimintoihin useilla aloilla. (Responsibletourismpartnership 2018.)

2.2 Matkustamisesta haittaa

Matkailu on yksi suuremmista vaikuttajista ilmastonmuutokseen. Niinkin paljon kuin viisi prosenttia hiilidioksidipäästöistä tulee matkustamisesta. Tällä hetkellä lentäminen tuo eniten hiilidioksidipäästä. Noin 40 prosenttia matkoista lomakohteisiin tapahtuu lentokoneella matkustaen. Lentäminen on kasvattanut suosiotaan viime vuosina edullisten hintojen vuoksi. Halvat lentoyhtiöt ovat mahdollistaneet matkustamista edullisesti. Matkailu aiheuttaa myös jätteiden sekä päästöjen lisääntymistä. Tulevaisuuden näkymät eivät näytä hyviltä. Matkailun sektoria on todettu kasvavan kovalla vauhdilla. (Kalmari & Kelola 2009, 7)

Matkan tekoa voi toteuttaa myös ympäristöä huomioon ottaen. Suunnitteluvaiheessa on hyvä kokeilla joitakin uusia tapoja matkustamiselle kuin lentämällä. Voisi harkita osan matkasta kävellen, junalla ja polkupyörällä. Yllä mainitut kulkemistavat ovat ympäristöystävällisiä mutta myös hyvä mahdollisuus tutustua paikalliseen kulttuuriin. Ympäristöä ajatellen kaikista ekologisin tapa matkustaa on sähköisellä moottorilla varustettu juna, ja epäekologisin tapa on lentäen. Matkustaessa yksittäisillä kuluvälineillä voi olla suuriakin ekologisia eroja toistensa välillä. Ruotsissa ekologisin matkustamistapa on juna, mutta esimerkiksi Tanskassa taas linja-auto, koska Ruotsin junat käyttävät jatkuvaa energiaansaantia, kun taas Tanskan junat käyttää diesel-polttoainetta. Uusimmat ajoneuvot tarjoavat tekniikaltaan ympäristöystävällisemmät ratkaisut koska kuluneuvojen teknologia on nykyaikaisempaa. (Kalmari & Kelola 2009, 53-58)

2.3 Miten vastuullinen toiminta näkyy majoituspalveluyrityksissä?

Yritysten tietämys jätteiden määristä sekä niiden koostumuksesta ovat puutteellisia. Saksalainen Kasselin yliopisto oli järjestänyt kyselyn yrityksille, jonka tavoitteena oli selvittää jätteiden määriä ja niiden koostumusta. Yritysten jätteitä myöhemmin tarkistettiin kaatopaikalla. Tarkastuksen yhteydessä selvisi, että yritysten antamat tiedot jätteistä ja kaatopaikalla olevat jätteet erosivat toisistaan. Saman havainnon olivat tehneet ympäristösuojelusihteerit huoltosuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Paras keino selvittää yritysten jätteiden koostumusta on ottamalla niitä talteen ja tutkimalla saadut määrät. (Lettenmeier 1994, 212)

Yhtenä hyvänä esimerkkinä nykypäivän hotelliketjujen panostuksesta vastuullisuuteen on Clarion-hotellit, joka on rantautunut Suomeen vuonna 2016. Suomen hotellimarkkinoilla ei ole nähty uusia kasvoja 18 vuoteen, ennen kun Clarion aloitti toimintaansa. Erikoisuutena heillä on lanseerattuna ”Save me” nappula jonka ansiosta kokouksessa olevat, nappia painaamalla vastaanottavat yllätyksiä musiikin, juomien taikka sirkkaleivonnaisten muodossa. Hyödyn näkökulmasta sirkkojen kasvattaminen vaatii vähemmän vettä ja ravintoa mikä on ympäristön kannalta parempi vaihtoehto. Syömällä hyönteisiä ihminen vaikuttaa ekologiseen jalajälkeensä. (Seura, Sirkkoja lautasella – Hyönteismassasta saa ympäristöystävällistä ravintoa 2017.) Clarion hotelli erottuu myös nykypäiväisen teknologian vuoksi, käytössä on sähköisiä suunnittelutyökaluja ja tulevaisuudessa digitaalisia huoneavaimia. (Hotelliopas, Sirkkoja ja huipputekniikka – Clarion luo tulevaisuuden kokouselämyksiä 2016)

Noin 400 miljoonaa muovipakkausta on onnistuttu välttämään sen jälkeen, kun Scandic-Hotellit ovat päättäneet olla käyttämättä kertakäyttöpakkauksia. Käyttöön on otettu muitakin merkittäviä keinoja, jotka ovat mahdollistaneet energian, hiilidioksidipäästöjen sekä veden säästämistä. Esimerkiksi muovipullojen sijaan käyttöön on otettu lasikannuja ja lasimukeja. Lasikannuihin jäänyt vettä ei heitetä hukkaan, vaan laitetaan käyttöön. Ravintoloissa on saatavilla luomuruokaa ja pesujen yhteydessä käytetään ympäristöystävällisiä pesunesteitä. Scandic-Hotelli on asettanut tavoitteen, jonka mukaan 2025

vuoteen menneessä hotellien toiminta ei aiheuta hiilidioksidipäästöjä. (Kalmari & Kelola 2009, 79)

Majoitusyrityksissä siivotaan ja pestään likaisia vaatteita joka päivä. Huoneiden lämpötiloja nostetaan ja lasketaan, lamput ovat päällä jatkuvasti, keittiön jääkaapit ovat koko ajan käynnissä, ulkotilojen nurmikkoja kastellaan ja uima-vesiä vaihdetaan useasti. Suurimmat majoituspaikat yleensä kuluttavatkin pienempiä enemmän. Matkailijat ketkä ovat kiinnostuneita vastuullisesta matkustamisesta, valitsevat sertifikaateilla varustettuja kohteita. Majoitusliikkeet ovat lähteneet mukaan vastuullisen toiminnan trendiin, sillä säästämällä vettä ja sähköä saa myös taloudellista etua. (Kalmari & Kelola 2009, 80)

Matkailu ja ravintola-alla on useita sertifikaatteja, mutta vaikuttavimmat on esimerkiksi Green key ja Joutsenmerkki. Green key sertifikaatti vaikuttaa henkilökunnan sekä asiakkaiden ympäristöpanostukseen. Sertifikaatin saanut yritys noudattaa säästeliästä energian ja veden käyttöä ympäristövaikutuksen pienentämiseksi. Joutsenmerkki myönnetään vain 20-30 % hakijoille, sillä merkin kriteerit ovat erityisen hankala päästä läpi. Merkki myönnetään tuotteille ja palveluille, joiden ympäristövaikutus on mahdollisimman matalan tasoista. (Mara. Ympäristövastuu 2017.)

2.4 Miten matkailija voi itse matkustaa vastuullisesti?

Kun syntyy päätös matkasta, kannattaa valita ympäristöystävällinen majoitusyritys. Majoitusyritysten lisäksi itse matkan tekijä vaikuttaa jättämiin jälkiin, jotka jäävät ympäristöön käynnin jälkeen. Matkailijat voi vaikuttaa positiivisesti ympäristöön pelkästään noudattamalla oman kodin ympäristöperiaatteita. Valojen sekä elektroniikan kytemisen pois päältä ja vesihanojen sulkemisen aina tarpeensa mukaisesti (Kalmari & Kelola 2009, 80)

Parhaiten tietoja matkakohteesta on saatavilla internetistä, tarkemmin katsottuna luotettavat lähteet ovat keskustelupalstat, blogit sekä forumit. Ongelmana verkkosivujen kautta etsimiseen on epäluotettavuus. Sivustot kuten "Tourism Concern" tarjoaa laadukasta pohjatietoa matkustamiseen. (Reilun matkailun yhdistys, Hanki tietoa matkakohteesta 2018).

Silläkin on väliä että, matkustaako yksin kulkuneuvolla vai tuleeko matka tehtyä yhteisellä kyydillä. Seuraavaa lomaviettoapaikkaa ajatellen, voisi esimerkiksi harkita kohteen, joka sijaitsee polkupyörä ajomatkan päästä. Käyttämällä junamatkustamista valitaan ainakin Suomessa ekologisimman matkustamisvaihtoehdon koska Suomen junat käyttävät vesivoimalla saatuja sähköjä. Jos haluaa matkustaa vastuullisesti myös merellä, kannattaa tarkistaa omaa laivaliikennöitsijää. Sivustolla kuin (www.wwf.fi) näkee laivayhtiön tilastot. Verkkosivuilta voi etsiä taustatiedot laivoista, jotka ovat sopineet jätevesien päästömattomuudesta vesistöön. Pienten matkojen tilalle on hyvä keksiä, vaikka polkupyörämatkustamista autoilun sijaan. (Kalmari & Kelola 2009, 66)

3 VENÄLÄINEN MATKAILIJA

Tässä luvussa käsitellään venäläisen matkailijan luonnetta sekä venäläisen matkailijaan elämykseen vaikuttavia asioita. Luvussa käydään läpi erilaiset asiakasryhmät ja niiden piirteitä. Venäjän kielen tärkeyden asiakaspalvelutilanteissa sekä miten venäjällä palvellaan asiakasta.

3.1 Venäläisen matkailijan piirteet

Venäläiset, jotka lomailevat Suomessa ovat usein keskiluokan kansalaisia. Keskiluokka Venäjällä tarkoittaa yleensä kahta erilaista matkailijatyyppeä. Tässä ryhmässä on siis matkailijoita hyvin alhaisilla tuloilla, mutta myös hie- man varakkaimpia matkailijoita. Ryhmän rikkaimmilla on yleensä hyvä koulut- tautumispohja ja he työskentelevät virallisimmassa työpisteissä. Keskiluokan matkailija liikkuu paljon ja huolehtii omasta hyvin voinnista. Tämän luokan matkailijoilla on yleensä henkilöauto käytössä. Myös oma asunto on yleistä tälle ryhmälle, se ei kuitenkaan kerro keskiluokkaan kuulumisesta. Venäläi- sistä noin 40 % uskovat kuuluneensa keskiluokkaan, mahdollisesti 56 miljoo- naa henkilöä. (Malankin 2012, 30-31)

Venäläisten loma perustuu siihen, että kun matkaan ollaan lähdetty, niin unoh- detaan kaikki arkielämä ja nautitaan. Matkojen aikana asioita toteutetaan il- man valmista suunnitelmaa, pikemminkin tunteen mukaan. Venäläiset tekevät ostospäätöksen paikan päällä ja ovat uteliaita ympäristöstään, kun pääsevät kohteeseen. Suurin ongelma venäläisille matkailijoille jotka vierailevat Suo- messa, on puutteellinen tiedon saanti. Tämän vuoksi olisi tarpeellista järjestää

tehokkaat opastukset palveluiden tarjonnasta majoituspaikan läheisyydelle. (Malankin 2012, 24)

Venäläisille matkailijoille on normaalia, jos tullaan todella lähelle palvelun aikana. Asiakaspalvelutilanteessa on normaalia olla fyysisessä kontaktissa myyjään. Jos palvelu tilanteessa venäläinen matkailija astuu lähemmäksi asiakaspalvelijaa, niin askeleen taakse voidaan tulkita negatiivisesti. Puhuessaan venäläiset käyttävät käsiä sekä kasvojaan paljon enemmän kuin mitä suomalaiset. Venäläisille neutraali ilme asiakaspalvelussa saattaa tuntua oudolta. Neutraalisuus saattaa vaikeuttaa tilanteen ymmärrystä venäläisten asiakkaiden silmissä. Palvellessaan venäläistä asiakasta pitää pyrkiä liikuttamaan kasvoja tavallista enemmän. Venäläiset arvostavat särmällisyyttä, esimerkiksi kun istutaan pöydän ääressä, niin ryhdin kuuluu olla suora. (Malankin 2012, 20)

3.2 Puutteellinen viestintä venäläisille matkailijoille

Tutkimukset osoittavat, että venäläiset kokevat saaneensa liian vähän tietoa asioista. Suomalaisten yrittäjien mielestä tietoja venäläisille matkailijoille on tarjottu tarpeeksi, kuin englannin että venäjän kielellä. Majoituspalveluiden tarjoajien verkkosivuilta on saatavilla tietoja majoituspäivien varaamisesta mutta usein käy ilmi, että tiedot peruuttamisesta ja sen seurauksista ovat puutteelliset. Majoitusliikkeissä kaikki mahdolliset ohjeistukset olisi hyvä tarjota venäjäksi. Ohjeistusta tarvitaan myös perus siivouksesta sekä roskien kierrätyksestä. (Malankin 2012, 64-67)

Verkkosivujen tärkein vaikuttaja on sisällön helppous ja kuinka helposti tarvittavat asiat löytyvät. Jos pitäisi ottaa vertailuun venäläiset sekä suomalaiset verkkosivut, voidaan havaita, että venäläisillä sivuilla on paljon enemmän materiaalia per sivu sekä huomattavasti enemmän värejä. Venäläisten makuun on siis enemmän täyteläisemmät sivut, jossa näkee kuvia ja värejä. Esimerkiksi sivujen ulkoasussa voi käyttää luovia muokkausmenetelmiä. (Malankin 2012, 88)

Tästä voidaan siis päätellä, että venäläiset kokevat tiedonsaantia vaikeaksi yleisellä tasolla. Jos majoitusyritys yrittää hakea kilpailuetua viestimällä venäläisille matkailijoille vastuullisesta toiminnasta lomiansa aikana, pitää heidän

panostaa erityisen paljon ohjeistuksiin, jotka liittyvät vastuulliseen toimintaan venäjän kielellä.

3.3 Ympäristötilanne Venäjällä sekä venäläisten tietämys ympäristövastuullisuudesta

Kun puheenaiheeksi nousee Venäjän ympäristö, voidaan nähdä tilannetta kahdesta täysin erilaisesta näkökulmasta. Vaikka Venäjä onkin erittäin monipuolinen maanvarojensa takia, se on myös tunnettu ympäristöongelmistaan. Niillä alueilla missä, on suurimmat väestön asukasluvut, ovatkin vahvasti saastunutta maanperää, vettä sekä ilmaa. Uusien alueiden rakentaminen on maksettu ympäristön huonontumisen hinnalla. Nykytilanne viittaa siihen, että maavarojen käyttö on tärkeämpi kuin sen suojaaminen. Venäjän vaikutus ympäristöön on kuin positiivista että negatiivista, sillä Venäjän metsät tuottavat paljon happea, mutta haitalliset päästöt pääsevät ilmanvirtojen sekä vesistöjen mukaan maan ulkopuolelle, kuten myös Suomeen. Venäjällä on siis suuri vaikutus koko maailman ilmastoon sekä ympäristöön. (Kivinen & Vähäkylä 2015, 53)

Ongelmat, jotka liittyvät ympäristöön Venäjällä voidaan yhdistää suoraan hallintoon sekä tavallisten ihmisen joka päivä elämään. Tutkimusten mukaan venäläiset pitävät luontoa arvokkaana mutta suhtautuminen kaupunkipuhtauteen on lähes olematon. Katukuvassa näkee, kun ihmiset heittävät roskia pitkin katuja ja kotimaansa kansalaiset eivät suoravaikutteisesti halua ympäristön huonontumisen loppuvan. On useita syitä miksi näin tapahtuu, mutta keskeisemmät ovat taloudelliset ongelmat sekä kansalaisten usko siihen, että heidän vaikutuksella ei ole merkitystä. Venäjällä ei suhtauduta ympäristöongelmiin kokonaisuutena, lähinnä katsotaan joko taloudelliset ongelmat tai ympäristö ongelmat erikseen. Myös Venäjällä suhtaudutaan skeptisesti ilmastonmuutokseen sekä näkemykset eroavat kansainvälisistä näkemyksistä. (Kivinen & Vähäkylä 2015, 57)

Voidaan siis todeta, että Venäjällä ei kierrätetä jätteitä. Tämä johtuu siitä, että venäläiset eivät usko, että kierrätys on tuottava liiketoimintaa. Heidän mielestä se ei kannata taloudellisesti eikä myöskään järjen kannalta. Sielläpäin ei tie-

detä mikä on pullojen ja tölkkien palautus. Kaikki heitetään samaan jäteastiaan. Suuremmat jätteet ainoastaan lajitellaan erikseen. Muutosta on kuitenkin havaittavissa, sillä Venäjällä on jo joitakin yrityksiä, jotka tekevät töitä jätteiden kierrätyksen kanssa. Yritykset ovat kuitenkin enemmän vapaaehtoisesti mukana toiminnassa. Venäjän ministeriön mukaan 30 % viedään kierrätykseen asti. Loput heitetään suurelle kaatopaikalle. (Samikorhonen1986.blogspot 2011.)

4 YMPÄRISTÖONGELMAT VENÄJÄLLÄ

4.1 Mitä ympäristö ongelmia Venäjällä on?

Ympäriällä olevan ympäristön saastuttaminen, materiaalien huolimaton käyttö, kasvien sekä eläinten luonnollisten, olemassaoloalueiden tuhoaminen on ollut meneillään Venäjällä jo pitkään. Suurten teollisuusyritysten, maatalousyritysten ja yksilön kulutustoiveet ovat korkeimmillaan kuin koskaan aiemmin. Tästä syystä huonossa kunnossa oleva ympäristönsuojelu on noussut yhdeksi tärkeimmäksi argumentiksi Venäjällä. Riittämätön halu osallistua ongelmien ratkaisuttamiseen vie valtion entistä huonompaan suuntaan. (Promdevelop, Russian environmental problems and their solutions 2017.)

Yksi suuremmista ympäristöongelmista lienee hallituksen toiminnasta, koska hallitus on käytännössä jättänyt tarkkailematta metsähakkuyrityksiä. Tällä hetkellä maan luoteisosassa ja Siperian alueilla tilanne on nopeasti pahentunut. Alueella, missä kaadetaan satoja hehtaareja puita. Metsäalueita on yritetty muuttaa enemmän viljelylohkojen alueeksi, jotta työvoima voisi asua alueilla. Tämä on suora vaikuttaja kasvien sekä eläinten luonnollisten asuinalueiden tuhoamiselle. Metsäkaadosta 40 % on aina peruuttamatonta tuhoa viherympäristölle. Uusien metsäalueiden luominen on hankalaa ja tavallisen puun kasvu on noin 10-15 vuotta. Puhumattakaan siitä, että palauttamista varten pitää hankkia lakisääteistä hyväksyntää. (Promdevelop, Russian environmental problems and their solutions 2017.)

Energiasaantialueet, sekä energiasaantiteollisuus ovat voimakkaita vaikuttajia biosfäärien heikentämisessä. Yhä useammin näkee teollisuuden jättiläisiä keskittyvän mahdollisimman hyvin katteisiin ja hyvään kauppatekoon, kuin

taas ennen keskityttiin enemmän luonnonvarojen säilyttämiseen. Menetelmistä riippumatta, jokainen voimala sekä energiasaantilaitos tuovat mahdollisia uhkia mukanaan. Vaikka onkin olemassa säädöksiä, jotka ovat laadittu vähentämään riskejä, kokonaan ei kuitenkaan voida säästyä. Myös hankkimalla maanvaroja sekä resursseja, ihminen saastuttaa pohjavettä, maanperää sekä yleisesti vaikuttaa negatiivisesti ympäristöön. Resursseja ei ole loputtomiin. Öljyn kuljettaminen tapahtuu laivojen avulla, mikä on usein johtanut sen päättymiseen mereen. Suuret määrät öljyä on vahingoittaneet ennenkin merielämää, joka yleensä johtaa kalojen sekä merieläinten kuolemaan. Hiilen ja kaasun tuotanto aiheuttaa kanssa valtavia vahinkoja. Säteilyn leviäminen vaikuttaa ympäröivään luonteeseen, jos Venäjä ei ryhdy tositoimiin tällainen huolimattomuus aiheuttaa korjaamatonta vahinkoa kuin valtiolle että koko maailmalle. (Promdevelop, Russian environmental problems and their solutions 2017.)

Venäjä on myös yksi suuremmista ydinvoimavaltioista. Kaikkiaan maailmassa on laskettu olevaan yli 400 ydinvoimareaktoreista, joista 46 sijaitsee Venäjällä. Ydinräjähdys ja niiden alueilla olevat vedet, maaperät sekä organismit vievät radioaktiivista saastumista eteenpäin. Vaarantavia tilanteita syntyy päivittäin pelkästään työn suorittamisesta. Venäjällä on tapahtunut ennenkin koko maapallolle vaikuttavia ympäristövahinkoja, heti ensimmäisenä Tšernobylin ydinvoimalaonnettomuus. Kalliosta tulevat vaaralliset säteet eivät ole myöskään pois suljettuja (uraani, torium, radium), kaikki sijaitsevat syvällä maan alla. Myös vain 4 % kaikista jätteistä kierrätetään Venäjällä, sillä loput muunnetaan jättimäisiksi kaatopaikoiksi. Tällaisten kaatopaikkojen suuri ongelma on epidemiat sekä tartuntataudit jotka siirtyvät kaatopaikan läheisyydessä oleviin eläimiin. Myös se, että maan kansalaiset eivät halua noudattaa katusiisiteyttä riippumatta missä liikkuvat, oli se sitten pääkaupunki tai pieni kylä Venäjällä. Tämä vaikuttaa myös infektioriskeihin. (Promdevelop, Russian environmental problems and their solutions 2017.)

4.2 Kansainväliset ympäristöjärjestöt Venäjällä

Venäjällä toimii useita erikoistuneita ympäristösuojelujärjestöjä. Nämä järjestöt koordinoivat turvallisuusominaisuuksia riippumatta siitä, minkälainen poliittinen tilanne maassa on meneillään, sillä hetkellä. Venäjä tekee aktiivista työskente-

lyä useiden kansainvälisten ympäristösuojeluorganisaatioiden kanssa. Kyseiset järjestöt on laadittu alueittain, saadakseen mahdollisimman tehokasta tulosta. Alla on lista tällä hetkellä toimivista organisaatioista sekä järjestöistä Venäjällä:

- Yhdistyneet kansakunnat (YK) - järjestön luoma Yhdistyneiden kansakuntien ympäristöohjelma (UNEP) – kyseinen yhdistys pyrkii kansainväliseen yhteistyöhön kehittämiseen sekä koko maailman toimintakyvyn parantamiseen
- WWF (World Wide Fund for Nature) - on suurin organisaatio, joka suojelee biologisia resursseja. Se tarjoaa taloudellista tukea erilaisten ympäristösuojelu sekä eläintensuojelutoimintaan.
- Maailman ympäristörahassto (GEF) - on alun perin perustettu auttamaan kehitysmaita osallistumaan ympäristösuojeluasioihin. Vuodesta 1991-2010 GEF on rahoittanut 2 400 hanketta 165 valtiossa, kokonainen avustusbudjetti on 7,3 miljardia euroa. Suomi on myös yhteistyössä GEF organisaation kanssa, valtio antoi tukea 65 miljoonalla viimeisen 4 vuoden aikana.
- Yhdistyneiden kansakuntien kasvatus-, tiede- ja kulttuurisäätiö (Unesco) - kyseinen organisaatio tukee rauhan ja ympäristösuojelua maassa sekä osallistuu kulttuurin ja tieteen kehitykseen.
- Yhdistyneiden kansakuntien elintarvike- ja maatalousjärjestö (FAO) – organisaation pyrkii parantamaan maatalouden laatua ja hyödyntämään luonnonvaroja. Toiminta keskittyy kehitysmaiden tukeen, ravitsemus tiedottamisesta, maanviljelystä ja kalastuksesta.
- Maailman terveysjärjestö (WHO) – on organisaatio, jonka tavoitteena on savuttaa paras mahdollinen elinympäristö maapallolla, se myös tarkkailee resurssien käyttöä. Järjestö pyrkii mahdollistamaan jokaiselle ihmiselle hyvää terveydentilaa. (Promdevelop, Russian environmental problems and their solutions 2017.)

Maassa toimii muitakin järjestöjä sekä organisaatioita, jotka mahdollistavat vastuullista toimintaa ympäristösuojelu asioissa. Kansainvälisten ympäristöjärjestöjen työ Venäjällä tuo kiinnostusta kansallisella tasolla, ihmiset kiinnostuvat yhä enemmän alkuperämaan puhdistamisesta sekä puhtauden ylläpidosta. (Promdevelop, Russian environmental problems and their solutions 2017)

4.3 Suurten yritysten sekä ympäristöjärjestöjen merkitys WWF (World Wide Fund for Nature), (Coca-Cola)

Maailman suurimmat brändit osallistuvat ympäristösuojelutoimintaan sekä eläinsuojeluun. Mutta mitä hyötyjä markkinoinnin jätit saavat osallistumalla tällaiseen toimintaan? Esimerkiksi virvoitusjuoma Coca-Cola on osallistunut jo pitkään ympäristösuojeluun. Brändi pyrkii osallistumaan makean veden toimituksiin ja sen järkevään käyttöön, erilaisten jätteiden ja pakkausten käsittelyyn sekä energiasäästöön kuuluva toiminta. Coca-Cola on järjestänyt useita ympäristöhankkeita, joista sitten saadut avustukset ovat menneet ympäristöjärjestöjen rahoittamiseen. (Promdevelop, Examples of successful partnerships brands for the salvation of the world 2017.)

Vuonna 2008 Coca-Cola osallistui ainutlaatuiseseen hankkeeseen nimeltään WWF: Bear Patrol. Hankkeen tavoitteena oli vaikuttaa jääkarhujen säilyttämiseen Venäjän arktisilla rannikoilla, jossa on tällä hetkellä noin kolmasosa kaikista jääkarhuista maapallolla. Yksi tärkeimmistä tehtävistä WWF-järjestön kanssa tehdystä yhteistyöstä oli rahoittaa karhujen jäljittämiseen vaativia töitä. Yritys rahoitti työntekijöiden palkkaamista, moottorikelkkojen hankintaa, tehokkaan viestinnän mahdollistamisen ja muita tärkeitä rahoitusta vaativia sektoreita. Ympäristömarkkinointihankkeen avulla säästettiin kymmenien karhujen elämää. Hanke oli myös saanut tehokasta viestintää ihmisten vastuullisempaan käyttäytymiseen. Kampanja oli jäänyt monelle mieleen jääkarhun ansiosta, joka on toiminut Coca-Colan symbolina jo pitkään. Kaltaiset hankkeet saavat yleensä suurta ja positiivista palautetta miljoonien brändin kannattajien keskuudesta. Voidaan todeta, että yhteistyö ympäristösuojelun kanssa parantaa yleistä mainetta ja vahvistaa kuluttajien uskoa brändiin. (Promdevelop, Examples of successful partnerships brands for the salvation of the world 2017.)

4.4 Kierrättämisen puute Venäjällä ja kierrättäminen maailmalla

Ihminen on vastuussa siitä, kuinka paljon hän saastuttaa maapalloa omalla toiminnallaan. Vuodessa venäläinen perhe saa aikaiseksi noin kaksi tonnia jätettä, joista paperi, muovi sekä lasi ovat kierrätyskelpoisia. Vain kierrätystehaat pystyvät kierrättämään näin suuria määriä jätettä. Pitää myös muistaa, että Venäjällä asuu 140 miljoona asukasta, joka tekee toteuttamisesta entistä

hankalampaa. Tällaisten tehtaiden perustaminen on kallista, mutta ympäristösuojelun kannalta erittäin merkittävä askel. Kierrätystehtaiden puute on merkittävä ongelma Venäjällä. (Promdevelop, The problem of waste processing in Russia 2017.)

Ainoastaan 4 % jätteistä kierrätetään kun 50% jätteistä olisi kierrätyskelpoista. Maassa on yli 200 tehdasta jotka käsittelevät jätteitä. Venäjän kokoisille alueille sekä väkiluvulle tehtaiden määrä on yksinkertaisesti liian pieni. Tällä hetkellä Venäjällä on meneillään lakiehdotus joka kieltää kierrätyskelpoisten jätteiden polttamista. Maassa spekuloidaan siitä, kuinka lakiehdotuksen jälkeen, jos se hyväksytään, saattaa syntyä suurta tarvetta kierrätystehtaille. Jätteiden määrät eivät tule pienentymään, ellei niitä aleta kierrättää. Toiminnan aloittamiseen Venäjällä vaikuttaa paljon erilaisia asioita, jotka hidastavat prosessia. Lupien sekä dokumenttien saaminen vie vähintään puoli vuotta, eli voidaan puhua paperibyrokratiasta. Myös jätteiden kerääminen ja jakeluun liittyvät ongelmat ovat aina mahdollisia uhkia. Puhumattakaan siitä, että lajittelukulttuuri ei ole kehitetty maassa ollenkaan. Venäjä voisi hyvinkin ottaa esimerkkiä muista maista käytännön perusteella. Esimerkiksi Amerikassa kansalaisille kerrotaan, että muovi on maan ongelmallisim jäte. Maassa on kierrätyspisteitä sekä infopisteitä, mistä voi oppia kierrätyksestä. Hyvän viestinnät johdosta kaikki maan jätelaatikat ovat jaettu jätetyypeittäin. Noin 50 % amerikkalaisista noudattaa kierrätysperiaatteita. Saksassa on otettu käyttöön ”kaksoiskäytäntö” – tuotteiden tuottajat hyödyntävät jätteitä sen luomisen yhteydessä. Kierrätyskelpoisiin pakkauksiin on merkitty erityismerkillä, jotta kuluttajat osaavat kierrättää jätteitä tehokkaasti. Japanissa esimerkiksi on erittäin vahva kierrätyskulttuuri, maa käsittelee 50% kaikista jätteistä ilman erillistä viestintää. (Promdevelop, The problem of waste processing in Russia 2017.)

5 MILLÄ KEINOILLA VIESTIÄ VASTUULLISESTA TOIMINNASTA MATKAILUSSA?

5.1 Vastuullisuus matkailussa Venäjällä, (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS

Kansainvälinen matkailun keskus, joka käsittelee vastuullista matkailua (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS on perustettu Venäjällä lokakuussa 2015. Seuraava askel oli yhteistyösopimus kansainvälisen vastuullisten matkailun verkoston

kanssa, jonka presidenttinä on Harold Goodwin. Vastuullisen matkailun kokonaisuus esitettiin 12 kansainvälisessä vastuullisen matkailun konferenssissa 9. kesäkuuta 2016, Jyväskylässä. (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS, 2016.)

Tavoitteena hankkeelle on edistää ideoita, sosiaalisen vastuun näkökulmasta sekä vastuullisen matkailun näkökulmasta Venäjällä ja IVY-maissa. Yhdistys pyrkii myös yritysten, tutkijoiden sekä koko yhteiskunnan yhdistämisen vastuullisen matkailun alaisuuteen. Käyttömenetelmiä on tieteidenvälinen, yksilöiden välinen, integroitu sekä strateginen lähestymistapa. Nykypäivänä vastuullinen matkailu on merkittävä osa alueen kehittämisstrategiaa. Käyttämällä tietojenkäsittely menetelmiä yhdistys auttaa vastuullisia matkailijoita sekä vapaaehtoisia osallistujia, jotka haluavat auttaa elinolojen kehittämisessä. Tärkeässä roolissa on myös hankkeen koulutus kaikille tarvitseville. Yhdistys on yhteistyössä museoiden, kansallispuistojen, vastuullista kehittävien yrittäjien, suurten matkailu firmojen, ja yliopistojen kanssa. Käsiteltävät linjat ovat ympäristöasiat, sosiaaliset vaikuttajat, yhteiskuntavastuulliset asiat sekä vastuullinen matkailu. (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS, 2016.)

5.2 Yhdistyksen (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS yhteistyökumppanit

Venäjän federaation sekä IVY-maiden alueella on uuden yhdistyksen myötä mahdollisuus tutustua vastuullisen matkailuun ja sen erilaisiin osioihin. Se mahdollistaa antaa kokonaiskuvaa matkoista, toiminnasta sekä palveluista. Yhdistys tuo esille kehitystä vaativia osioita, sen avulla saadaan myös kehitystä pienissä sekä keskisuurissa yrityksissä. Yhteistyötä on mahdollista luoda millä tahansa Internet-resurssilla, joka on samanlainen kuin yhdistyksen kohdeyleisö. Yhdistyksellä on tällä hetkellä yli 40 yhteistyökumppania. Myös kaikki vastuullisesta matkailusta kiinnostuneita ovat tervetulleita ottamaan yhteyttä ja tekemään yhteistöitä. (РФ и СНГ) ICRT Russia & CIS, 2016.)

Voidaan todeta, että Venäjällä on ryhdytty tositoimiin ja toimintaa on saatu liikkeelle vuodesta 2015 lähtien. Tarkempaa tietoa yhdistyksestä löytyy heidän virallisilta sivuilta (www.icrt-russia.ru). Nähtäväksi jää, kuinka yhdistyksen toiminta tulee vaikuttamaan 140 miljoonan asukkaan maahan.

5.3 Viestintä vastuullisuudesta venäläisille

Käyttämällä yhtä ja ainoa keinoa viestimisessä ei tule tavoittamaan kaikkia ihmisiä. Ottamalla käyttöön useita työkaluja voidaan saada enemmän myönteistä suhtautumista aiheelle. Kun puhutaan opastuksesta sekä viemisestä, on syytä käyttää mahdollisimman monipuolisia keinoja. Vain katselemalla tai pelkästään kuuntelemalla oppiminen on tehokkuudeltaan heikko. Tehokkuus taso nousee silloin, kun kahta tapaa yhdistetään ja käytetään näkemistä, puhumista sekä tekemistä. (Lettenmeier 1994, 247)

Venäläinen matkailija ei halua ostaa juuri heille tarkoitettua ja mainostettua palveluita. Suomessakin lisätään juuri venäläisille suunnattuja markkinointitekniikoita ja niistä ei kannata heille siitä pahemmin viestiä. Venäläinen matkailija tahtoo saada samanlaista palvelua sekä tuotetasoa kuin muutkin matkailijat. Heidän keskuudessa uskotaan siihen, että juuri heille suunniteltu tuote on matalampaa tasoa, jos vaikka sama tuote olisi tehty toiselle asiakasryhmälle. Venäläiset uskovat, että Venäjän ulkopuolella valmistettuja tuotteita tehdään halvemmista raaka-aineista ja jos tuote on valmistettu Venäjällä, sen valmistukseen on käytetty huonompia valmistelumenetelmiä. Asiasta voidaan väitellä varsinkin matkailuun liittyvissä tuotteissa, mutta ehkä parempi vaihtoehto on vaan olla sanomatta, että palvelu taikka tuote on tehty juuri venäläisiä varten. Venäläiset ovat hyvin tietoisia siitä, että Suomessa tarjotaan hyvää asiakaspalvelua. Kun venäläisiltä tuntuu, että he saavat huonoa palvelua Suomessa he yhdistävät sen heidän kansalaisuutensa. (Malankin 2012, 27-28)

Tästä voidaan taas päätellä, että venäläinen matkailija on arka hänelle tehdyille tuotteille taikka palveluille. Verkkosivujen opastuksessa, joka on juuri heille tarkoitettu pitää ottaa nuo seikat huomioon, ja laatia mahdollisimman ystävälliset ohjeet sekä opastukset. Vaikkei kyse olekaan tuotteista taikka palvelusta, silti heitä mainitaan asiakasryhmänä. Pitää pyrkiä luoda tunnetta siitä, että he ovat tervetulleita, eikä tunnetta, että heistä on pelkkää haittaa.

6 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä luvussa käydään läpi, miten tutkimus toteutettiin. Miksi juuri venäläiset matkailijat kohdistuivat kohderyhmäksi. Luvussa on esitetty materiaalien haku sekä juuri kyseisten menetelmien tehokkuus. Tutkimuksesta voi olla suoraa

hyötyä majoituspalveluiden järjestäjille. Matkan järjestäjät saavat mahdollisesti parempaa ymmärrystä venäläisistä kuin kulttuuri tasolla että, niiden kotimaan tämän hektisestä vastuullisen toiminnan tasosta.

Ensisijaisesti haastatteluja toteutetaan ”Kohti vastuullista matkailua Etelä-Savossa” hankkeen yhteistyökumppaniyrityksiltä saadut asiakkaiden kanssa, Kaidan Kiho, Tynkkylän Lomaniemi ja Härkäniemen Tuvat. Yrityksiltä pyritään haastatella niin monta matkailijaa kuin on mahdollista. Haastattelut nauhoitetaan ja käännetään suomeksi, jonka jälkeen litteroidaan. Saadun materiaalin ansioista pyrin tuomaan mahdollisia kehittämisideoita jo olemassa oleville viestintä menetelmille. Tavoitteena haastatteluvaiheelle oli luoda nimenomaan dialogia aikaiseksi ja pyrkiä kuin vastaanottaa tietämyksen tasoa sekä myös antaa sitä haastateltaville. Mikäli asia koskee vastuullista toimintaa matkailussa, kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin venäläisiltä matkailijoilta on tarkoitus antaa myös vastauksia.

6.1 Venäläiset matkailijat tutkimusryhmäksi

Kyseisen tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin venäläiset matkailijat, jotka joko ovat majoittuneet aikaisemmin Suomessa tai majoittuivat haastatteluiden aikana majoituspalveluyrityksen tiloissa. Majoituspalvelujen tarjoajat ovat Kohti vastuullista matkailua Etelä-Savossa hanketta yhteistyökumppaneita. Tutkimuksen pääkysymyksenä on ”Miten venäläinen matkailija haluaisi vastaanottaa viestintää vastuullisesta toiminnasta matkustamisen sekä majoittamisen yhteydessä”. Erityisesti venäläisten käyttäytyminen on mielenkiintoista, sillä heidän kotimaassa vastuullinen toiminta, matkustamisen yhteydessä kuin arkielämässä on vieras käsite, joka on vasta hiljattain alkanut kasvaman.

Tutkimuksessa on pyritty luomaan dialogia ja keskustella aiheesta pintaa syvemmällä. Majoituspalvelu yritykseen ”Härkäniemen tuvat” oli saapunut noin 8 hengen seurue Venäjältä, suurin osa olivat Moskovasta. Kaikkiaan haastatteluun osallistui 5 henkilöä, joista 4 olivat aikuisia iältään 35-45 ja yksi nuorempi poika, joka oli 16 vuotias. Haastatteluun kuului selvittää jokaisen haastateltavan nimi, ikä, koulutus ja vapaaehtoisesti työpaikka. Selvisi, että haastateltavien ryhmän aikuiset olivat kaikki opettajia erilaisista koulutusyksiköistä jotka sijaitsevat Venäjällä. Haastatteluiden sovintovaiheessa ehdotin matkailijoille

10-15 minuutin haastatteluista, aineistoa tuli kuitenkin lähes 50 minuuttia henkilöä kohden. Haastattelupaikaksi valittiin heidän oma vuokraama mökki ”Härkäniemen tupa”.

Saavuttua paikalle minua odotti lämmin vastaanotto, jonka aikana tutustuttiin hieman paremmin seurueen jäseniin ja juotiin perinteiseen venäläisen tapaan teetä. Tyhjin käsin en tietenkään tullut, vaan toin mukana 3 erimakuista pullapitkoa. Noin tunnin päästä päätettiin aloittaa haastattelut siten, että haastatella sekä haastateltava olisi erillisessä tilassa muista jäsenistä. Ennen haastattelun alkua pyysin kaikkia olemaan kertomatta, mistä haastattelussa on kyse muille jäsenille, kun haastatetut saapuvat takaisin päämökkiin. Kerroin kuitenkin mikä, on haastattelun teema ennen haastattelun alkua. Jokaisen haastattelun jälkeen pyysin kertomaan seuraavalle haastateltavalle, että olen valmis ottamaan matkailijoita vastaan. Haastatteluiden suorittaminen sujui ripeästi ja tehokkaasti ja koko työhön meni noin 4 tuntia ilman taukoja.

Pitää kuitenkin muistaa, että Venäjä on tällä hetkellä ylivoimaisesti Suomeen saapuvien matkojen sekä yöpymisten perusteella matkailijamaa. Vuoden 2017 tammikuu-marraskuun välisenä aikana on saatu 728 000 yöpymistä. Nämä luvut ovat 15,9 prosenttia korkeammat kuin vuoden 2016. Kasvua on selvästi havaittavissa matkustamisen yhteydessä, sen johdosta voidaan aina pyrkiä ymmärtämään venäläisiä matkailijoita paremmin. (Yle-uutiset, Ulkomaiset matkailijat rikkomassa ennätyksen – yli kuusi miljoona yöpymistä Suomessa 2018.)

6.2 Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus

Kiinnostuksen kohteita on yleensä useita, kun kyse on tutkimuksesta. Joka päivän elämässä käytämme numeraalisia kysymyksiä, määristä, kellon ajoista sekä koosta jne. Toisin sanoen kvantitatiiviseen tutkimukseen perustuvia kysymyksiä. Mutta kvantitatiivisten kysymyksien lisäksi halutaan tietää asioita joita ei voi kuvailla määrällisellä tavalla. Tässä kyseisessä tutkimuksen muodossa perehdytään enemmän ”minkälainen” joku tai jokin oli. Tällaisella tutkimuksen muodolla pyritään selvittämään enemmän tosielämän vaiheita ja tapahtumia. Tämä ajattelutapa tuo myös ajatuksen siitä, että kaikilla on omat

näkemykset asiasta. Yksi merkittävimmistä osiosta kvalitatiivisessa tutkimuksessa on mahdollisuus tutkia asiaa monelta eri näkökulmasta. (Hirsjärvi ym. 2007, 156-157)

6.3 Haastattelu tiedonkerumenetelmänä

Vastuullinen toiminta matkailussa on suhteellisen uusi käsite Venäjällä. Siitä johtuen pelkkä paperikysely ei toisi syvällisempiä ajatuksia esille aiheesta. Haastattelun aikana haasteltava on myös aineistojen luoja ja voi vaikuttaa tutkimukseen usealla eri tavalla. Jokainen yksilönä on kykyinen tuomaan uusia näkökulmia, jotka saattavat tuoda yllätyksiä tutkimuksen suorittajalle. Kyseinen tutkimustapa mahdollistaa syvempää perehtymistä saatuihin vastauksiin, joka samalla mahdollistaa aiheen ymmärtämistä sekä uusien asioiden oppimista haastatettavalle. Haastateltava voi kokea haastattelun itselleni epämiellyttäväksi kokemukseksi tai pitää sen uhkana varsinkin, jos aihe on tuntematon taikka täysin vieras. Myös maiden välisessä viestinnässä on suuria kulttuurisia eroja. Tämän opinnäytetyön haastattelut tapahtuvat venäjän kielellä joka luo ystävällisen pohjan haastatettavalle, jos esimerkiksi aihe osoittautuu olemaan täysin vieras. (Hirsjärvi ym. 2007, 199-202)

6.4 Haastattelun erimuodot

Tavallisesti, kun kaksi henkilöä puhuvat keskenään ajatellaan, että he ovat yhtä tasa-arvoisia kysymysten sekä vastausten antamisessa. Kun kyse on kuitenkin haastattelusta, haastattelun suorittaja on enemmän vastuussa prosessista. Kun haastattelua käytetään nimenomaan tutkimustyön suorittamisen työkaluna, kyse on silloin systemaattisesta tiedonkeruusta. Yksi suoritustavoista haastattelulle on erittäin strukturoitu haastattelu, jonka kaikki kysymykset ovat laadittu tarkassa järjestyksessä mahdollisesti vaikuttaen haastattelun tavoitteeseen. Toinen ääripäätapa suorittaa haastattelu on avoin keskustelu, toisin sanoen strukturoimaton haastattelu. Strukturoimattomassa haastattelussa keskustelu voi vaihdella aihepiiriä. (Hirsjärvi ym. 2007, 199-202)

Tässä tutkimuksessa on käytetty sekä teemahaastattelua sekä avoimen haastattelun piirteitä. Haastattelun aikana pyritään kuitenkin pysyä samassa ai-

heessa, mutta jos haastateltaville tulee kysyttävää, pyrin antamaan vastauksen. Aiheen tuntemattomuudesta johtuen kysymykset on laadittu haastateltaville siten että he vastaisivat ehkä jopa avoimen haastattelun mukaisesti.

6.5 Materiaalin analysointi

Analysoinnin aloittamisvaiheelle ei ole laadittu tarkkoja sääntöjä. Perinteisesti ajatellaan, että analyysiin ryhdytään vasta sen jälkeen, kun kaikki materiaalit on kerätty. Kun kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, analyysi tapahtuu kaikkien vaiheiden aikana, ei pelkästään jo kerättyjen materiaalien jälkeen vaan myös sen keräämisen aikana. Joskus puhutaan siitä, että ongelman ratkaisuttamiseksi tarvitaan aikaa, mutta kun materiaalit ovat kerättyjä pitää ryhtyä heti analysoimaan. Tällä tavalla tutkija pysyy motivoituneena läpi prosessin. (Hirsjärvi ym. 2007, 217-219). Analysointiin kuuluvat erilaiset vaiheet, esimerkiksi analyysia voidaan toteuttaa selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa tai ymmärtämisen lähestymistavassa. Kuitenkin tärkein tapa on sellainen joka tuo vastaukset ongelmiin ja vastaa tutkimustavoitteisiin. Tyypillisimmät analyysitavat ovat tyypittely, teemoittelu, sisällönerittely, keskusteluanalyysi ja diskurssi-analyysi. Tässä työssä käytin haastattelua sekä havainnointia aineiston keräämiselle. (Hirsjärvi ym. 2007, 219-221)

Sen jälkeen, kun haastattelumateriaalit on saatu äänitettyä, voidaan siirtyä haastattelun litterointiin. Tekstiksi muunnetut äänitteet taikka muu dokumentoitu aineisto muodostavat tutkimusaineiston. Litteroinnin avulla aineisto kirjastuu tutkijalle paremmin kuin pelkästään kuuntelun kautta. Myös litteroinnin aikana aiheiden rajaus onnistuu paremmin, ja tutkija näkee paremmin tutkimukselle tarvittavia osioita haastattelusta. (Hyvärinen ym. 2017, 372-374)

7 TULOKSET

Tässä luvussa analysoidaan tutkimusmateriaalit ja käydään läpi haastattelujen tuloksia. Tulokset ovat venäläisten matkailijoiden haastattelun ansiota. Tämä osio avaa pääkysymykseen vastauksia, eli miten viestiä vastuullisesta toiminnasta venäläisille matkailijoille. Haastatteluun osallistui 2 naista ja 2 miestä sekä 16 vuotias poika. Haastattelupaikaksi valittiin heidän oma vuokraamomökki ”Härkäniemen tupa”.

7.1 Tulosten analysointi

Koska haastattelun kysymykset olivat jaettu teemoittain, oli valittu analyysimenetelmäksi teema-analyysia. Tällä tavalla mahdollisesta tiettyjen teemojen nousemista aineistonkeruuprosessin aikana. Ryhmittelyn jälkeen, joka perustuu ikään, nimeen ja sukupuoleen voidaan aloittaa tarvittavien aiheiden ja teemojen etsimistä. Tarkoitus tämän menetelmän takana on saada teemaan liittyviä vastauksia ja mielipiteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93)

7.2 Seurueen haastattelut

Haastattelukysymykset oli jaettu kolmeen eri kategoriaan vastuullinen toiminta, viestintä vastuullisesta toiminnasta, luottamus sekä matkustamisen motiivit. Kaikki haastattelut suoritettiin tositilanteessa kasvotusten sekä keskustelua nahoittaen. Analysoin mahdollisimman laajasti matkailijoilta saadut näkökulmat, sillä tätä aihetta ei ole tutkittu aiemmin venäläisiä matkailijoita tarkastellen. On myös otettava huomioon tämän hetken Venäjän matala ympäristökulttuurin taso. Haastatteluiden sovintovaiheessa ehdotin matkailijoille 10-15 minuutin haastatteluista, aineistoa aikuisilta tuli jokaiselta yli puolen tunnin ja kahdelta lähelle tuntia. Nuoremman pojan haastattelu kesti 15 minuuttia.

7.3 Vastuullinen toiminta

Tässä haastattelun osioissa yritin selvittää haastateltavien ymmärrystä vastuullisesta toiminnasta matkustamisen yhteydessä. Tähän kuului myös kysymys heidän perehdyttämisestä yritysten vastuulliseen toimintaan ennen majoittumisen ostamista.

Kaikilla osallistuneilla haastatteluun oli jonkinlainen käsitys vastuullisesta toiminnasta matkustamisen yhteydessä, että omassa arkielämässä. Eli ei voida sanoa, että käsitys vastuullisesta toiminnasta olisi kokonaan puutteellinen. Mielenkiintoista oli kuitenkin huomata, että jokainen haastatteluun osallistunut yhdisti vastuullisen toiminnan nimenomaan kierrätykseen, minkä jälkeen vastuullisen toiminnan periaatteet olivat puutteellisia ja enemmän veikkausmaisia. Neljä viidestä matkailijasta pystyi kuitenkin tuomaan esille vastuullisen toiminnan periaatteita kierrätyksen lisäksi. Paikallisen kulttuurin kunnioittaminen,

matkailukohteiden asiallinen kohtelu, henkilökohtainen käyttäytyminen ja puh-
tauden arvostaminen nousivat esille. Kuitenkin vastuullisen toiminnan muut
osa-alueet kuten säästeliäs veden käyttö, rajallinen sähköjen käyttö sekä läm-
mitysjärjestelmien suunniteltu käyttö puuttuivat kokonaan. Kukaan ei myös-
kään maininnut liikkumista ympäristöystävällisillä kulkuneuvoilla. Ryhmän ai-
kuisille oli kuitenkin tuttua se, että sähköjä ja vesiä ei pidetä turhaan päällä
mutta asia ei noussut vastuullisen toiminnan yhteydessä vaan enemmän ta-
loudellisen säästämisen näkökulmasta.

Yksi matkailijoista esitti kysymyksen pullojen palautuksesta: ”Onko Suomessa
pullopalautusmahdollisuus”? Vastasin, että kyllä on ja siitä saa rahaakin. Ker-
roin sitten myöhemmin, missä se on mahdollista ja miten toimipide tapahtuu.
Matkailija kertoi ikävän esimerkin omasta arkielämästä, mikä liittyy lasikierrä-
tykseen. Venäjän hallitus myöntää vauvaruokaa, mikä tulee pienissä lasipur-
keissa. Matkailijan mukaan hänen mielestä lasipurkki maksaa todennäköisesti
enemmän kuin itse ruoka, mikä sijaitsee purkissa. Epätietoisuus lasin keräys-
pisteestä on tuonut hänelle epätoivoa, hän yritti säilyttää purkkeja siihen asti,
kunnes saa selville palautuspisteestä, hän jopa pesi niitä ja lajitteli hyllyille.
Kierrätysmahdollisuutta ja ratkaisua asialle ei kuitenkaan löytynyt ja matkailija
kertoi heittävänsä lasit sekajäteastiaan, koska venäläisillä ei ole mahdolli-
suutta kierrättää. Hän kertoi, että kaveritkin ja sukulaiset halusivat mahdolli-
suuksia osallistua kierrätykseen mutta heillä ei yksinkertaisesti ole mahdolli-
suutta. Hän myös kertoi olevansa ala-asteen opettaja ja että pienemmissä
kaupungeissa Venäjällä opettajan aamu alkaa sillä, että hän lämmittää takkaa
puilla oppilaita varten ja sitten aloittaa opettamisen. Jos Moskovan sekä Pieta-
rin lajittelu mahdollisuudet ovat niin suppeat, voidaan vaan kuvitella mitä ne
ovat pienemmissä kaupungeissa.

Kysymykseen siitä, että onko vastuullisen toiminnan periaatteita tullut vastaan,
vastauksissa oli hajontaa. Kolme viidestä ovat kohdanneet aikaisemmin jois-
sakin sivuilla vastuullisuusperiaatteisiin ja loput kaksi eivät aiemmin kohdan-
neet vastaavaa. Kaikki kolme, jotka olivat kohdanneet tietoja vastuullisesta toi-
minnasta verkkosivuilla, vastasivat, että viestintä oli selkeätä ja helposti luetta-
vissa. Vastuullisen toiminnan osion aikana nousi mielenkiintoisia mielipiteitä
esille, kun aihe koski sähköjen ja veden säästämistä matkustamisen yhtey-
dessä, yksi haastateltava oli sitä mieltä, että kun matkustaa niin ei pidä miettiä

sähköjen ja veden kulutusta, koska matkasta on maksettu ja ihminen pääsee viettää lomaa. Toisen haastateltavan mielipide pohjautui Venäjällä toimiviin lämpöjärjestelmiin yleisissä kerrostaloissa. Hän korosti, että taloissa on perus patterit, joita ei voi säädellä omien halujensa mukaan, sillä taloyhtiö päättää lämmityksestä taloissa. Tämä johti syvempään vastauksen purkautumiseen, mistä haastateltavan mielestä venäläisten lämmitysjärjestelmien huolimaton käyttö johtuu yksinkertaisesti siitä, että patterit Venäjällä eivät ole varustettuja termostaateilla, mistä johtuen päästyä ulkomaille matkailijat eivät osa säädellä lämpötilaa. Matkailija totesi: ” Meillä Venäjällä ollaan tosi jäljessä muista Euroopan maista ja vasta nyt on alettu termostaattien asennus uusissa taloissa”.

Ryhmän kaikki aikuiset korostivat sitä että, Venäjällä kierrätyskulttuuri sekä ympäristövastuullisuus, on muita maita jäljessä. Jokaisella on suurta halua vaikuttaa positiivisesti, omalla toiminnallaan vastuullisen toimintaan, mutta heidän mielestä suurin ongelma on hallitus ja sen puutteellinen toiminta. Eräs matkailija sanoi: ”Ennen kun hallitus ryhtyy toimimaan vastuullisesti, mitään muutosta ei tule syntymään”. Kaikki viisi haastateltavaa halusivat kierrättää mutta heidän mielestä taloyhtiöt sekä hallitus eivät tarjoa samanlaista mahdollisuutta toiminnalle niin kuin ulkomailla. Kaikki viisi olivat sitä mieltä että, muutos lähtee hallitukselta mutta ihmisten omalla arkipäivän toiminnalla on myös suurta vaikutusta.

7.4 Viestintä vastuullisesta toiminnasta

Tämä luku käsittelee koko tutkimuksen merkittävintä osiota, ”Miten venäläinen matkailija haluaisi vastaanottaa viestintää vastuullisesta toiminnasta?” Vastaukset olivat hyvin argumentoituja ja pitkiä. Vastuullisen viestinnän osiossa haastatteluiden aikana nousi merkittäviä kehittämissuhteita, joista voi olla apua majoituspalvelu tarjoajille Suomessa.

Jokainen haastatteluun osallistunut matkailija oli sitä mieltä että, he haluaisivat vastaanottaa vastuullista viestintää matkustamisen yhteydessä. Eräs matkailija totesi: ”Totta kai haluan oppia uutta vastuullisesta toiminnasta matkustamisen aikana, sehän viestii siitä, että yritys huolehtii asiakkaista”. Mielipiteitä viestinnän keinoista olivat erilaisia ja jopa kehittämissuhteita. Kysymyksen viestinnän keinoista esille nousi hyvin ystävällinen asenne kysymystä

kohtaan, ja yhteistyöhalu. Yksi haastateltavista korosti ystävällisyyden merkitystä, kun asioidaan venäläisten kanssa vieraasta aiheesta. Hänen mukaan jostain syystä venäläisille matkailijoille viestintä tapahtuu aggressiivisella sävyllä, jos esimerkiksi otettaisiin kahta opastustekstiä, jotka ovat tarkoitettu turisteille, niin venäläiskielisessä tekstissä on käytetty aggressiivisempaa sävyä. Matkailija sanoi: ”Minusta tuntuu, että näen jatkuvasti sitä, että venäläisiä kohdellaan huonosti muihin turisteihin verrattuna”. Neljä viidestä olivat sitä mieltä, että on syytä tuoda viestintä mahdollisimman pehmeästi esille, sillä halua osallistua kierrättämiseen on paljon mutta keinot ja ymmärrys ovat epäselviä. Epäselvän aiheesta tekee Venäjällä oleva kierrätys sekä ympäristökulttuuri, tai tarkemmin sanottuna sen puute.

Yhden haastateltavan matkailijan kanssa syntyi melko syvälinen keskustelu siitä, kuinka viestintä vastuullisesta toiminnasta olisi tehokkainta. Hän painotti sitä että, kun matkailija tekee varauksen niin, yleensä he eivät keskity vastuulliseen toimintaan liittyviin osioihin. Kyseinen matkailija on tehnyt työkseen tutkimustöitä, jotka käsittelevät ihmisten käyttäytymistä, kun he vierailevat verkkosivuilla. Hänen mukaan olisi tehokasta lähettää erillinen sähköpostiviesti varauksen jälkeen, missä olisi laadittuna kaikki mahdolliset keinot, vaikutuksista vastuullisen toimintaan majoittumisen yhteydessä. Hänen mukaan ehdotus perustuu ihmisten huomiokykyyn, sillä jos matkailija saa erillisen sähköpostin majoitusyritykseltä niin ottaa hän myös paljon vakavammin viestin sisällön. Tällainen sähköposti voisi olla kytkettynä tilausvahvistukseen, joka yleensä tulee varauksen jälkeen, ”Uskon että ihmiset kiinnittävät huomiota enemmän silloin, kun kyse on heidän rahasta ja maksamisen aikana”.

Kaikki viisi matkailijaa vastasivat, että eivät perehdy yrityksen vastuulliseen toimintaan ennen varauksen ostamista. Kolme viidestä perustivat melko samansuuntaisesti vastauksensa. Eräs matkailija totesi: ”Rehellisesti sanottuna ei käynyt edes mielessä perehtyä tällaiseen, vaikka oikeasti varmaan pitäisi”. Heidän mielestä vastuullinen toiminta ja siitä viestiminen yrityksiltä on melko uusi ilmiö, joten sitä ei ole tullut etsittyä sen erikoisemmin aiemmin. Kaksi viidestä kertoivat, että mikä tahansa yritys voi huijata sillä, että he panostavat vastuulliseen toimintaan ja todellisuus voi olla toista. Voidaan todeta, että on olemassa pientä epäluottamusta yritysten toimintaan, tämä voi hyvinkin johtua

oman kotimaan yritysten toimintaan joka taas eroaa vahvasti Suomen toiminta mallista. Yksi matkailija totesi: ”Ei sitä oikeasti voi tietää mitä nuo yritykset yrittävät myydä, on sitä ennenkin nähty, että sanotaan yhtä mutta tehdään jotain toista”. Syvemmin purettua vastauksia kaksi vastasivat, että Suomessa kuitenkin voi olla erilaista kuin Venäjällä, mutta jos olisi kyseessä venäläinen yritys mikä viestii vastuullisesta toiminnasta niin, heidän olisi vaikeata luottaa täysillä.

Jokaiselle haastatteluun osallistuneelle oli laadittu kysymys, joista pyrittiin löytämään nimenomaan heille sopivin keino vastuullisesta toiminnasta. Pyysin perustelemaan mahdollisimman laajasti omaa vastausta ja henkilökohtaisia vaikutteita siihen, miten viestinnän pitäisi tapahtua juuri heille. Vastaukset olivat melko samanlaisia joista, oli noussut mielenkiintoisia ideoita ja näkemyksiä. Pyrin avaamaan tätä kysymystä tehokkuusnäkökulmasta, parhaimmasta keinosta huonompaan. Kaikki viisi haastatteluun osallistuneista olivat sitä mieltä, että heille sopisi parhaiten kasvotusten tapahtuva viestintä vastuullisesta toiminnasta. Yksi matkailijoista totesi: ” Mielestäni ei ole väärin, jos paikan pitäjä itse näyttää miten kohdella majoitus aluetta”. Mielipiteet toistuivat, kun he kertoivat, että pieni kierros majoitusalueella toimisi hyvin, ja jos paikan pitäjä näyttäisi itse, minne ja mitä jätteitä lajitellaan. Seurueelle oli edellisenä päivänä sattunut väärinkäsitys siitä, kuinka jätteitä lajitellaan. He kertoivat siitä, että he näkivät jäteastian, joka oli jaettu kolmeen osaan, mutta eivät he siltikään tiennet, miten jätteitä kuuluu lajitella. Eräs matkailija totesi: ”Seisoin jäteastian edessä ja teisin että minun pitäisi lajitella jätteitä, mutta en siltikään tiennyt kuinka jätteet lajitellaan, eikä apua saanut mistään”. Tässä vaiheessa haluaisin muistuttaa, että seurue oli noin 8-10 hengen seurue. Haastatteluun osallistui vain 5 henkilöä mutta koko ryhmälle oli epäselvää jätteiden lajittelu periaatteista. Näistä syistä neljän viidestä mukaan olisi tehokasta kiinnittää pieniä kuvia jäteämpärikeroiden päälle, jotta jokainen näkisi selvästi, mitä jätteitä laitetaan lajittelulokeroihin. Kaksi viidestä olivat sitä mieltä, että erityisesti lapsiperheille tämä auttaisi lajitteluiden kanssa, koska mukana on lapsia ja heille olisi helpompaa opettaa lajittelua, jos sijoittaa pieniä kuvia, sillä kotimaassa jätteiden lajittelua ei ole. Matkailijalta, kenellä oli pieniä lapsia mukana, nousi mielenkiintoinen näkemys: ”Minulla ei ole aikaa opetella minun

perheen nuoremmille, miten jätteitä lajitellaan, koska kotimaassa sitä ei kuitenkaan tehdä. Tästä syystä pieniä kuvia olisi tehokasta kiinnittää jäteastioihin”.

Kaikkien viiden haastateltavan mukaan viestiminen muista vastuullisen toiminnan periaatteista olisi hyvä tapahtua pienen ohjekirjan mukaan, joka odottaisi jokaisessa huoneessa. Heidän mukaan ohjekirjassa pitäisi olla ohjeet siitä, kuinka termostaatti toimii ja kuinka paljon vettä voi käyttää. Yksi matkailijoista totesi: ”Yksinkertainen opastuskirja joka odottaisi matkailijoita jokaisessa huoneessa riittäisi mielestäni hyvin, ja olisi mukavaa luettavaa”. Osallistumisen halua on, mutta on paljon epäselvyyksiä, jotka vaikuttavat hidasteena vastuulliselle toiminnalle venäläisten matkailijoiden keskuudessa. Yksi viidestä oli sitä mieltä, että verkkosivujen käyttö voi olla tehokasta nuorten keskuudessa, mutta vanhempien ihmisten kanssa on parempi käyttää toisenlaisia keinoja. Jokaiselle oli esitetty kysymys, liittyen Venäjän aktiivisinta sivustoa (www.icrt-russia.ru) mikä käsittelee vastuullista matkailua. Kenellekään heistä sivusto ei ollut tuttu. Sivustoon liittyviä kommentteja oli: ”En ole koskaan kuullut aikaisemmin sivustosta, mitä he käsittelevät? Ja, ”Ei mitään tietoa koko sivustosta”.

Kaikki viisi matkailijaa toistivat jatkuvasti, että halua osallistumaan vastuulliseen toimintaan on enemmän kuin paljon, ja jossakin määrin se on jopa miellyttävä kokemus, koska se mahdollistaa vaikuttamaan positiivisesti ympäristöön. Haastattelun tärkeimmän kysymyksen aikana oli havaittavissa naurua ja positiivisuutta, mutta myös pientä paniikkia ja kehittämishalua. Jokainen matkailija halusi jollain tapaa viestiä siitä, että venäläisten epätietoisuus vastuullisuudesta johtuu yksinkertaisesti siitä, että oma hallitus ei tarjoa samanlaisia mahdollisuuksia kuin ulkomaat.

7.5 Luottamus sekä matkustamisen motiivit

Matkailijoilta kysyttiin Suomen houkuttelevuudesta, ja että houkutteleeko heitä matkustaminen Suomeen juuri puhtauden takia ja maan vastuullisen toiminnan periaatteista. Kaikki viisi vastasivat, että puhtaus on ehdottomasti suuri vaikuttaja matkustamiselle Suomeen. Mutta vain kaksi kertoi, että vastuullisten toiminnan periaatteiden olevaan vaikuttajana matkustamiselle. Yhden mukaan

kuitenkin, maan puhtaudella ja vastuullisella toiminnalla on suora yhteys, ja useiden ihmisten pitäisi ymmärtää sitä. Puhtaus sekä vastuullinen toiminta ei ole sattuma, vaan koko yhteisön yhteinen päätös vaikuttaa positiivisesti omaan ympäristöön, näin totesi yksi matkailijoista. Kolme viidestä nostivat esille taloudellisen vaikutuksen lähtemään Suomeen. Heidän mukaan vastaava mökki Venäjällä maksaa kolme kertaa enemmän, ja huonoimmilla varusteilla. Venäjän pääkaupunki seudulla ilma ja vesi ovat myös saastuneita, ja mukana pitää olla omat vedet mihin kuuluu rahaa, Suomessa majoituspalvelu tiloissa oleva vesi on juomakelpoista. Heidän mukaan myös pitkä ajomatka omilla autoilla ei ole ongelma koska Venäjällä on halpaa polttoainetta, ja matkustaminen Suomen teillä on turvallista ja mukavaa, tarkoittaen suomen teiden kuntoa. Eräs matkailija totesi: ”Eihän meillä maksa polttoaine yhtä paljon kuin Suomessa, ja Suomeen on aina kiva ajaa”.

Seuraavaksi oli esitetty kysymys koskien taloudellista vaikutuksesta ostopäätöksiin. Jos esimerkiksi yritykset ovat yhdenvertaisia palvelun sekä yleisen laadun kannalta, niin olisivatko he valmiita maksamaan enemmän, sen yrityksen palveluista joka on varustettu ympäristösertifikaatilla. Kaksi viidestä vastasivat myönteisesti, heidän mielestä pieni hinta korotus ei haittaa koska se luo luottamusta ja uskoa omaan yrityksen toimintaan. Kuitenkin kysyttyä kuinka paljon hinta voisi nousta, jos yritykseltä löytyy sertifikaatti, vastaus oli noin kymmenellä prosentilla. Loput kolme vastasivat kielteisesti, ja perustivat vastauksensa, sillä että heillä ei ole luottamusta siihen, että yritys noudattaisi ympäristösertifikaatteihin kuuluvia tehtäviä.

Viimeisenä kysymys koski luottamusta sekä matkustamisen motiiveja. Heidän henkilökohtainen luottamus yrityksiin jotka viestivät vastuullisuudesta ympäristö sertifikaateilla. Yleisesti pyrin ottaa selvää, mitä mieltä he ovat ympäristösertifikaateista ja näkevätkö he niitä trendeinä matkailussa. Kaikki viisi matkailijaa kertoivat epäilevänsä, että mikään yritys voisi olla täysin rehellinen yrityksessä tehdystä työstä liittyen ympäristöä. Yksi matkailija kertoi, että hänen mielestä jokainen yritys tekee virheitä ja myös ympäristöosuudessa niitä tapahtuisi. Vain yksi matkailija kertoi näkevänsä ympäristösertifikaatteja sekä vastuulliseen toimintaan panostavia yrityksiä nousevana trendinä, tämän mielipiteen jakoi seurueen nuorin matkailija. Hän perusteli vastauksensa, sillä

että, tulevaisuudessa yhä enemmän nuorista mahdollisesti kiinnostuvat ympäristövastuullisuudesta ja suosivat juuri niitä yrityksiä keiden toiminta vaikuttaa positiivisesti ympäristöön. Loput neljä matkailijaa olivat sitä mieltä, että kunnes Venäjän taloudellinen tilanne on heikko, ja perus töissä käyvien ihmisten rahatilanne on matala, suosivat he myös halvempaa matkustamista ja eikä ajattele ympäristövastuullisuutta sen enempää. Yksi matkailijoista sanoi: ”Totta kai vastuullinen toiminta ja ympäristöongelmat ovat tärkeitä osia elämää, mutta jos pääasia elämässä on tuoda ruokaa pöytään perheelle, niin saattaa välittäminen muista asioista unohtua”.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön viimeinen luku käsittelee tutkimuksesta saatuja tuloksia erinäkökulmista ja tutkijan omia havaintoja tutkimusprosessin aikana. Päätarjoituksena on mahdollisesti ratkaista, miten viestiä vastuullisesta toiminnasta venäläisille matkailijoille. Tutkimusosuuden materiaaleja vertaillaan keskenään teoriaosuuden materiaalien kanssa. Pohdinnassa tuodaan esille, myös tärkeitä kehittämisideoita majoituspalvelu yrityksille, joita on tullut useita tutkimusprosessin aikana. Ennen tulosten kirjoittelua, pitää varmistaa, että tutkitavan ongelmaan on saatu ratkaisu. Jokaista kysymystä on tarkistettava, vaikkei vastausta olisi löytynyt, sillä vastauksen puuttuminen on myös vastaus. (Hirsjärvi ym. 2007, 256-257). Käyn läpi työn ja tutkimuksen luotettavuutta sekä itse tutkijan asiantuntijuutta.

8.1 Yleinen vaikutelma saaduista tuloksista

Tämän tutkimuksen aikana on noussut paljon mielenkiintoisia näkemyksiä ja mielipiteitä. Osa vastauksista yllätti, sillä ajattelin, että kehittämisideoita ei ehkä kovin helposti syntyisi. Kuitenkin edellisissä luvuissa tuoma aineisto tuli hyvinkin usein esille haastatteluiden aikana, ja oli mielenkiintoista huomata, että kirjallisuuden materiaalit täsmäävät tutkimusmateriaalien kanssa. Tätä aihetta ei ole aiemmin tutkittu juuri venäläisten matkailijoiden näkökulmasta, joten tutkimuksessa piti olla varovainen, miten kysymyksiä tuodaan tehokkaasti esille. Tutkimukselle oli luotu hyvä pohja teoriamateriaaleista, jotka tuovat esille Venäjän nykytilannetta, ja mitä maassa tällä hetkellä tapahtuu vastuullisen toiminnan näkökulmasta. Työn tavoite oli selvittää, miten viestiä venäläisille matkailijoille vastuullisesta toiminnasta, ja mikä on juuri heille sopivin ja

tehokkain tapa vastaanottaa viestintää. Ilman laajaa nykytilan kartoitusta tutkimus ehkä aiheuttaisi pientä sekavuutta, sillä lukija ehkei ymmärtäisi, miksi venäläisten matkailijoiden vastuullinen toiminta on vasta syntymässä.

Tutkimus, joka tapahtui haastattelumenetelmänä, oli melko haasteellinen. Edessäni oli venäläisille lähes tuntematon aihe, jonka minun piti tuoda esille mahdollisen ystävällisesti mutta kuitenkin siten, että saisin laadukasta aineistoa haltuun. Kaikki haastattelut tapahtuivat hyvällä tunnelmalla, nauraen sekä hymyillen, positiivinen asenne kuului äänitteistä, joten materiaalia oli mukava kuunnella uudestaan ja suorittaa analyysia. Joissakin kysymyksissä oli pientä epävarmuutta ja kun haastateltava ei tiennyt miten pitäisi vastata, silloin yritin muistuttaa läpi haastattelun, että oikein ja vääriä vastauksia ei ole. Tarkoituksena oli kuitenkin kerätä mahdollisimman paljon aineistoa. Huomioon on kuitenkin otettava kommunikaatiotyylit sekä riittävä sanasto tutkittavalle aiheelle. Joskus jotta tulisi ymmärretyksi haastattelussa vaatii sitä, että käytettyään haastateltavalle tuttuja ilmaisuja. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 52-53) Tässä tutkimuksessa kuitenkin jouduin tuomaan vieraita käsitteitä ja heti ymmärrykseen ei välttämättä päästy, mutta kerrottua tarkemmin löydettiin yhteinen sävel. Uskon vahvasti, että tutkijan venäläistaustoista oli suurta hyötyä haastatteluiden laatua ajatelleen ja niiden suorittamisessa. Kyseessä oli niin sanotusti ”yksi heistä”, äidinkielenä venäjää omaava haastattelija, joka loi välittömästi yhteyttä haastateltavaan. Ääniteestä kuului läpi haastateltavien aito halu auttaa mahdollisimman paljon. Yksi matkailijoista totesi: ”Totta kai me autetaan sinua, koska tämä auttaa muita venäläisiä matkailijoita, mikä on vain hyvä asia”.

Mielenkiintoista oli huomata, että teoriaosuudessa, luku 3. 3.3 käsittelee, että venäläisille on tarjottu aika suppeasti mahdollisuuksia kierrätykseen, jos ollenkaan. Asia nousi esille myös haastatteluissa, sillä jokainen matkailija haluaisi kierrättää ja mielellään osallistuvat siihen, mutta kotimaan hallitus ei ole antanut heille sitä mahdollisuutta. Luvussa 3.2 käydään läpi, miten venäläinen kokee saavansa viestintää Suomessa ja onko se tehokasta. Viestintä on useimmiten puutteellinen ja asia nousi haastatteluissa esille, kukaan haastatteluun osallistuneista ei osannut lajitella jätteitä, puhumattakaan puutteellisesta viestinnästä koskien energian ja veden käyttöä. Säästeliäs energian ja veden käyttö oli heille muutenkin uutta, sillä he ovat tottuneet säästämään taloudelli-

sesta näkökulmasta. Tästä onkin syytä panostaa vastuullisen toiminnan viestintään enemmän. Tarkemmat kehittämisideat löytyvät luvusta 8.2 missä on erikseen laadittuna matkailijoilta tulleita ideoita. Valitettavasti ei ihan kaikkia teoriaosuudesta saatuja tietoja noussut haastatteluiden aikana. Esimerkiksi luvussa 2.2 käsitellään matkustamisen haittoja sekä ympäristöystävällisiä matkustamistapoja. Kysymykseen vastuullisesta toiminnasta keneltäkään haastatteluun osallistuneista ei noussut esille ympäristöystävälliset kulkuneuvot, tai ylipäätään ympäristöystävällinen tapa matkustaa. Kysymys ympäristöystävällisestä liikkumisesta ei valitettavasti ollut mukana haastattelu rungossa. Olisi ollut tärkeätä kuunnella vastauksia erilliseen kysymykseen aiheesta. Mutta toisaalta tämä on ensimmäinen tutkimus, joka tutkii erityisesti venäläisiä matkailijoita vastuullisen viestinnän näkökulmasta. Jatkotutkimuksille siis ehdottomasti kysymys liittyen ympäristöystävällistä matkustamista.

8.2 Kehittämisehdotukset

Tässä tutkimuksessa pyrittiin myös löytämään oikeita kehittämisehdotuksia majoituspalvelu yrityksille. Kehitystä tarvitaan viestinnässä ja sen vaihtelevuudessa. Miten viestiä vastuullisesta toiminnasta venäläiselle matkailijalle? Jokainen matkailija oli sitä mieltä, että viestinnän tulisi tapahtua kasvotusten. Tämä ei tuntuisi heidän mielestä erikoiselta koska se kuuluisi majoitustilojen opastuskierrokseen, koska esimerkiksi kun käydään tilat läpi tällainen pieni opastus voisi toimia. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat sitä mieltä, että kierrätys on suuri osa vastuullista toimintaa, ja että heidän mielestä osallistuminen kierrätykseen on miellyttävä kokemus, koska oman maan hallitus ei sitä heille tarjoa. Tästä päätelleen on siis syytä korostaa kierrätystä ja kierrätyksen menetelmiä juuri kyseistä asiakasryhmää kohden. Jokaisen jätteen yläpuolella voisi olla pieniä kuvia jotka osoittavat miten jätteitä pitäisi lajitella. Suurta halua kierrättämiselle on siis havaittavissa, mutta edelleen on pieniä epäselvyyksiä. Viestintä osuudesta nousi mielenkiintoinen näkökulma vastuullisesta viestinnästä, taikka lähinnä kuinka olisi tehokkainta viestiä siitä. Yhden haastateltavan matkailijan mielestä voisi lähettää vastuullisen toiminnan käsittelevän sähköpostiviestin joka on yhdistettynä tilausvahvistukseen. Tämä saattaisi tuoda enemmän huomiota aiheelle, erityisesti jos viesti on asiakkaan omalla äidinkielellä.

Matkailijat olivat kiinnostuneita muistakin vastuullisen toiminnan osa-alueista. Matkailijoille oli täysin vierasta osata käyttää lämpöpattereita, sillä Venäjällä ainoastaan uusissa taloissa on alettu asentamaan termostaateilla varustettuja pattereita. Joten ohjeita niiden käytölle tulisi laatia tarkasti. Tulokset eivät kuitenkaan ole tarpeeksi vaikuttavia sellaisinaan, pitää pysytä nostamaan tärkeimpiä seikkoja ja suorittaa asialliset johtopäätökset. (Hirsjärvi ym. 2007, 258-259) Majoituspalvelu yritys voi itse ohjata niiden kulujen surkastua, panostamalla enemmän venäläisten matkailijoiden viestintään. Matkailijoiden mielestä hyvä keino viestimiselle olisi pienet opastusvihot, jotka olisi jokaisessa huoneessa saavuttua majoitustiloihin.

Kehittämisehdotukset koskien vastuullisesta toiminnasta viestimisestä erityisesti venäläisille matkailijoille

- opastuskierros kohteessa, mitä ja minne roskat viedään mökeistä
- pienet kuvakkeet jäteastioihin kiinnitettynä, helpottaakseen jätteiden lajittelua
- erillinen sähköpostiviesti varauksen jälkeen joka viestii vastuullisesta toiminnasta majoituksen yhteydessä
- vastuullisuus toiminnan viestissä pitäisi lukea muistakin osa-alueista kuin kierrätyksestä
- liite joka käsittelee vastuullista toimintaa tilausvahvistusviestiin kytkettynä
- pieni opastusvihko venäjän kielellä joka käsittelee vastuullista toimintaa majoitus kohteessa
- erilliset ohjeet lämmitysjärjestelmien käytölle
- maininta pullojen palautuksesta ja sen taloudellisesta hyödystä

8.3 Johtopäätökset

Venäläiset matkailijat vasta nyt ovat vastaanottamassa viestintää vastuullisesta toiminnasta heidän omalla äidinkielellään. Valitettavasti Venäjän taloudellisen tilanteen johdosta suurempi osa venäläisistä eivät matkusta, eivätkä pääse tutustumaan usein vastuullisen toiminnan periaatteisiin. Mutta vastuullinen toiminta matkailussa Venäjällä on saatu liikkeelle ja tällaista toimintaa käsittelee nopeasti kasvava sivusto kuin (www.icrt-russia.ru). Valitettavasti tutkimuksessa selvisi, että matkailijat eivät vielä tiennet kyseisestä sivustosta, mutta uskon tulevaisuudessa sivuston kasvavan ja yhä enemmän matkailijoita kiinnostuvan sivuston toiminnasta. Kysymykseen mikä on paras tapa viestiä

vastuullisesta toiminnasta, ehkei ole yhtä oikea vastausta. Kaikki keinot koskettavat erilaisia ihmisiä omalla tavalla. Tässä tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että kasvotusten ja pienen opaskirjan muodossa olisivat parhaita vaihtoehtoja. Melkein jokaiseen kysymykseen oli saatu pitkä ja erittäin täyteläinen vastaus.

Jotta voitaisiin ymmärtää paremmin venäläisiä matkailijoita, pitää myös yrittää ymmärtää kyseisen asiakasryhmän taustoja. Maan hallitus ei tarjoa kansalaisille mahdollisuutta kierrättää jätteitä taikka säädellä lämmitystä taloissa oman tahdon mukaisesti. Vasta uusissa taloissa, mitkä ovat vasta valmistumassa on laitettu lämmitysjärjestelmiä, jotka voidaan säädellä termostaattien avulla. Venäläisten matkailijoiden huolimaton käyttäytyminen koskien vastuullista toimintaa ei liity pelkästään heidän luonteeseen, vaan suuremmassa osuudessa on yksinkertaisesti tottumukset sekä epätietoisuus. Tutkimustulokset vastasivat mielestäni enemmän kuin hyvin tutkimusongelmiin. Uskon saavani hiukan enemmän irti haastateltavista koska haastattelu tapahtui heidän omalla äidinkiellällä, siitä johtuen vieras heille aihe ei ollut liian arka. Kulttuurieroavaisuudet nousivat myös vahvasti esille, esimerkiksi kysymyksiin liittyen luottamusta ja yritysten panostusta vastuullisuus sertifikaatteihin nousi suurta epäluottamusta. Tällä on suora yhteys venäläisten kansalaisten keskuudessa siihen, että hallitukseen ja yrityksiin ei voida luottaa, ellei todistetaan toisin. Kuten luvussa 3, 3.3 mainitaan taloudellisesta vaikutuksesta siihen että, maan kansalaisten edessä on suuria taloudellisia ongelmia jotka voivat viedä keskittymisen oman perhe-elämän hoitamiseen eikä vastuullisen toimintaan. Myös hallituksen kokonaan poissaolevat kierrätysmahdollisuudet eivät auta asiaa. Luvussa 5.4 Lettenmeierin mukaan, ei ole yhtä ainoa keinoa oppimiselle. Ja tässä tutkimuksessa on tullut, juuri se vastaan, että keinoja viestimiselle pitäisi käyttää mahdollisimman monipuolisia, sillä jokainen matkailija on erilainen ja eri-ikäisten matkailijoihin saa useilla keinoilla yhteyttä.

Jos majoitusyrityksen tavoite on saavuttaa ystävällisesti venäläisiä asiakkaita ja viestiä heille vastuullisesta toiminnasta, silloin kannattaa käyttää mahdollisimman monipuoliset keinot viestimiselle. Ne yritykset, jotka ymmärtävät tien venäläisten luottamukselle saa suoraa kilpailuetua muiden yritysten seasta. Pitää kuitenkin pitää mielessä, että aihe on suhteellisen uusi ja arka venäläisille matkailijoille, joten viestinnän toteuttaminen pitää olla mahdollisimman ystävällistä.

8.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa käytetyt aineistonkeruumenetelmät mielestäni tuovat suoraa luotettavuutta koko opinnäytetyölle. Ennen kun aloitin haastatella matkailijoita, juotiin teetä noin tunnin ajan ja rauhassa tutustuttiin toisiimme. Keskustelun aikana vaihdettiin kuulumisia sekä mistä päin Venäjää itse haastattelija oli. Oli mielenkiintoista huomata, että keskustelun sävy ei juurikaan muuttunut sen jälkeen, kun haastattelu alkoi ja aloin äänittää keskustelua. Jokaisen haastattelun aika kuulee naurua ja ystävällistä vuorovaikutusta. Haastatteluiden luotettavuus on suorassa yhteydessä sen laatuun. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184-185) Kun aloin ottaa yhteyttä yhteistyökumppani yrityksiin: (Kaidan Kiho, Härkäniemen Tuvat, Tynkkylän Lomaniemi), kerroin haastattelujen kestävän noin 10-15 minuuttia per matkailija. Löydettyä sopivan kokoisen seurueen Härkäniemen Tuvista, aloin sopia heidän kanssa haastattelutapaamisesta. Pisimmät haastattelut kestivät lähelle tuntia, joten uskon saavani matkailijoita puhumaan tavallista enemmän. Halusin varmistaa materiaalin laatua, joten mukana oli äänitys välineet, ja haastatteluja suoritettiin kahden kesken erillisessä rakennuksessa. Mielestäni näin laadukkaan materiaalin kerääminen mahdollisti juuri se, että haastattelut tapahtuivat matkailijoiden omalla äidinkielellään. Haastatteluiden laatua voi parantaa pitämällä huolta välineistöstä, myös haastattelun loputtua on syytä tarkastella kysymyksiä mahdollisia täydentäviä kysymyksiä varten. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186-187)

Vaikka jotkut kysymykset sekä aiheet olivat vieraita matkailijoille, niin yhteinen ymmärrys löytyi nopeasti. Seurueen jäsenet eivät olleet minulle tuttuja, mikä myös toi luotettavuutta. Tietysti haastateltavia olisi voinut olla enemmän saadakseen laajempaa kuvaa aiheesta, mutta uskon löytäväni tämän seurueen ansiosta riittäviä kehittämisehdotuksia sekä laadukasta materiaalia mitä voidaan hyödyntää majoituspalvelu yrityksissä. Juuri venäläisten matkailijoiden näkökulmasta aiheita ei ole aiemmin tutkittu, joten tämä tuo uutta ymmärrystä venäläisistä matkailijoista. Tuloksia sekä kehittämäisideoita voi käyttää yhteistyökumppani yrityksissä. Jos ei kaikkia kehittämideoita oteta käyttöön, niin uskon, että jo osalla niistä voidaan saada parempaa yhteyttä venäläisiin matkailijoihin.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja sen käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University.

Hyvärinen, Nikander, Ruusuvoori 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Hotelliopas, Sirkkoja ja huipputekniikka – Clarion luo tulevaisuuden kouselämyksiä. 2016 WWW-dokumentti, Saatavissa: http://hotelliopas.fi/storynews.se/sirkkoja-ja-huipputekniikka-clarion-luo-tulevaisuuden-kouselamyksia/?utm_source=Alma_StoryMedia [viitattu 03.04.2018]

Kalmari, H. & Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Helsinki: Mondo.

Kivinen, M & Vähäkylä, L. 2015. Venäjän palatseissa ja kaduilla. Helsinki: Gaudeumus.

Lettenmeier, M. 1994. Roskapuhetta. Jäteneuvonnan käsikirja. Helsinki: Rakennusalan kustantajat.

Malankin, M. 2012. Venäläiset matkailun asiakkaina. Juvens Print- Tampereen yliopisto Oy

Mara. Ympäristövastuu. 2017 WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://mara.fi/vastuu-ymparistosta>

Promdevelop. Russian environmental problems and their solutions. 2017 WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://promdevelop.ru/ekologicheskije-problemy-rossii-sposoby-ih-resheniya/#problem> [viitattu 22.04.2018].

Promdevelop. Examples of successful partnerships brands for the salvation of the world. 2017 WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://promdevelop.ru/marking-na-strazhe-ekologii/> [viitattu 24.04.2018].

Promdevelop. The problem of waste processing in Russia. 2017 WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://promdevelop.ru/problema-pererabotki-musora-v-rossii-sbor-utilizatsiya-pererabotka-musora-kak-biznes/> [viitattu 25.04.2018].

Responsible tourism partnership. 2018. Responsible Tourism in Destinations. WWW-dokumentti, Saatavissa: <http://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on-responsible-tourism/> [viitattu 18.03.2018].

Reilun matkailun yhdistys. 2018. Säästä energia ja vettä. WWW-dokumentti, Saatavissa: <http://www.reilumatkailu.fi/reilun-matkailijan-ohjeet/saasta-energiaa-ja-vetta/> [viitattu 19.03.2018].

Reilun matkailun yhdistys. 2018. Mitä on reilu matkailu? WWW-dokumentti, Saatavissa: <http://www.reilumatkailu.fi/reilun-matkailijan-ohjeet/mita-on-reilumatkailu/> [viitattu 19.03.2018].

РФ и СНГ ICRT Russia & CIS. 2016. WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://icrt-russia.ru/> [viitattu 24.03.2018].

Samikorhonen1986.blogspot. 2011. Vaihtovuosi Pietarissa / Venäjällä. WWW-dokumentti, Saatavissa: http://samikorhonen1986.blogspot.fi/2011/09/vastauksia-lukijoita-askarruttaviin_22.html [viitattu 19.03.2018].

Seura, 2017. Sirkkoja lautasella – Hyönteismassasta saa ympäristöystävällistä ravintoa. WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://seura.fi/asiat/tiede-ja-luonto/hyonteisista-ruokaa/> [viitattu 15.05.2018].

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yle-Uutiset. 2018. Ulkomaiset matkailijat rikkomassa ennätyksen – yli kuusi miljoonaa yöpymistä Suomessa. WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10028835> [viitattu 24.03.2018].

Pohja Kysymykset

1. Ikä?
2. Nimi?
3. Koulutus?
4. Tämän hetken työsuhde (vapaaehtoinen)

Haastattelu kysymykset

Vastuullinen toiminta

- Mitä on vastuullinen toiminta matkustamisen yhteydessä?
- Jos tietoja on tullut vastaan, onko viestintä ollut selkeä ja helposti luettavissa?
- Onko kierrätys mielestäsi merkittävä osa vastuullista toimintaa?

Viestintä vastuullisesta toiminnasta

- Millä tavalla haluisit vastaanottaa viestintää vastuullisesta toiminnasta matkustamisen aikana?
- Onko tietoja vastuullisesta toiminnasta tullut vastaan majoituspalveluyritysten verkkosivuilla?
- Polehdytkö yrityksen vastuullisen toimintaan ennen majoituksen ostamista?
- Millä keinolla tahtoisit saada tietoa vastuullisesta toiminnasta majoituskohteessa? Kasvotusten tai verkkosivuilta? Perustele vastauksesi.
- Onko sivusto [www. icrt-russia.ru](http://www.icrt-russia.ru) tuttu teille?

Luottamus sekä matkustamisen motiivit

- Uskooko venäläinen matkailija, että Suomi matkailukohteena houkuttelee venäläisiä matkailijoita puhtaustensa sekä vastuullisen toiminnan periaatteiden vuoksi?
- Oletko valmis maksamaan enemmän majoituksesta/matkasta jos yritys noudattaa vastuullisen toiminnan periaatteita?
- Luotatko ympäristösertifikaatteihin, ja siihen että yritys noudattaa vastuullisen toiminnan periaatteita?

Начальные вопросы

1. Возраст?
2. Имя?
3. Обучение?
4. Текущая работа (необязательно)

Интервью вопросы

Ответственное поведение во время путешествия

- Что по вашему мнению, является ответственным поведением во время путешествия?
- Если информация была получена, было ли сообщение понятным и легким для чтения?
- Считаете ли вы, что утилизация мусора является важной частью ответственной деятельности?

Сообщение об ответственных действиях

- Вы видели информацию о ответственной деятельности на веб-сайте?
- Как вы хотите получать сообщения относительно ответственных действий во время поездок?
- Вы проверяете ответственную деятельность компании перед покупкой гостиничного номера?
- Как вы хотели бы получить информацию об ответственности в отеле? Веб-сайт или лицом к лицу? Объясните свой ответ.
- Является веб-сайт [www. icrt-russia.ru](http://www.icrt-russia.ru) вам знаком?

Конфиденциальные и туристические мотивы

- Готовы ли вы платить больше за гостиницу или поездку, если ваша компания придерживается принципов ответственного туризма?
- Считаете ли вы, что российский путешественник считает, что Финляндия как туристическая страна привлекает российских туристов из-за их чистоты и принципов ответственного поведения?
- Вы доверяете экологическим сертификатам и что ваша компания придерживается принципов ответственного бизнеса?