

Katariina Luoto

SCANDICIN YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISYYDEN JA KESTÄVÄN  
KEHITYKSEN TUKEMISEN NÄKYVYYS ASIAKKAALLE  
SCANDIC JULIASSA JA SCANDIC PLAZASSA

Matkailun koulutusohjelma

2012

# SCANDICIN YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISYYDEN JA KESTÄVÄN KEHITYKSEN TUKEMISEN NÄKYVYYS ASIAKKAALLE SCANDIC JULIASSA JA SCANDIC PLAZASSA

Luoto, Katariina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma  
Kesäkuu 2012  
Ohjaaja: Salo, Vappu  
Sivumäärä: 50  
Liitteitä: 1

Asiasanat: Hotelli, matkailu, kvantitatiivinen tutkimus

---

Opinnäytetyön aiheena oli Scandicin hotelliketjun ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen ja näkyvyys ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkaille. Tutkimuksen avulla otettiin selvää näiden asioiden näkyvyydestä asiakkaille turkulaisissa Scandic Julia ja Scandic Plaza hotelleissa ja tiedusteltiin myös ovatko ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen vaikuttaneet majoituspäätöstä tehdessä. Opinnäytetyötä varten tehty tutkimus suoritettiin helmikuussa 2012 kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimus toteutettiin Scandicin turkulaisissa hotelleissa Scandic Juliassa ja Scandic Plazassa. Molemmat hotellit sijaitsevat Turun ydinkeskustassa keskeisillä paikoilla ja lähellä palveluita.

Teoriaosuudessa käsiteltiin ympäristöystävällisyyttä ja kestävä kehitystä omina kappaleinaan jotta käsitteet ”ympäristöystävällisyys” ja ”kestävän kehityksen tukeminen” olisivat selkeämpiä ymmärrettävämpiä. Myös Scandic hotelliketjua esiteltiin yleisellä tasolla ja kerrottiin yhtiön toiminnasta, arvoista, visioista ja päämääristä. Teoriaosuudessa käsiteltiin myös kestävä kehitystä tukevaa ja ympäristöystävällistä matkailua sekä majoitusta, koska nämä asiat liittyvät kiinteästi opinnäytetyössä tutkittavaan asiaan. Teoriaosuudessa käytettiin lähteinä ammattikirjallisuutta, www-lähteitä, henkilökohtaista tiedonantoa sekä jonkin verran omaa pohdintaa.

Tutkimuksen analysointivaiheessa avattiin tutkimuksesta saatuja vastauksia sekä analysoitiin niitä. Vastausten kautta pohdittiin ja analysoitiin sitä näkevätkö asiakkaat Scandic Julian ja Scandic Plazan ympäristöystävällisinä ja kestävä kehitystä tukevin hotelleina. Pohdittiin myös vastauksia kysymykseen ovatko ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen vaikuttaneet asiakkaan majoituspäätöksen tekoon.

Tutkimuksessa kävi selville, ettei Scandic Julian ja Scandic Plazan ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen ole välittynyt asiakkaille niin selkeänä kuin olisi hotelliketjun puolesta toivottavaa. Scandic Julian ja Scandic Plazan tutkimukseen osallistuneille asiakkaille eivät myöskään ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen ole niin merkittävä asia tehdessä majoituspäätöstä.

# THE VISIBILITY OF SCANDICS ENVIRONMENTAL FRIENDLINESS AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT TO THE CUSTOMERS OF SCANDIC JULIA AND SCANDIC PLAZA

Luoto, Katariina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme In Tourism

June 2012

Supervisor: Salo, Vappu

Number of pages: 50

Appendices: 1

Keywords: Hotel, tourism, quantitative research

---

The purpose of this thesis was to research environmental friendliness and sustainable development of the Scandic hotels. The purpose of this thesis was also to find out did customers saw Scandic Julia and Scandic Plaza as environmental friendly and sustainable developed hotels. These hotels are located in Turku city center. The purpose was also to find out if environmental friendliness and sustainable development have been a reason for customers to choose one of these hotels to stay. For this thesis there was made a quantitative study in February 2012. The study was implemented with questionnaire. The questionnaire was for the Scandic Julia and Scandic Plaza customers. These hotels both are located in Turku city center near the services of the city.

The theory part of this thesis handles environmental friendliness and sustainable development in tourism and in hotel industry. These concepts were handled individually in their own chapters to clear out the words “environmentally friendliness” and “sustainable development” and make them more understandable for the reader of this thesis. Scandic was also presented as a corporation in common level. The theory part explained about Scandic Corporation’s hotel work, visions, goals and values. The sources of information that were used in this thesis were professional literature, internet sources, personal announcement and analyzing and deliberation.

The answers that were got from the study were opened and analyzed in the analyzation part of the thesis. The answers were used to analyze the questions “do the customers of Scandic Julia and Scandic Plaza think that these two hotels are environmental friendly and sustainable developed” and also if these things have been a reason for customers to choose one of these hotels.

The study resolved that the customers of Scandic Julia and Scandic Plaza did not see these two hotels environmentally friendly and sustainable developed as much as these hotels were hoping for. The study also resolved that environmental friendliness and sustainable development were not as important reasons to choose a certain hotel.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMA.....	7
3	SCANDICIN KESTÄVÄ KEHITYS JA YMPÄRISTÖVASTUU.....	9
3.1	Scandicin ympäristöpolitiikka .....	11
3.2	Kestävä kehitys ja ympäristövastuu käytännön asioissa.....	12
4	SCANDIC .....	14
4.1	Scandicista yleisesti .....	14
4.2	Scandicin päämäärät, visiot ja arvot .....	15
5	SCANDIC JULIA JA SCANDIC PLAZA .....	18
5.1	Scandic Plaza .....	19
5.2	Joutsenmerkitty Scandic Julia.....	19
5.3	Hotelli ja huoneet.....	20
5.4	Energia- ja vedenkulutus sekä jätehuolto .....	23
6	KESTÄVÄ KEHITYS .....	24
6.1	Mitä kestävä kehitys on .....	24
6.1.1	Ekologinen kestävyys .....	25
6.1.2	Taloudellinen kestävyys.....	26
6.1.3	Sosiaalinen kestävyys .....	26
6.1.4	Kulttuurinen kestävyys .....	27
6.2	Kestävä matkailu.....	28
6.3	Kestävä majoitus.....	29
6.4	Matkailun hyvät vaikutukset kestävä kehityksen kannalta.....	31
7	KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS .....	32
8	ASIAKASKYSELY JA TULOKSET.....	35
8.1	Taustatiedot.....	35
8.2	Ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen.....	36
8.2.1	Naisten vastaukset.....	36
8.2.2	Miesten vastaukset .....	37
8.3	Ympäristöystävällisyyden ja kestävä kehityksen tukemisen vaikutukset asiakkaan tehdessä majoituspäätöstä.....	39
8.3.1	Naisilta saadut vastaukset .....	39
8.3.2	Miehiltä saadut vastaukset .....	40
9	YHTEENVETO .....	41
10	TUTKIMUKSEN RELIAABELIUS JA VALIDIUS .....	43
10.1	Tutkimuksen reliaabelius .....	43
10.2	Tutkimuksen validius.....	45

11 POHDINTA.....	45
LÄHTEET .....	50
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Kestävästä kehityksestä on tullut nykypäivänä tärkeä puheenaihe. Teollistumisvaiheen jälkeen, joka Suomessa alkoi noin toisen maailmansodan jälkeen, olemme heränneet siihen tosiasiaan, että kulutamme enemmän mitä resurssit maailmassa ja luonnossa antavat myöden. Olemme ylittäneet ekologisen sietokyvyn rajan omalla kulutuksellamme. Mitä jää seuraaville sukupolville jos asiat eivät muutu.

Me kaikki vaikutamme ja voimme vaikuttaa valinnoillamme mihin suuntaan kestävä kehitys on menossa. Omilla valinnoillamme, jopa niillä pienemmilläkin, on merkitystä yrityksessä kohti ympäristöystävällisempää ja kestävämpää yhteiskuntaa ja maailmaa. Myös yrityksillä on suuri vastuu ympäristöystävällisyydessä ja kestävässä kehityksessä. Majoitus- ja hotellitoiminta kuormittaa ympäristöä omalla toiminnallaan joka päivä todella paljon. Yritysten on otettava vastuu ympäristölleen aiheuttamasta kuormituksesta.

Tästä hyvänä esimerkkinä toimii Scandic, joka pienillä ja suurilla valinnoilla kantaa vastuun omasta ympäristöstään (Kalmari & Kelola 2009,79). Ympäristövastuun pitäisi olla itsestäänselvyys jokaiselle meistä.

Vaikka Scandic-hotelliketjussa mainostetaan ja profiloidaan hotelliketjua kestävästä kehitystä edistävänä ja ympäristöä tukevana hotelliketjuna, onko asia todella näin? Välittyykö Scandic hotelliketjussa toteutettu ympäristöystävällinen ja kestävä kehitys tukeva toiminta asiakkaille asti. Näkevätkö Scandic hotelliketjun asiakkaat valitsemansa yöpymispaikan ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana.

Nykypäivän trendin mukaisesti lähes jokaisella hotellilla on jonkinlainen ympäristöpalkinto, joka on myönnetty ympäristöystävällisestä hotellitoiminnasta. Mitä se kertoo asiakkaille? Mistä asiakas tietää asian todellisen laidan, onko ympäristön hyväksi tehdystä työstä myönnetty palkinto tusinatavaraa vai määrätietoisella työllä ja ympäristövastuulla saatu? Tutkimuksessa otetaan selvää onko Scandicissa saatu viesti me-

nemään asiakkaille perille kestävän kehityksen tukemisesta. Vaikuttaako kestävän kehityksen tukeminen ja ympäristöasiat asiakkaaseen majoituspäätöstä tehdessä.

## 2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMA

Nykypäivänä lähes jokaisella hotellilla tai majoitusliikkeellä on jonkinlainen tunnustus tai palkinto ympäristöystävällisyydestä, eli miten hotellitoiminnassa voidaan vähentää omaa kuormitusta eikä aiheuteta tarpeetonta kuormitusta luonnolle, tai kestävä kehitystä tukevasta toiminnasta. Tunnustuksia on eritasoisia ja asiakkaan on vaikea tietää minkä tasoisesta merkistä on kyse.

Palkintoja ja tunnustuksia on erilaisia. Toiset tunnustukset myönnetään yksittäisistä ympäristöystävällisistä teoista, eikä sen jälkeen enää seurata toimiiko hotelli tai majoituspaikka ympäristöystävällistä toimintaa noudattaen. Vaativimmat myönnettävät tunnustukset taas vaativat pitkäjänteistä ja tarkkaa työtä ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisessa hotellitoiminnassa päivittäin.

Scandic-hotelliketjun Internet-sivuilla (Scandicin www-sivut) puhutaan hotellitoiminnasta, kestävästä kehityksestä ja ympäristöystävällisyydestä ja halutaan profiloitua näiden asioiden edelläkävijänä. Scandic hotelliketjuun kuuluvassa tutkimuskohteenä olevassa Scandic Juliassa ovat ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen tärkeä osa toimintaa. Tutkimusongelmaksi muodostuu vastaako todellisuus näitä käsityksiä asiakkaan silmissä, johon tutkimuksen lopussa oleva asiakaskysely antaa selvityksen.

Scandicissa osoitetaan esimerkillä että pienillä teoilla saa hotelleissa paljon aikaan. Tästä syystä Scandicia pidetään yhtenä vihreimmistä hotelliketjuista. Yli sata Scandic hotellia on palkittu Pohjoismaisella ympäristömerkillä, eli joutsenmerkillä. Joutsenmerkin saadakseen on hotellin täytettävä todella vaativat kriteerit ja ylläpidettävä kriteerien vaatima taso koko ajan. Sen saamiseksi palveluja ja tavaroita tarkastellaan niiden koko elinkaaren osalta aina raaka-aineesta jätteeksi asti. Ympäristövaatimus-

ten lisäksi merkkiin sisältyy myös toimivuutta ja laatua koskevia vaatimuksia. Joutsenmerkin visiona on kestävä kulutus kestävässä yhteiskunnassa. Vaatimuksia tulee lisää ja niitä tiukennetaan koko ajan. Lisääntyvien vaatimusten mukana siirrytään koko ajan kohti kestävämpää kehitystä. Kiitosta Scandic hotelliketjun vastuullisesta toiminnasta on tullut Yhdistyneiden Kansakuntien, eli YK:n, tasolta. (Scandicin [www-sivut](#))

Tutkimuksen lopussa olevassa asiakaskyselyssä selviää ovatko Scandic Julia ja Scandic Plaza kestävä kehitystä tukevia ja ympäristöystävällisiä hotelleja asiakkaidensa silmissä. Scandic Plaza ja Scandic Julia ovat kumpikin Turun ydinkeskustassa sijaitsevia, keskeisellä paikalla olevia Scandic hotelliketjuun kuuluvia hotelleja.

Teoreettisena viitekehyksenä tutkimuksessa kerrotaan yleisellä tasolla kestävästä kehityksestä, Scandic-hotelliketjusta ja Scandic Juliasta. Tutkimuksessa kerrotaan myös yleisesti kestävästä matkailusta sekä kestävästä majoituksesta. Tällä haluttiin selvittää nämä perusasiat kestävästä kehityksestä ja ympäristöystävällisyydestä. Lopuksi tehtiin asiakaskysely Scandic Juliaan ja Scandic Plazaan, jonka avulla haettiin vastausta tutkimusongelmaan.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää vaikuttaako kestävä kehitystä tukeva toiminta ja ympäristöystävällisyys asiakkaan päätökseen majoittua nimenomaan Scandic hotelliin. Tutkimuksessa lähestytään aihetta kestävä kehityksen-, ympäristön, ja asiakkaan näkökulmista. Lopuksi asiakaskyselyn avulla selvitetään vaikuttaako kestävä kehityksen tukeminen ja ympäristöasiat hotellivieraan majoituspäätökseen. Tutkimuksessa esitellään Turun hotelli Scandic Juliaa, joka on hyvä esimerkki uudelleenremontoidusta hotellista, joka toiminnassaan ja valinnoissaan tukee kestävä kehitystä ja ympäristöä.

Tutkimuksen tarkoituksena on teettää asiakkaille nimetön kysely, jolla haluttiin saada selville onko Scandic Julia ja Scandic Plaza asiakkaiden silmissä ympäristöystävällinen ja kestävä kehitystä tukeva. Ympäristöystävällisyydellä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan miten hotellin toiminta vaikuttaa ympäristöön omalla toiminnallaan ja kuormituksellaan. Molemmat hotellit ovat joutsenmerkittyjä, eli saaneet tunnustusta ympäristöystävällisistä ja kestävä kehitystä tukevasta toiminnasta.



Tarkoituksena oli selvittää näkyvätkö nämä ympäristöasioiden eteen tehdyt ponnistukset ja jatkuva työ asiakkaalle asti. Tarkoituksena oli myös selvittää ovatko ympäristöystävällisyydellä ja kestäväen kehityksen tukemisella asiakkaalle mitään merkitystä majoituspäätöstä tehdessä.

### 3 SCANDICIN KESTÄVÄ KEHITYS JA YMPÄRISTÖVASTUU

Scandic hotelliketjussa halutaan olla helposti lähestyttäviä ja kaikille palveluitaan tarjoava hotelliketju. Scandic hotelliketjussa suurimpina johtavina ajatuksina pidetään kestäväen kehityksen tukemista ja ympäristöystävällisyyttä kaikessa hotellin toiminnassa. Ympäristövastuun ottamista pidetään Scandicin hotelliketjussa itsestään selvänä ja erittäin tärkeänä asiana. Ympäristövastuulla Scandicissa tarkoitetaan että, hotelliketju kantaa vastuuta omasta kuormituksestaan jota se aiheuttaa omilla valinnoillaan ja toiminnallaan ympäristölle. Energiansäästö ja vedenkulutuksen vähentäminen ovat näkyvimpiä ja selkeimpiä esimerkkejä ympäristövastuun ottamisesta Scandic hotelliketjussa. Scandic hotelliketjussa halutaan vaikuttaa omalla esimerkillä yhteistyökumppaneihin ja muihin jotta nekin toimisivat kestäväen kehityksen hyväksi. Scandicin hotelliketjun työtä ja tuloksia kestäväen kehityksen ja ympäristöasioiden hyväksi on palkittu monin kunniaosoituksin ja palkinnoin. Palkinnot ovat kansallisia sekä kansainvälisiä ja hyvin arvostettuja. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Ympäristöjohtaminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ympäristöasiat liitetään yrityksen muuhun päätöksentekoon asettamalla ne muiden tavoitteiden rinnalle. Vastuullisessa liiketoiminnassa, jossa tähdätään ympäristöystävällisyyteen ja kestäväen kehityksen tukemiseen, edellytetään ympäristöasioiden mukaan ottamista yrityksen strategiseen johtamiseen ja päätöksentekoon. Ympäristöjohtamisen tärkein tavoite on yrityksen ympäristökuormituksen vähentäminen ja sen välttäminen. (Hemmi 2005, 117.)

Kestävän kehityksen mukaisen vastuullisen liiketoiminnan edellytyksenä on, että ympäristöasiat otetaan mukaan yrityksen strategiseen johtamiseen ja päätöksentekoon. Kun ympäristöasiat ovat mukana päätöksentekoprosessissa, yrityksen ympäristöasioita todennäköisesti parannetaan luonnon monimuotoisuuden säilymisen kannalta ja kustannustehokkuuden näkökulmasta (Hemmi 2005, 117).

Tässä tutkimuksessa kerrotaan hotelliketjusta ja hotellista, joten jos hotellissa yrityksenä halutaan tuloksellista ympäristöjohtamista, hotellin johdolta edellytetään tällöin kokonaisvaltaista näkemystä ja henkilöstöltä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Ympäristöjohtamisella halutaan edistää, tässä tapauksessa hotellin toiminnan tehokkuutta ja vähentää hotellipalveluiden ja tuotteiden elinkaaren aikaisia ympäristöhaittoja. Kuten edellisissä kappaleissa mainittiin, ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisen ottaminen osaksi yrityksen strategiaa, arvoja ja yrityskulttuuria on ympäristöjohtamista parhaimmillaan.

Ympäristöjohtaminen on myös Scandic-hotelliketjun tärkeimpiä periaatteita. Koko hotelliketju hotelleineen on sitoutunut yhteiseen ympäristöpolitiikkaan ja ympäristövastuuseen. Ympäristövastuun noudattamista, ja siihen sitoutumista edellytetään kaikilta työntekijöiltä johtoportaasta alaspäin. (Scandicin www-sivut.)

Yhteisillä pelisäännöillä, eli ympäristöohjelmalla taataan se, että kaikki ovat tietoisia ympäristövastuusta ja siihen tähtäävistä tavoista. Jokainen työntekijä käy ympäristökoulutuksen ja jokaisella hotellilla on oma ympäristövastaavansa, joka huolehtii ympäristöystävällisen ja kestävää kehitystä tukevan toiminnan noudattamisesta. Lisäksi joutsenmerkityissä hotelleissa ympäristövastaava huolehtii myös siitä että merkkiin kohdistuvat kriteerit täytetään toiminnassa ja palveluissa koko ajan. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

### 3.1 Scandicin ympäristöpolitiikka

Alkusysäyksensä ja muotonsa Scandic hotelliketjun ympäristöpolitiikka sai jo vuonna 1994. Scandic hotelliketjun ympäristöpolitiikka ja sen näkemykset eivät ole muuttuneet paljon vuosien varrella. ”Yksikään yritys ei voi välttää vastuutaan ympäristöstä ja paneutumista ympäristökysymyksiin. Scandic hotelliketjussa aiotaan siksi olla kehityksen kärjessä ja työskennellä aktiivisesti ympäristön kuormituksen vähentämiseksi ja ekologisesti kestävästä yhteiskunnan tukemiseksi”. (Scandic 2008, 10.)

The Natural Step- järjestö on Scandicin kansainvälinen yhteistyökumppani ympäristöasioissa. The Natural Stepin toiminnassa autetaan yrityksiä, kuten Scandicia, strategisissa ympäristökysymyksissä. Scandicissa toteutettava ympäristötyö perustuu The Natural Step- järjestön määrittelemiin neljään järjestelmäehtoon. Näiden neljän järjestelmä ehdon mukaan kestävä kehitys tukevassa yhteiskunnassa vähennetään maaperän uusiutumattomien raaka-aineiden, kuten öljyn, hiilen ja kadmiumin käyttöä. Toisena vähennetään yhteiskunnan tuottamien vieraiden aineiden käyttöä kuten DDT:n (diklooridifenyyliatrikloorietaani), PCB:n (ympäristömyrkky jonka yhdisteitä käytetään lakoissa, liimoissa ynnä muissa) ja bromattujen palonestoaineiden. Kolmantena halutaan välttää ympäristöön kohdistuvia fyysisiä vaikutuksia, kuten esimerkiksi liikakalastusta, metsien liikahakkuuta sekä geenimanipulointia. Neljäntenä halutaan antaa ihmisille mahdollisuus täyttää tarpeensa, kuten esimerkiksi poliittisen ja taloudellisen sorron lopettaminen. (Scandicin [www-sivut](#).)

Hotellitoiminnan ympäristövaikutukset ja – kuormitukset ovat suuria. Vaikutukset eivät juuri eroa kotona asumisesta syntyvistä kuormituksista. Energian ja veden kuluusta tapahtuu joka päivä lämmityksessä, valaistuksessa, ruoanlaitossa, pyykinpesussa ynnä muussa. Jätettä syntyy hotelleissa samoin kuin normaaliasumisessakin. Suurin ero näiden kahden välillä on se, että hotellitoiminnan ympäristövaikutukset ovat moninkertaisesti suuremmat. Hotelleissa halutaan tarjota mahdollisimman hyvää ja tasokasta palvelua, joten energian ja raaka-aineiden käyttö on huomattavasti korkeampaa kuin kotitalouksissa syntyvä kuormitus. Hotellitoiminnassa avainasemaan nousee näissä asioissa vastuunottaminen omasta ympäristökuormituksestaan, eli kyse on hotellin ympäristövastuusta. (Ympäristömerkin [www-sivut](#), b.)

Scandicin ympäristövastuu, eli vastuunottaminen ympäristön kuormituksesta omassa toiminnassa, ja kestävän kehityksen tukeminen käytännössä näkyy parhaiten kuluksen raportoinneissa. Vuodesta 1996 jokaisessa Scandicin hotellissa on raportoitu kuukausittaisia tilastotietoja vedenkulutuksesta, lajittelemattoman jätteen määrästä sekä siivouksessa käytettyjen kemikaalien määrästä. Vuodesta 2008 lähtien ovat Scandic hotelliketjun luvut olleet julkisesti kaikkien luettavana Scandicin www-sivuilla. Scandic hotelliketjussa halutaan seurata ja vertailla lukuja, koska Scandicissa halutaan tietää kuinka eri hotelleissa on onnistuttu vähentämään ympäristökuormitusta. Luvut laitetaan nähtäväksi myös muille, asiakkaista yhteistyökumppaneihin. (Scandicin www-sivut.)

Kestävän kehityksen tukemista pidetään Scandic hotelliketjussa haasteena ja jatkuvana prosessina. Ympäristötyön keskeisinä paikkoina toimivat hotellit, joissa tehtävät toimet vaikuttavat ympäristöön koko ajan. Scandicin hotelliketjun hotelleissa siivous, ruuanvalmistus ja -tarjoilu ruokaa ynnä muut hotellien normaalitoimet vaikuttavat, luontoon ja ympäristöön jollakin tavalla. Scandicissa koulutetaan jokainen työntekijä ympäristöasioihin ja jokaisen hotellin on tehtävä oma osuutensa ympäristöasioiden hyväksi. Kaikissa hotelleissa on oma ympäristövastaavansa, jonka harteilla on huolehtia että yleistä ympäristösuunnitelmaa noudatetaan. (Scandicin www-sivut.)

### 3.2 Kestävä kehitys ja ympäristövastuu käytännön asioissa

Scandicin ympäristövastuu ja kestävän kehityksen tukeminen näkyy käytännössä monin eri tavoin. Scandicin huoneet rakennetaan, kunnostetaan ja sisustetaan heidän omien standardiensa mukaan, jotta niistä tulee mahdollisimman vähän ympäristövaikutuksia. Rakennusmateriaaleissa käytetään mahdollisimman paljon kierrätettyjä tai ympäristöystävällisiä aineita ja tarvikkeita. (Scandicin www-sivut.)

Scandicin rakennustyöhön ja uudistuksiin kehittämästä standardista käytetään nimitystä SERECS. Nimi rakentuu sanoista: Scandic Environmental Refurbishment Equipment and Construction Standard. Rakennustyössä ja uudistuksissa huomioi-

daan myös seuraavia periaatteita: käytettävät materiaalit dokumentoidaan ja materiaalivalinnoissa huomioidaan energiatehokkuus, kestävyys, valmistus, kuljetukset, käyttöikä ja kierrätys. Tulevaisuutta varten kaiken rakennetun ja remontoitujen purkamisen tulisi olla helppoa lisä uudistuksia ja rakennustöitä varten. Scandicin hotelliketjuissa vältetään käyttämästä sekamateriaaleja ja aineita jotka olisivat ympäristölle haitallisia tai allergisoivia. (Scandicin www-sivut.)

Scandicin hotelliketjun huoneiden sisälämpötilat ovat säädettyinä normaalisti 21 asteeseen ja pullotetun veden sijaan huoneissa on tarjolla vesikannu ja lasit. Nämä toimenpiteet ovat hyviä esimerkkejä joilla Scandicissa vähennetään energian- ja vedenkulutusta. Yksi merkittävimmistä teoista on ollut kertakäyttöpakkauksista luopuminen kylpyhuoneissa ja ravintoloissa. Scandic hotelliketjun huoneiden kylpyhuoneissa käytetään nykyisin kiinteissä säiliöissä ympäristömerkittyä pesuainetta pienten shampoo- ja saippuapakkausten sijaan. Scandic hotelliketjun ravintoloissa ei käytetä yksittäispakattuja elintarvikkeita vaan esimerkiksi aamiaisella tarjolla olevat elintarvikkeet kuten hillo, murot ja hunaja ynnä muut ovat tarjolla astioissa tai kulhoissa. Tämä on yksi tavoista, joilla Scandicissa yritetään vähentää jätteen määrää. (Scandicin www-sivut.)

Scandic hotelliketjun ravintoloissa ja aamiaisella tarjolla olevissa ruuissa pyritään noudattamaan myös mahdollisimman paljon kestävästä kehitystä ja ympäristövastuullista toimintaa. Scandic hotelliketjun ravintoloiden ja aamiaistarjoilujen ruuissa pyritään käyttämään mahdollisimman paljon luomutuotteita. Lähiruokaa, eli lähellä tuotettua ruokaa, käytetään mahdollisuuksien mukaan. Tuotteiden yksittäispakkaukset on pyritty poistamaan jotta pakkausmateriaalien jätteenmäärää saadaan vähennettyä. Ravintolassa vesikannun pohjalle jäänyt vesikin käytetään hyödyksi ja kastellaan sillä viherkasvit. (Kalmari & Kelola, 2009, 79.)

Scandic hotelliketjussa vaaditaan tavarantoimittajilta ja muilta ulkoistetuilta palveluilta sekä yhteistyökumppaneilta Scandicin ympäristövaatimusten täyttämistä omassa toiminnassaan ja materiaaleissaan. Kaikkien Scandic hotelliketjun kanssa toimivien ulkoistettujen palveluiden ja yhteistyökumppaneiden on täytettävä kattava ympäristövakuutus, jolla halutaan tehdä pohja kestäväan kehitykseen pyrkivälle yhteistyölle. (Scandicin www-sivut.)

## 4 SCANDIC

### 4.1 Scandicista yleisesti

Scandic-hotelliketjun historia ulottuu vuoteen 1963, jolloin avattiin ensimmäinen hotelli ”Esso Motor Hotell” Laxåhon Ruotsiin. Hotelli oli jo tuolloin Ruotsissa edelläkävijä tarjotessaan tienvarsihotellissa asiakkailleen television huoneeseen ja uimaaltaan. Scandicissa on tapahtunut paljon muutoksia vuosien varrella matkalla tienvarsihotellista isoksi hotelliketjuksi. Samoin myös matkustaminen on kehittynyt ja vaatimukset lisääntyneet. (Scandicin [www-sivut](#).)

Scandicissa on laajennettu hotellitoimintaa Ruotsin ulkopuolelle vuodesta 1972 lähtien. Scandic hotelliketjun hotelleja sijaitsee ja toimii nykyään muun muassa Tanskassa, Suomessa, Norjassa, Virossa, Saksassa, Hollannissa, Belgiassa ja Puolassa. Vasta vuonna 1984 yhtiö sai nimen ”Scandic-hotels”. Suurimpia muutoksia Scandicin historiassa ovat olleet omistusmuutokset vuosina 2001 jolloin Scandic Hotels ostettiin Hilton Group Plc (nykyinen Hilton Hotel Corporation) toimesta osti ja vuonna 2007 Scandic myytiin EQT:lle. Vuonna 2001 tapahtunut World Trade Centerin terrori-isku USA:ssa vaikutti hotelli- ja matkailuun merkittävästi. (Scandicin [www-sivut](#).)

Scandic hotelliketjussa yksi tavoite oli keskittyminen kasvuun ja laajenemiseen. Scandic-hotelliketjussa tarjotaan palveluita tällä hetkellä 160:ssä eri hotellissa ympäri maailmaa. Scandic hotelliketjussa työskentelee 6600 työntekijää, jotka palvelevat kaikkia, lomamatkaajista liikematkustajiin. Scandic hotelliketjussa halutaan hotellien olevan ilmeeltään moderneja, pirteitä ja epämuodollisia. (Scandicin [www-sivut](#))

Scandic hotelliketjussa oli tavoitteena saada hotellien määrää kasvatettua vuoteen 2012 mennessä kahtasataan. Kasvua ja laajenemista Scandic hotelliketjussa toteutettiin ketjuostoilla, rakentamalla uusia hotelleja, franchising-sopimuksilla sekä ostettujen hotellien muuttamisella Scandic-hotelleiksi. (Scandic 2008, 5.)

#### 4.2 Scandicin päämäärät, visiot ja arvot

Scandicin hotelliketjun tavoitteena on hotellien sijoittaminen keskeisillä paikoille ja ihmisten ja palveluiden lähelle. Scandic hotelliketjun hotellitoiminnassa halutaan tarjota palveluita kaikille tasavertaisesti, on kyse sitten liikematkailijasta tai tavallisesta turistista. Scandicin hotelliketjun hotellit pyritään rakentamaan tai sijoittamaan lähelle palveluita ja keskuksia. Näillä toimenpiteillä Scandicin hotelliketjussa halutaan tehdä hotelliin tulo ja yöpyminen helpommaksi. (Scandic 2008, 4.)

”By developing and operating hotels in Europe, we help people recharge with our easy and accessible services” ”Tavoitteemme on auttaa Scandicin vieraita lataamaan pattereitaan ja antaa uutta energiaa tarjoamalla yksinkertaisia ja kaikkien saatavilla olevia matkailupalveluita.” Scandicin hotelliketjun toiminnan ydin on hotellien kehittäminen ja hoitaminen vuokrasopimusten, franchisetoiminnan ja omien hotellien hallinnan kautta Euroopassa. Pohjoismaita pidetään kuitenkin scandic-hotelliketjun päämarkkina-alueena. (Scandic 2008, 2.)

Scandicin hotelliketjussa tavoitellaan sitä, että palvelut tarjotaan asiakkaalle mahdollisimman lähelle riippumatta siitä miten asiakas matkustaa ja millä matkustusvälineellä. (Scandic 2008, 2) Yhtenä Scandicin hotelliketjun vahvuutena pidetään hotellitarjonnan laajuutta ja tämä on yksi syy miksi suurimmissa kaupungeissa onkin tarjolla useampia Scandicin hotelleja. Scandic hotelliketjussa hotellin palvelut halutaan suunnata kaikille, tästä syystä hotellit eivät ole luksustasoisia mutta eivät myöskään ”halpamajoitusta”. Tyylikkäiden hotellien ja järkevien ratkaisujen tarjontaa pidetään myös yhtenä Scandic hotelliketjun johtavista ajatuksista. (Scandic 2008, 2.)

Scandic hotelliketjussa tavoitteena on olla asiakkaille enemmän kuin hotelli oli kyseessä sitten lomamatkaaja tai työmatkalainen. Scandic hotelliketjussa visiona on tarjota arvoja jotka ovat tärkeitä suuremmille sidosryhmille: vieraille, asiakkaille, omistajille, yhteiskunnalle ja työntekijöille. Scandic hotelliketjussa halutaan omalla toiminnalla ja ratkaisuilla hotelleissa inspiroida ihmisiä paremman maailman hyväksi. Scandic hotelliketjussa halutaan että asiakkaat ja vieraat tekevät tietoisien valinnan taloudellisesti, yhteiskunnan ja ympäristön kannalta valitessaan juuri Scandic-hotellin. (Scandic 2008, 2.)

Scandic hotelliketjun hotellitoiminnassa pidetään tärkeänä ekologisesti ja sosiaalisesti kestävä yhteiskunnan tukemista ja kehittämistä. Sisäistä kulttuuria, eli miten hotelliketjun hotelleissa toimitaan ja kohdellaan muita, pidetään Scandic-hotelliketjussa tärkeänä, ja siksi hotelleissa halutaan kohdella vieraita, asiakkaita, omistajia, yhteistyökumppaneita sekä kollegoita samojen arvojen mukaisesti. Scandic hotelliketjun sisäisen kulttuurin arvoja ovat: omtanke, will to win, teamwork, integrity, fun for all ja turvallisuus scandic hotellissa. (Scandic 2008, 3.)

Omtanke, jolla tarkoitetaan toisten huomioimista. Sitä pidetään Scandic hotelliketjun tärkeimpänä arvona, jota Scandic hotelliketjussa halutaan työntekijöiden pitävän itsestään selvänä asennoitumistapana. Sillä ei tarkoiteta pelkästään vieraiden ja työtovereiden huomioimista, vaan kyse on myös laajemmassa mittakaavassa ympäröivän maailman välittämisestä. (Scandic 2008, 3.)

Will to win, tarkoittaa halua olla voittaja ja voittaa. Scandic hotelliketjussa halutaan luoda työpaikalle kulttuuria jossa työntekijät keksivät kilpailukykyisiä ja luovia ratkaisuja asioihin ja haluavat saada aikaan tuloksia. (Scandic 2008, 3.)

Teamwork, jolla tarkoitetaan yhteistyötä. Scandicssa halutaan yhteistyöllä osoittaa että Scandic on hotelliketju eikä ketju erilaisia hotelleja. Yhteistyö merkitsee scandicille menestyksestä suhteiden ja verkostojen hoitamista, ja sitä kautta herkkyyttä ympäröivän maailman tarpeille. Yhteistyötä pidetään Scandic hotelliketjun menestymisen kannalta tärkeänä ja korvaamattomana tekijänä. (Scandic 2008, 3.)

Integrity, jolla tarkoitetaan Scandicin hotelliketjussa rehellisyyttä. Tällä arvolla halutaan ohjata organisaatiota rehellisyyteen, selkeyteen ja ammattimaisuuteen liiketoiminnassa. Integrity arvolla tarkoitetaan myös avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä kunnioituksen ja suvaitsevaisuuden osoittamista yksilöitä kohtaan. (Scandic 2008, 3.)

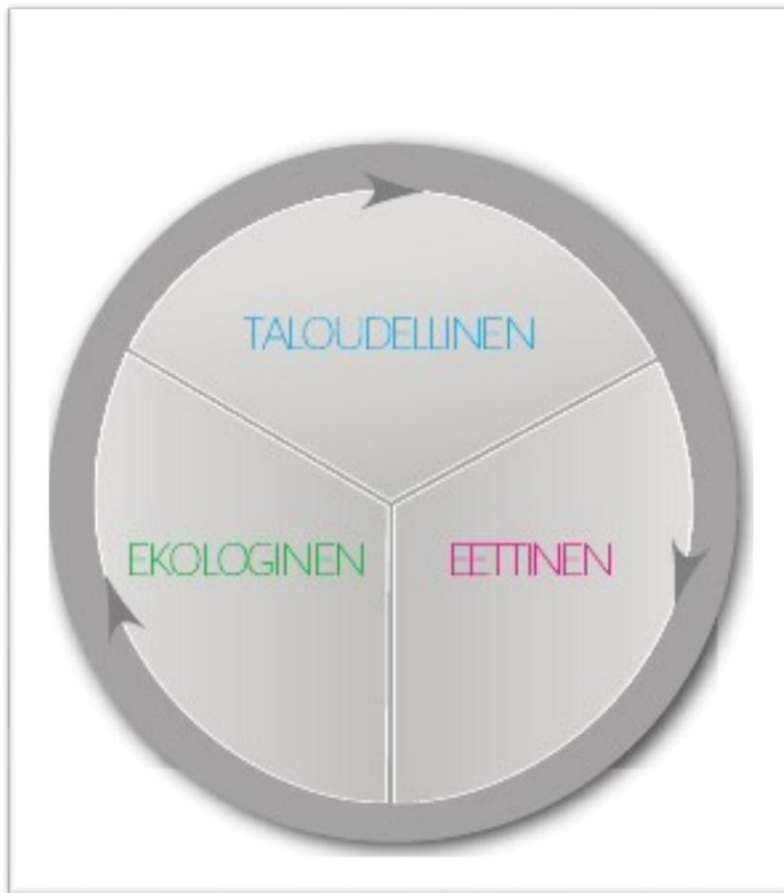
Avoimuudella halutaan osoittaa muille että Scandic hotelliketjussa ollaan rehellisiä ja selkeitä ammattimaisessa liiketoiminnassa. Avoimuus ja integriteetti, eli rehellisyys, saavutetaan kunnioituksella ja suvaitsevaisuudella. Scandic hotelliketjussa ei haluta unohtaa huumoria ja hauskuutta. Fun for all, jolla Scandic hotelliketjussa tarkoite-



taan huumoria, innokkuutta, ylpeyttä ja työn iloa. Näitä kaikkia arvoja pidetään tärkeinä menestystekijöinä Scandicin hotelliketjussa. (Scandic 2008, 3.)

Turvallisuus koetaan todella tärkeäksi asiaksi Scandicin hotelliketjun hotelleissa "Yhdenkään vieraan tai työntekijän turvallisuutta ei saa riskeerata." Lause kertoo lyhyesti miten tärkeä asia turvallisuus Scandicissa on. Scandic hotelliketjujen toiminnassa pidetään huoli turvallisuudesta ja työntekijöiden on käytävä turvallisuuskoulutus sekä suoritettava palo- ja evakuointiharjoituksia säännöllisin väliajoin. Lisäksi Scandic hotelliketjun työntekijöille tarjotaan avuksi turvallisuuskäsikirja, turvatarkastukset sekä kriisiryhmäorganisaatio. (Scandic 2008, 3.)

Arvokompassin (Kuvio 1) avulla Scandic hotelliketjussa mitataan tavoitteita ja tavoitteiden edistymistä kolmella tavalla. Tätä tavoitteiden edistämismenetelmän mittaamista kutsutaan organisaatiossa kestävän kehityksen kompassiksi. Scandic hotelliketjun taloudellisella tuloksella kerrotaan siitä, kuinka hyvin omistajien varoja on pystytty käyttämään ja millä tavalla hotelliketjussa on pystytty luomaan taloudellista arvoa. Ympäristöä koskevalla tuloksella halutaan osoittaa, millä tavalla Scandic hotelliketju on onnistunut pienentämään ympäristökuormitustaan. Eettisellä tuloksella halutaan näyttää, miten hyvin organisaatio on pystynyt vaikuttamaan yhteiskuntaan, sen aktiivisena jäsenenä. Kuten arvokompassista otetusta kuvasta näkyy, sillä pyritään kestävän kehityksen tukemiseen ja kompassissa on otettu kaikki kestävän kehityksen osa-alueet huomioon yhtenäisinä ja toisiinsa vaikuttavina osa-alueina. (Scandicin [www- sivut](#).)



Kuvio 1. Scandicin arvokompassi (Scandicin www-sivut)

## 5 SCANDIC JULIA JA SCANDIC PLAZA

Scandic hotelliketjuun kuuluva Turkulainen hotelli Scandic Julia sijaitsee Turun ydinkeskustassa lähellä Aurajokea. Scandic Julia on yksi Turun moderneimmista hotelleista. Hotellissa on tehty täydellinen uudistus, joka valmistui kesäkuussa 2011. Scandic Julia -hotellissa on ilmastoidut ja viihtyisästi sisustetut huoneet sekä bistrohenkinen, eli pieni, kotoisa ja viihtyisä ravintola. Lisäksi Juliassa on täysin uudistunut kokousosasto ja lämmin sisäpysäköintihalli. Kuntohuoneeseen/kuntosalille ja saunoihin on kaikille Scandic Julian asiakkaille vapaa pääsy. (Scandicin www-sivut.)

## 5.1 Scandic Plaza

Scandic hotelliketjuun kuuluva Scandic Plaza on toinen Turun ydinkeskustassa sijaitsevista Scandic hotelleista. Scandic Plaza sijaitsee kävelykadun varrella kaupungin ytimessä lähellä palveluita ja ihmisiä. Scandic Plaza on Scandic Julian tapaan joutsenmerkitty hotelli. Scandic Plazassa on 118 huonetta jotka ovat kaikki savuttomia eli niissä ei saa tupakoida. (Scandicin [www-sivut](#).)

Scandic Plazassa on kokoustilat, ympäri vuorokauden auki oleva kuntosali, sisäpysäköinti mahdollisuus. Hotelli tarjoaa asiakkailleen langattoman internet yhteys mahdollisuuden kaikkialla hotellissa. Hotellin alakerrassa on ravintola, joka toimii myös Scandic Plazan aamiaistilana. (Scandicin [www-sivut](#).)

## 5.2 Joutsenmerkitty Scandic Julia

Scandic hotelliketjussa on toimittu lähes 20 vuoden ajan kestävän matkailun edelläkävijänä ja suunnannäyttäjänä hotellitoiminnassa. Scandic hotelliketjun hotelleista yhteensä kolmelletoista on myönnetty joutsenmerkki ympäristöystävällisestä ja kestävästä kehitystä tukevasta hotellitoiminnasta Suomessa. Scandic hotelliketjun hotelleja, jotka ovat ansainneet joutsenmerkin, on muissa pohjoismaissa jo yhteensä yli sata. (Motivan [www-sivut](#) 2011.)

Tunnetuin ja ehkä vaativin ympäristömerkki, joutsenmerkki, on myönnetty jo yli puolelle Scandicin hotelliketjun hotelleista. Joutsenmerkin saadakseen on hotellissa täytettävä todella vaativat kriteerit koskien ympäristöystävällisyyttä ja kestävästä kehitystä ja ylläpidettävä kriteerien vaatimaa taso koko ajan.

Joutsenmerkin saamiseksi palveluja ja tavaroita tarkastellaan niiden koko elinkaaren osalta aina raaka-aineesta jätteeksi asti. Ympäristövaatimusten lisäksi joutsenmerkkiin sisältyy myös toimivuutta ja laatua koskevia vaatimuksia. (Scandic 2008,11) Joutsenmerkin visiona on kestävä kulutus kestävässä yhteiskunnassa. Vaatimuksia tulee lisää ja niitä tiukennetaan koko ajan. Lisääntyvien vaatimusten mukana siirrytään koko ajan kohti kestävämpää kehitystä. (Ympäristömerkin [www-sivut](#), a.)

Scandic Julian hotellirakennusta uudistettiin ja laajennettiin perusteellisesti. Uudistuksessa ja laajennuksessa otettiin huomioon kestävän kehityksen periaatteet ja Scandicin ympäristöohjelma. Myös Scandic Julian koko henkilökunta on sitoutunut ympäristöohjelmaan ja sen toimintaan. Scandic Julia hotelli avattiin yleisölle 6.6.2011. Joutsenmerkin näkyvyys käytännössä Scandic Julia- hotellissa ilmenee esimerkiksi vettä säästävinä hanoina, ympäristömerkittyinä pesuaineina, energiaa ja sähköä säästävinä LED-lamppuina ja turvallisina sisustusmateriaaleina. Scandic Julian sijainti ydinkeskustassa Turun Kauppatorin läheisyydessä lähellä palveluita ja Aurajoen rantaa on ekologinen. Scandic Julian sijainti ydinkeskustassa edesauttaa kulkemista jalkaisin ja vaikka polkupyörällä. Scandic Julia hotellin asiakkaat voivat lainata halutessaan pyörän hotellista. (Motivan www-sivut 2011.)

Hotelli- ja ravintola-alalla on nykyään entistä tärkeämpää profiloitua ympäristö vastuulliseksi yritykseksi. Joutsenmerkistä on tullut entistä merkittävämpi kilpailuvaltti hotelleille. (Motivan www-sivut 2011.) Molemmat Scandic-hotelliketjun hotellit, Scandic-Julia sekä Scandic-Plaza, Turussa ovat joutsenmerkittyjä.

### 5.3 Hotelli ja huoneet

Jokaisessa Scandic hotelliketjun hotellissa noudatetaan sisustuksessa ja materiaalinnoissa hotelliketjun ympäristöohjelmaa. Määräykset perussisustukseen ja suurimpiin linjoihin, kuten perushuonekaluihin ja kylpyhuoneeseen, tulevat hotelliketjulta mutta tiettyjä yksityispiirteitä kuten tauluja maljakoita ynnä muita voivat yksittäiset hotellit valita itse. Hotellissa käytettävät painotuotteet ovat Scandic Juliassa joutsenmerkittyjä. Scandic Julian toiminnasta johtuvaa ympäristön kuormitusta vähennetään muun muassa wc-istuinten huuhteluveden säätelyllä sekä Scandic Juliassa käytetään energiansäästölamppuja. Jätteiden lajittelussa Scandic Juliassa noudatetaan Scandic hotelliketjun kestävän kehityksen periaatteita. Jätteiden tarkemman lajittelun ansiosta sekajätteen määrä on saatu Scandic Juliassa vähenemään huomattavasti. Scandic Juliassa kuten muissakaan Scandicin hotelliketjun hotelleissa ei käytetä an-

nospakkauksia lainkaan ja Scandic Julia hotellin ravintola kuten muutkin Scandic hotelliketjun ravintolat pyrkivät käyttämään mahdollisimman paljon luomutuotteita. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Scandic Juliassa on yhteensä 155 huonetta. Kaikki 155 Scandic Julian huonetta ovat savuttomia eli huoneissa ei saa tupakoida. Scandic Juliassa ei ole sviittejä vaan vain ainoastaan standard- ja superior tasoisia huoneita. Kaikki huoneet ovat ilmastoituja. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Hotellihuoneet voidaan luokitella joko vuoteiden määrän tai vuoteen koon mukaan huoneessa sekä sisustuksen, huoneen koon tai näköalan mukaan. Huoneista käytetään yleisesti englannin kielisiä termejä ja lyhenteitä. (Rautiainen & Siiskonen 2008, 111.) Scandic Juliassa huoneet on luokiteltu standard- ja superior-tyyppisiksi huoneiksi. Sviittejä Scandic Juliassa ei ole ollenkaan.

Standard tyyppiset huoneet ovat tavallisia kahden hengen huoneita, joissa perusvarustukseen kuuluu minibaari, puhelin, televisio, radio, suihku tai kylpyamme, hiustenkuivaaja sekä silitysmahdollisuus. Superior- ja business-tyyppiset huoneet on suunniteltu liike/työmatkustajan tarpeita varten. Huoneissa on esimerkiksi tietoliikenneyhteydet, langaton tai langallinen Internet-yhteys. Lisäksi sisustuksessa voidaan käyttää tiettyä tyyliä (Rautiainen & Siiskonen 2008, 112.)

Scandic Juliassa olevat standard-huoneet ovat kooltaan 18–22 neliömetriä. Scandic Julian hotellihuoneiden lattiat ovat valmistettu ympäristöystävällisesti tuotetusta ja valmistetusta puusta. Huonekalujen ja materiaalien valmistuksessa on käytetty ympäristöystävällisiä ja kestäväää kehitystä tukevia materiaaleja. Huoneiden varustukseen kuuluu perus Standard-huoneeseen kuuluva varustus. Huoneessa ovat: hiustenkuivain, meikkauspeili, taulu-televisio, langaton Internet-yhteys, työpöytä sekä tuoli, ilmastointi, silityslauta ja -rauta, turvasäilytys kannettavalle tietokoneelle, pimennysverhot sekä puhelin. (Scandicin [www-sivut](http://www.scandic.fi).)

Tullessa sisään huoneessa on avainkortille tarkoitettu paikka seinässä, joka säätelee myös huoneen valaistuksen ja sähkönkäyttöä. Tullessa huoneeseen kortti asennetaan paikalleen ja saadaan sähköt käyttöön ja lähtiessä kortin poisto sammuttaa valot ja

sähkölaitteet. Tämä on hotellin energiansäästöön kuuluva toiminto. Huoneessa ei ole kylpyammetta vedenkulutuksen vähentämiseksi. Wc-pöntöissä on myös vedenkulutusta säättävät tankit. Tarjolla on pullotetun veden sijasta vesikannu ja lasit, joilla pyritään säästämään vedenkulutusta ja pakkausmateriaaleja. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Scandic Julian Superior-huoneet ovat kooltaan 19–48 neliömetriä. Scandic Julian superior-huoneissa on uusittu sisustus ja lattiat on valmistettu ympäristöystävällisesti tuotetusta ja valmistetusta puusta. Samoin kuin Standard-tasoisessa huoneessa huonekaluihin ja materiaaleihin on käytetty ympäristöystävällisiä ja kestävästä kehitystä tukevia materiaaleja. Huoneiden varustukseen kuuluu perus superior-huoneeseen kuuluva varustus. Huoneesta löytyvät hiustenkuivain, meikkauspeili, taulu-televisio, langaton Internet-yhteys, työpöytä sekä tuoli, ilmastointi, silityslauta ja -rauta, turvasäilytys kannettavalle tietokoneelle, pimennysverhot sekä puhelin. Erona Standard-tasoihin huoneisiin, Scandic Julian Superior-huoneissa on lisäksi kahvinkeitin ja teenkeitin sekä kylpytakit. Joissakin isommissa huoneissa on myös oma sauna. Superior-huoneissa on samat veden- ja energiankulutusta säätelevät toiminnot kuin Standard-huoneessa. (Scandicin [www-sivut](http://www.sivut).)

Huoneiden sisustuksessa on käytetty mahdollisimman paljon joutsenmerkittyjä tai luontoystävällisiä materiaaleja. Lattian materiaalit ja suurimmat huonekalut ovat hotelliketjun määräämät, mutta niidenkin materiaalit tai niiden valmistuksessa on käytetty mahdollisimman paljon luontoystävällisiä tai kestävästä kehitystä tukevia materiaaleja. Pienetkin asiat kuten roska-astia, on suunniteltu lokeroineen eri jätemuodoille. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Paperin tuhlausta vältetään ravintola- ynnä muiden esitteiden minimoimisella ja kaiken tarvittavan informaation saa televisiosta ”info-kanavalta” tai kysymällä henkilökunnalta. Minibaareja ei huoneissa ole, koska Scandic Juliassa kuten koko Scandicin hotelliketjussa halutaan välttää yksittäispakattujen tuotteiden käyttöä, kuten pullotettua vettä. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Hotellin aulasta löytyy pieni myymälä josta voi ostaa tuotteita. Turkua ja sen kulttuuriperintöä on tuotu esille hotellin tauluilla jotka esittävät vanhaa Turkua sekä koko-

ushuoneiden nimet viittaavat myös lähikorttelin historiaan. Kokoushuoneissa kestävä kehityksen tukeminen ja ympäristöystävällisyys huomioidaan esimerkiksi kokoustarvikkeissa, kuten paperit on valmistettu kierrätyspaperista ja sähkön- ja energiankulutusta vähennetään tarveohjatulla valaistuksella joka toimii samalla periaatteella kuin hotellihuoneidenkin valaistus ja sähkönkäyttö. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

#### 5.4 Energia- ja vedenkulutus sekä jätehuolto

Scandic Juliassa kuten koko Scandic hotelliketjussa pyritään järjestelmällisesti säästämään energiaa ja kuluttamaan vettä niin vähän kuin mahdollista. Hotelliketjun Internet-sivuilla voi seurata reaaliajassa veden ja energiankulutusta. Hotelleissa on vedenkulutusta pyritty säätelemään erilaisilla ratkaisuilla. Wc:t ja suihkutilat on suunniteltu vettä säästäviksi erilaisilla ratkaisuilla, kuten vettä säästävillä suihkukahvoilla ja vesihanoissa on tunnistimet jotka katkaisevat vedentulon itsestään. Siivouksessa käytetään vesihöyryä useimmissa hotelleissa ja astianpesukoneet sekä pesukoneet ovat tehokkaita ja energiaa sekä vettä säästäviä. Isoja säästöjä tehdään Scandic Juliassa, kuten muissakin Scandic hotelleissa, koko ajan käyttämällä omaa suodatettua, jäähdytettyä ja hiilihapotettua vettä laskuhanoista, pullotetun veden sijasta. Energiankulutus huomioidaan myös kaikessa mahdollisessa toiminnassa. Energiankulutusta on saatu vähennettyä lämmityksessä, jäähdytyksessä, valaistuksissa ja kuljetuksissa sekä laitteiden käytössä. (Scandicin www-sivut.)

Jätehuoltoon Scandic hotelliketjussa ja Scandic Juliassa panostetaan paljon. Yksittäispakattujen tuotteiden poistaminen ja pullotetun veden poistaminen on saanut merkittäviä tuloksia aikaan. Pelkästään joutsenmerkistä tulevat standardit velvoittavat hotelliketjua omilla vaatimuksillaan pitämään jätehuollon kunnossa. Jätteitä lajitellaan parhaimmillaan jopa 22 eri osaan. Jätteiden lajittelu aloitetaan jo huoneista, joissa roskakori on jaoteltu eri jätteille. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Scandic Juliassa siivous on ulkoistettu toiminto, mutta silti siivouksessa huomioidaan ympäristöystävällisyys ja kestävä kehityksen tukeminen sekä Scandic hotelliketjun

määrittämät ympäristöstandardit työssä ja pakkausmateriaaleissa. Siivoukseen käytettävien puhdistusaineiden on oltava ympäristömerkittyjä vaatimusten mukaisesti, ja vedenkulutusta siivouksessa yritetään vähentää käyttämällä siivouksessa vesihöyryä. Scandic Juliassa ravintolan ja keittiön jätteet lajitellaan Joutsenmerkin vaatimusten mukaisesti muun muassa bio-, energia-, kaatopaikka-, metalli- ja lasijätteisiin. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tiina-Kaisa Rantanen, 27.11.2011.)

Jokaisessa Scandic hotellissa, kuten myös Scandic Juliassa, raportoidaan kuukausittain resurssien käyttöä SIR- järjestelmään. Lyhenne tulee sanoista Sustainability Indicator Reporting (SIR). SIR on Scandic-hotelliketjun oma raportointijärjestelmä, jossa jokainen hotelli voi verrata lukujaan toisten hotellien raportoituihin lukuihin tai verrata niitä omiin aikaisempiin lukuihin. Jokaisessa Scandic hotellissa mitataan ja sen jälkeen raportoidaan veden kulutusta, sähkön kulutusta, pestävän pyykin määrää ja lajittelemattomien jätteiden määrää. (Scandicin [www-sivut](http://www.sivut).)

## 6 KESTÄVÄ KEHITYS

### 6.1 Mitä kestävä kehitys on

Kestävää kehitystä koskeva prosessi sai alkunsa 1972 Tukholman Yhdistyneiden kansakuntien (YK) ympäristökonferenssista, jossa tuotiin ympäristönsuojeluun liittyvät asiat esille kansainväliseen politiikkaan. Kokouksessa käsiteltiin luonnon tasapainon säilyttämistä ja luonnonvarojen järkevää käyttöä. (Opetusministeriö, Etusivu-verkkolehti, 2008.)

Vasta yli 20 vuotta myöhemmin vuonna 1987 sanoille ”kestävä kehitys” saatiin ensimmäinen tunnettu määritelmä. Sen esitti YK:n asettama Brundtlandin Komissio: ”Kestävä kehitys on kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken väestön tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa.” Komission julkaisema ympäristöasioita koskeva raportti ”Yhteinen tulevaisuutemme” toimi katalysaattorina jatkotoimenpiteille koskien kestävä kehitystä ja toi kestävä kehityksen idean yleiseen tietoisuuteen. (Opetusministeriö, Etusivu-verkkolehti, 2008.)



Vuonna 1992 Rio de Janeirossa järjestetyssä YK:n ympäristö ja kehityskonferenssissa asetettiin tavoitteeksi kestävä kehitys, Agenda 21-toimintaohjelmalla, jossa kestävä kehityksen edistäminen sai kansainväliset sovitut tavoitteet. (Opetusministeriö, Etusivu-verkkolehti, 2008.)

10 vuotta myöhemmin, Johannesburgissa YK:n kestävä kehityksen huippukokouksessa 2002, luotiin Agenda 21:selle toimintasuunnitelma. Kestävä kehitys määriteltiin käsitteenä ja kokonaisuutena uudelleen. Haluttiin määrittää kokonaisuus joka kattaa ekologisen, taloudellisen sekä sosiaalis-kulttuurisen ulottuvuuden tasavertaisina ja toisiinsa vaikuttavina ulottuvuuksina. (Opetusministeriö, Etusivu-verkkolehti, 2008.)

”Määritelmän mukaan kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet.” (Opetusministeriö, Etusivu-verkkolehti, 2008.)

Kestävä kehitys eri osa-alueineen on monimuotoinen ilmiö ja kaikki osa-alueet on otettava yhtäläillä huomioon käsiteltäessä ja tutkiessa kestävä kehitystä. Kaikki osa-alueet vaikuttavat tavalla tai toisella toisiinsa. (Dolcetan [www-sivut](#) 2011.)

Yksinkertaisesti osa-alueet ovat: ekologinen kestävyys, joka tähtää luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen. Taloudellinen kestävyys, jossa pitkällä tähtäimellä haetaan kannattavaa toimintaa. Sosiaalis-kulttuurinen kestävyys, jossa toiminnalla haetaan ihmisten hyvinvointia, yhteiskunnan oikeudenmukaisuutta ja turvallisuutta sekä hyvää elinympäristöä. (Dolcetan [www-sivut](#) 2011.)

#### 6.1.1 Ekologinen kestävyys

Ekologisella kestävyydellä tarkoitetaan sitä että pystytään säilyttämään luonnon monimuotoisuus ja samalla ihmisten taloudelliset ja aineelliset toiminnot voidaan sopeuttaa maapallon luonnonvaroihin ja luonnon sietokykyyn. Koko kestävä kehityk-

sen perusehtona ovat biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemin toimivuuden säilyttäminen. Ekologinen kestävyys edellyttää vastuullista toimintaa kaikilta niin kansainvälisesti kuin kansallisestikin. (Valtion ympäristöhallinnon www-sivut 2011.)

Ekologisesti kestävässä toiminnassa on siis kyse siitä, ettei luonnonvaroja kulutettaisi enempää kuin luonnon sietokyky antaa myöden. Ekologisesti kestävässä toiminnassa pyritään luopumaan ympäristöä ylikuormittavasta tuotannosta ja kulutuksesta sekä vähentämään ympäristölle haitallisia päästöjä.

#### 6.1.2 Taloudellinen kestävyys

Taloudellinen kestävyys tarkoittaa lyhyesti sitä miten taloudellinen toiminta vaikuttaa ympäristöön. Taloudellisesti kestävässä toiminnassa pyritään sisällöllisesti ja laadullisesti tasapainoiseen kasvuun. Taloudellisesti kestävässä toiminnassa pyritään välttämään velkaantumista sekä henkisten että materiaalien voimavarojen tuhlaamista pitkällä aikavälillä. (Valtion ympäristöhallinnon www-sivut 2011.)

Talouspolitiikalla halutaan saada aikaan kestävää taloutta joka on edellytyksenä yhteiskunnan keskeisille toiminnoille. Taloudellisella kestävyydellä tavoitellaan kansallisen hyvinvoinnin vaalimista ja lisäämistä. Taloudellisella kestävyydellä autetaan kohtaamaan myös haasteita joita nykypäivän Suomessa ovat väestön ikääntymisestä johtuvat sosiaali- ja terveysmenot (Valtion ympäristöhallinnon www-sivut 2011.)

Sosiaalinen kestävyys tarvitsee hyvän perustan kestävästä taloudesta ja sosiaalista kestävyyttä tukevat mekanismit auttavat myös osaltaan lievittämään mahdollisia maailmantalouden ongelmia (Valtion ympäristöhallinnon www-sivut 2011).

#### 6.1.3 Sosiaalinen kestävyys

Sosiaalisella kestävyydellä pyritään ihmisten eriarvoisuuden poistamiseen ja siihen että pystytään turvaamaan jokaiselle riittävä toimeentulo sekä perusoikeudet ja mahdollisuus vaikuttaa päätöksen tekoon. Sosiaalisesti kestävä toiminnan tarkoituksena on pystyä tarjoamaan myös tuleville sukupolville edellytykset oman hyvinvoinnin

luomiseen ja siirtämisen jälleen seuraavalle sukupolvelle. (Turun ammattikorkeakoulun, Vihreäpolku www-sivut 2011.)

Sosiaalisen kestävyiden globaaleja ongelmia ovat tällä hetkellä esimerkiksi lapsityövoima, voimakas väestönkasvu sekä köyhyys. Suomessa ongelmiksi ovat muodostuneet esimerkiksi työttömyys, syrjäytyminen ja sosiaalisten erojen kasvu. (Turun ammattikorkeakoulun, Vihreäpolku www-sivut 2011.)

#### 6.1.4 Kulttuurinen kestävyys

Kulttuurinen kestävyys sisällytetään usein sosiaaliseen kestävyteen, mutta tutkimuksessa se erotetaan omaksi kappaleekseen, vaikkakin kulttuurinen kestävyys liittyy kaikkiin kestävä kehityksen osa-alueisiin kiinteästi. Kulttuurin ja kestävä kehityksen suhdetta harvemmin huomioidaan ja se on teemana vaikeimmin käsiteltävä monitahoisuutensa vuoksi. Kulttuuriin kuuluu niin aineellisia kuin hengellisiäkin asioita. Ihmisten ja kansojen vuorovaikutuksessa kulttuuri elää ja muuttuu koko ajan. (Turun ammattikorkeakoulun, Vihreäpolku www-sivut 2011.)

Kestävässä kulttuurissa tärkein tavoite on hyväksyä ihmisten erilaisuus ja kunnioittaa jokaisen oikeuksia, on kyse sitten ihmisistä, luonnosta tai eläimistä. Kestävä kehityksen mukaisessa kulttuurissa autetaan parantamaan ihmisten ja alueiden hyvinvointia ja tärkeää on eri kulttuurien säilyminen ja eettisen ymmärryksen kehittyminen. (Turun ammattikorkeakoulun, Vihreäpolku www-sivut 2011.)

Edellisistä kappaleista voi päätellä että kestävä kehitys ei ole yksinkertainen sanapari. Kestävää kehitystä on katsottava kaikilta eri osa-alueilta jotta saataisiin tehtyä nimenomaan kestäviä ratkaisuja tulevaisuutta varten ja tuleville sukupolville. On muistettava että kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa tavalla tai toisella. Yksinkertaisia ratkaisuja ei ole kestävä kehitystä ajatellen matkailussa ja majoittumisessa joihin seuraavissa kappaleissa keskitytään.

## 6.2 Kestävä matkailu

World Tourism Organization (WTO) on määritellyt kestävän matkailun seuraavasti 1997: ”Kestävän matkailun tavoitteena tulisi olla kaikkien voimavarojen hoitaminen siten, että taloudelliset, sosiaaliset ja esteettiset tarpeet voidaan tyydyttää samanaikaisesti ylläpitäen kulttuurien eheyttä, elintärkeitä ekologisia prosesseja, luonnon monimuotoisuutta ja elämää ylläpitäviä järjestelmiä” (Hemmi 2005, 80).

Kestävästä matkailusta kerrotaan eri lähteissä erilaisilla nimikkeillä kuten vastuullinen matkailu, ekoturismi, ympäristötietoinen matkailu tai reilu matkailu. Kaikkien näiden nimikkeiden merkitys ja tarkoitus on lähes sama mutta ne painottavat vain eri asia-alueita. Useimmiten edellä mainitut termit liitetään matkailun ympäristövaikutuksiin, mutta kestävää matkailua ei voi tutkia pelkästään yhdestä näkökulmasta. Kestävä matkailu on monitahoinen ja – muotoinen asia. Kestävässä matkailussa on otettava huomioon kaikki kestävän kehityksen osa-alueet huomioon toisistaan riippuvina ei pelkästään ekologisuus. Kestävässä matkailussa on huomioitava taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset vaikutukset ekologisuuden rinnalla. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

Kestävää matkailua on pyritty määrittelemään ja kehittämään sille yleisiä periaatteita. Yksinkertaisten vastausten hakeminen on turhaa, sillä matkailu poikkeaa muista aloista. Kestävän matkailun sisältö on laaja ja moniselitteinen eikä sitä pysty toteuttamaan ”muutamilla operaatioilla” (Hemmi, J 2005, 85).

Matkailu on poikkeava ala muihin sektoreihin verrattuna, muutamien ominaispiirteidensä takia. Matkailun ominaispiirteitä ovat: nopea kasvu, aiheutetut ympäristö-ongelmat ja sosiaaliset haitat jotka kasaantuvat sellaisten ihmisten kannettavaksi, joilla itsellä ei ole mahdollisuus matkailla. (Kalmari & Kelola 2009, 13.)

Matkailussa on tarkoitus tarjota asiakkaalle laadukkaita matkailupalveluja ja – tuotteita. Kestävässä matkailussa on tärkeää matkailupalveluita ja – tuotteita tarjotessa huomioida laadun lisäksi myös matkailijan ja matkakohteenkin tarpeet. Samalla kestävässä matkailussa pyritään välttämään ja vähentämään matkailusta aiheutuvia negatiivisia vaikutuksia. (Metsähallituksen www-sivut 2010.)

Matkailutuotteiden ja – palveluiden kestävyysmittaaminen on ongelmallista matkailun monimuotoisuuden vuoksi. Eri matkailumuotoja pidetään toisiaan kestävämpinä, ehkä järkevin ratkaisu ei ole pohtia onko jokin matkailumuoto toistaan ekologisempi tai parempi vaihtoehto, sen sijaan pitäisi tähdätä siihen, että kaikkia mahdollisia matkailumuotoja kehitettäisiin kestävän matkailun periaatteiden mukaisiksi. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

Kuten aikaisemmin on todettu, kestävä matkailu ei saavuteta yksittäisillä toimenpiteillä, vaan kantamalla vastuu ympäristöstä ja ihmisistä kaikilla matkailuelinkeinon tasoilla ja osa-alueilla. Matkailun tärkein voimavara on luonto, jota kestävässä matkailussa tulisi hyödyntää järkevästi. Luonnon hyödyntäminen tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että ylläpidetään luonnon monimuotoisuutta ja autetaan säilyttämään luonnonperintöä. Luontoa ei pidä vahingoittaa ja tuhrata sen varoja liikaa, jotta myös tulevat sukupolvet saavat nauttia sen monimuotoisuudesta. Kestävässä matkailussa tulisi kunnioittaa luonnon lisäksi myös matkakohteiden paikallisväestöä mukaan lukien alkuperäisasukkaita ja vähemmistöjä. Kestävässä matkailussa vaalitaan kulttuuriperintöä ja arvoja sekä edistetään eri kulttuurien ymmärtämistä ja suvaitsevaisuutta. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

### 6.3 Kestävä majoitus

Matkailussa matkailija vaikuttaa suuresti valinnoillaan kestäväan majoitukseen. Hotellien lisäksi matkailija itse kantaa vastuun siitä miten suuri jälki omasta majoittumisesta jää. Hotelleissa kulutetaan paljon pelkässä hotellin perustoiminnassa. Päivittäiset toiminnot kuten pyykinpesu ja siivous, valojen palaminen ympärivuorokauden sekä erilaiset laitteet kuten lämmitys ja ilmastointi sekä ravintolan kylmälaitteet vaativat veronsa. Mitä suurempi majoitusliike on kyseessä, sitä suurempaa kulutus on. (Kalmari & Kelola 2009, 79- 80.)

Majoituspaikkaa tai hotellia valitessa olisi hyvä suosia ympäristösertifikaatin saaneita majoitusliikkeitä. Suomen majoitusliikkeiden sertifioinnissa käytetään joutsenmerkkiä ja EU-kukkaa. EU-kukkamerkki on Euroopan ympäristömerkki. (Kalmari &

Kelola 2009, 80.) EU-kukka myönnetään tuotteelle joka täyttää sille asetetut kriteerit. Kriteerit laaditaan tutkimalla tuotteen ympäristövaikutuksia koko sen elinkaaren ajalta. Sen jälkeen vaikutuksista olennaisimmat valitaan vaatimuksiksi. (Ympäristömerkin www-sivut 2012, a.)

Edellä mainitut sertifikaatit vaativat hotellin toiminnalta paljon ja hotellin toimintaa seurataan ja raportoidaan tietyin väliajoin. Esimerkiksi joutsenmerkin saadakseen hotellilla tai majapaikalla on oltava perusasiat kunnossa, eli vettä ja energiaa säästetään tai ainakin niiden kulutusta seurataan, jätteet lajitellaan asianmukaisesti ja hotellilla tai majoituspaikalla on ympäristöohjelma. (Kalmari & Kelola 2009, 81.) Ekologisuudesta ja vihreydestä on kuitenkin tullut trendi joten matkailijan kannattaa valita huolella ekohotellinsa. Mikä tahansa majoitusliike saattaa saada jonkinlaisen ympäristömerkin vaikka ekologisuudesta ei majoitusliikkeessä olisi tietoaakaan. (Kalmari & Kelola 2009, 80.)

Majoitusliikkeissä asiakas pystyy itse tekemään havaintoja miten hyvin kestävä kehitys ja ympäristöasiat on otettu hotellitoiminnassa huomioon. Esimerkiksi kysymällä suoraan hotellista miten heillä toimitaan ympäristöasioiden ja kestävä kehityksen tukemisen suhteen. Majoitusliikkeen tarkempi tarkastelu kriittisesti auttaa näkemään onko ekologiset ja ympäristöystävälliset lupaukset täytetty. (Kalmari & Kelola 2009, 82–83.)

Matkailija voi itse vaikuttaa omilla valinnoillaan miten kestävä yöpyminen on. Huolehtimalla omasta veden ja sähkönkulutuksesta sekä ilmastoinnin tai lämmityksen käytöstä voi omalta kohdalta tehdä kestävä kehitykselle palveluksen. Huoneissa ei tarvitse vaihtaa lakanoita tai pyyhkeitä päivittäin ja näillä toimilla saadaan säästöä siivouksessa ja jätevedessä. (Kalmari & Kelola 2009, 83.)

Hotellitoiminnasta tekee haastavan miten yhdistää ympäristöystävällisyyden ja kestävä kehityksen tukemisen ja laadukkaan palvelun. Hotelli- ja majoituslalla on huomioitava ympäristöystävällisen ja kestävä kehitystä tukevan toiminnan lisäksi myös asiakkaat ja heidän toiveensa, ja useimmiten asiakas haluaa laatua.

#### 6.4 Matkailun hyvät vaikutukset kestävän kehityksen kannalta

Matkailu on yksi maailman merkittävimmistä elinkeinoista. Matkailuala on suuri työllistäjä ja toimeentulon tuoja ihmisille monissa maissa joka puolella maailmaa. Matkailulla voidaan edesauttaa kohteiden ja alueiden infrastruktuurin ylläpitoa. Tällä tarkoitetaan muun muassa sitä, että kohteet saavat matkailusta tuloja joilla voidaan pitää alueella olevat tiet ja rakennukset kunnossa. Tämä toiminta hyödyttää sekä matkailijoita että paikallisväestöäkin. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

Matkailu vaikuttaa usein positiivisesti myös aluekehitykseen. Matkailu luo kysyntää erilaisista palveluista kohteeseen ja palveluiden kysynnällä ja tarjoamisella edesautetaan luomaan työpaikkoja paikallisväestölle. Matkailusta saadaan taloudellista hyötyä kohteeseen jolla voidaan auttaa ja motivoida paikallisyhteisöjä suojelemaan elinympäristöään ja hyödyntämään luonnon resursseja kestävästä kehityksestä tukevalla tavalla. Matkailusta saatavat tulot voidaan ohjata esimerkiksi paikallisväestön koulutukseen ja ympäristön suojeluun. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

Matkailulla pystytään motivoimaan kohdetta ylläpitämään kulttuurillisesti tärkeitä asioita kuten alkuperäisväestöjen kulttuuriperintöä ja säilyttämään historiallisia rakennuksia. Matkailulla pystytään lisäämään myös ihmisten tietoisuutta, suvaitsevaisuutta ja voidaan edesauttaa ymmärrystä erilaisten ihmisten välillä. Maailmassa on paljon ihmisiä joilla itsellään ei ole mahdollisuuksia matkailla ja tutustua vieraisiin kulttuureihin. Tällöin kohteeseen saapuvat matkailijat mahdollistavat vieraisiin kulttuureihin tutustumisen. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

Maailmassa on nykyään paljon sosiaalisia ongelmia joihin matkailulla voidaan tuoda lisää tietoisuutta. Suurimpia tämän hetken maailmanlaajuisia ongelmia ovat esimerkiksi ihmiskauppa ja lapsityövoima. Matkailulla tarjotaan mahdollisuuksia, ratkaisuja ja toimeentuloa sellaisille ihmisille joiden toisena vaihtoehtona saattaisi osallistuminen pakotettuna järjestäytyneeseen rikollisuuteen. Matkailusta saatujen tulojen avulla pystytään edesauttamaan paikallisväestöä köyhissä maissa kouluttautumaan sekä lisäämään heidän tietoisuuttaan omista ihmisoikeuksistaan ja lapsien oikeuksista sekä lisäämään tietoisuutta siitä mikä on oikeudenmukainen korvaus tehdystä työstä. (Suomen matkatoimistoalan www-sivut 2010.)

## 7 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS

Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisen tutkimuksen alkujuuret ovat luonnontieteissä. Kvantitatiivinen tutkimus korostaa yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän taustalla on realistinen ontologia, eli todellisuuspohjainen olemassaolo-oppi, jonka mukaan todellisuus rakentuu tosiasioista, jotka ovat todettavissa objektiivisesti. Tällaisen ajattelutavan synnytti filosofinen suuntaus, joka on nimetty loogiseksi positivismiksi. Tämä suuntaus korosti sitä, että kaikki tieto on peräisin suorista aistihavainnoista ja näihin havaintoihin perustuvasta loogisesta päättelystä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 129.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään menetelmiä, jotka ovat täsmällisiä ja laskennallisia. Kvantitatiivinen tutkimus selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa kohteessa tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on hypoteesin eli väittämän esittäminen, jota aikaisemmat teoriat sekä johtopäätökset tukevat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 129.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on aineiston keruun suunnitelma. Aineiston keräämisessä käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 129).

Tässä tutkimuksessa tehtiin asiakaskysely, jossa havaintoaineisto soveltuu määrälliseen numeeriseen mittaamiseen.

Tutkimuksen aineisto voidaan hankkia erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai kerätä tiedot itse. Tutkimusaineiston hankkimiseen vaikuttavat muun muassa asian luonne ja aineiston saamisen aikataulu. Valmiita aineistot tosin ovat harvoin käyttökelpoisia sellaisinaan ja tiedot voivat olla liian vähäisiä.



Usein päädytäänkin siihen, että valmiita aineistoja käytetään itse hankittujen tietojen vertailuun. (Heikkilä, 2005, 18–19.)

Aineistoa itse hankittaessa, tutkimusongelman perusteella päätetään mikä on sopivin kohderyhmä ja tiedonkeruu menetelmä. Erilaisia vaihtoehtoja ovat: postikysely, www-kysely, puhelin- tai käyntihaastattelu ja informoitu kysely. Tiedonkeruumenetelmään vaikuttavia asioita tutkimusongelman lisäksi ovat tutkittavan asian luonne, tutkimukselle asetettu tavoite, aikataulu ja budjetti. (Heikkilä, 2005, 18–19.)

Otannan tärkeimmät käsitteet ovat perusjoukko ja otos. Ne joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, muodostavat perusjoukon. Ideana otannassa on se, että kooltaan perusjoukkoa huomattavasti pienemmän otoksen perusteella saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa. (Vehkalahti 2008, 43.)

Huolellisesti laadittu otanta-asetelma, tarkoituksenmukainen otantamenetelmä ja ennen kaikkea vastaajien valintaan sisältyvä satunnaisuus varmistavat otannan onnistumisen. Tämä tarkoittaa sitä että jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla tulisi olla sama todennäköisyys tulla valituksi otokseen, koska muuten otos ei edusta perusjoukkoa. (Vehkalahti 2008, 43.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pitää määritellä perusjoukko, joille kysely tehdään. Tässä tapauksessa Scandic Julian ja Plazan hotellien asiakkaat määrittävät perusjoukon. Perusjoukosta otetaan otos, jolle esimerkiksi haastattelu ja kysely tehdään. Otoksen pitää olla mahdollisimman suuri, jotta tulokset ovat luotettavia. Tässä tutkimuksessa otannan määrällä oli suuri merkitys, koska perusjoukko eli hotelliasiakkaat on todella suuri. Kyselylomakkeita jaettiin hotellin vastaanotossa kaikille sisään kirjautumisen yhteydessä, jotta kaikilla helmikuun aikana yöpyneillä asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Eli jokaisella sisään kirjautuneella, eli perusjoukkoon kuuluvalla, oli sama todennäköisyys tulla valituksi otokseen.

Tässä nimenomaisessa opinnäytetyössä olevassa tutkimuksessa käytettiin menetelmänä kyselytutkimusta. Tutkimuksessa perusjoukolle eli Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkaille jaettiin sisäienkirjautumisen yhteydessä kyselylomake, johon asiakas halutessaan vastasi.

Kyselytutkimuksessa valittua aihetta mitataan kyselylomakkeella, joka olisi hyvä suunnitella huolellisesti, sillä muutoksia ei lomakkeeseen enää voi tehdä, kun se on jaettu vastaajille täytettäväksi. Tutkimukseen liitetään myös saatekirje, jossa vastaajalle selvitetään perustiedot siitä, mitä tutkitaan, kuka kyselyn on tehnyt ja mihin tarkoitukseen tuloksia tullaan käyttämään. (Vehkalahti, 2008, 47–48.)

Kyselylomaketta tehtäessä, tutkimuksen tavoitteen pitäisi olla jo täysin selvillä. Ennen lomakkeen suunnittelua ja tekoa on hyvä tutustua kirjallisuuteen ja pohtia tutkimusongelmaa. Tutkijan on selvittävä taustatekijät, joilla saattaa olla merkitystä tai vaikutusta tutkittaviin asioihin. Lomakkeen kysymysten tulisi olla sellaisia, että niiden avulla pystytään selvittämään tutkittava asia. Lomakkeen tekijän tulee ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa se, miten aineisto on tarkoitus käsitellä ja millä ohjelmalla vastaukset käsitellään, miten tiedot syötetään ja millä tavalla saadut tulokset raportoidaan. (Heikkilä 2005, 47.)

Kysymysten itsessään pitäisivät olla selkeitä ja helposti ymmärrettäviä sekä ytimekkäitä. Vaikeita sanamuotoja ja monimutkaisia käsitteitä tulisi välttää, jottei kysymyksistä tule epäselviä. Yksinkertaisiin, ytimekkäisiin kysymyksiin saa myös yksinkertaiset ja selkeät vastaukset. (Vehkalahti 2008, 23 – 24.)

Kysymyksiä voidaan laatia eri tavoilla, joko avoimiksi tai suljetuiksi kysymyksiksi. Avoimilla kysymyksillä tarkoitetaan sellaisia kysymyksiä joihin vastaaja voi vastata vapaamuotoisesti, kun taas suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat jo valmiina. Kummallakin kysymystyypeillä on hyvät ja huonot puolensa. Mittauksen ja tietojenkäsittelyn kannalta suljetut kysymykset ovat helpompia käsitellä valmiiden vaihtoehtojen puolesta. Sanalliset ja avoimet kysymykset ja vastaukset ovat työläämpiä käsitellä, mutta jossain tilanteissa niistä saa tietoa joka on kyselyn kannalta hyödyllistä, ja joka olisi jäänyt muuten havaitsematta. (Vehkalahti 2008, 24 – 25.)

## 8 ASIAKASKYSELY JA TULOKSET

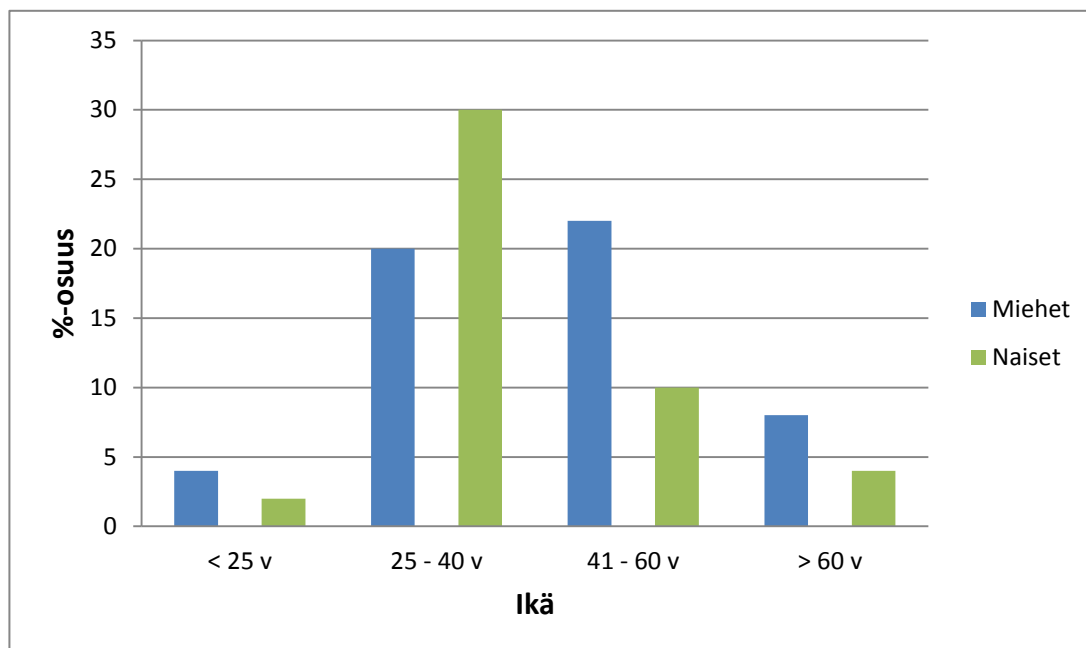
Asiakaskysely tutkimusta varten tehtiin Turussa Scandic hotelliketjun kahdessa yksikössä Scandic Juliassa ja Scandic Plazassa. Scandic Julia ja Scandic Plaza sijaitsevat Turun ydinkeskustassa keskeisillä paikoilla lähellä palveluita. Kyselyn tavoitteena oli selvittää pitävätkö Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkaat hotelleja ympäristöystävällisinä ja kestävää kehitystä tukevinä. Haluttiin tietää myös oliko näillä asioilla merkitystä majoituspäätöstä tehtäessä.

Kysely tehtiin nimettömänä ja taustatietoina kysyttiin asiakkailta sukupuolta ja ikää. Hotellijohtajan ja ympäristövastaavan sekä tutkimuksen tekijän yhteisestä päätöksestä kysely oli pienimuotoinen. Kyselyitä jaettiin kumpaankin hotelliin viisikymmentä (50) kappaletta ja niitä jaettiin asiakkaille sisäänkirjautumisen yhteydessä. Vastauksia saatiin takaisin viisikymmentä (50) kappaletta, eli vastausprosentti oli 50 prosenttia (50 %). Kaikki palautetut lomakkeet olivat asiallisesti täytettyjä ja näin ollen hyväksyttyjä tutkimusaineistoksi.

### 8.1 Taustatiedot

Tutkimuksen kysely haluttiin suorittaa nimettömänä, koska haluttiin madaltaa kynnystä kyselyyn osallistuneille vastata kyselyyn. Taustatietoina selvitettiin vastaajien ikä ja sukupuoli. Tutkimuksessa haluttiin selvittää vaikuttavatko ikä ja sukupuoli siihen näkevätkö asiakkaat Scandicin ympäristöystävällisenä ja kestävää kehitystä tukevana. Haluttiin tietää myös vaikuttavatko vastaajan ikä ja sukupuoli siihen kokevatko asiakkaat ympäristöystävällisyyden ja kestävä kehityksen tukemisen vaikuttavan majoituspäätökseen.

Kyselyyn vastanneista 54 % oli miehiä ja 46 % naisia. Eniten vastauksia saatiin 25–40-vuotiaiden sekä 41–60-vuotiaiden ikäryhmistä. Naisten ryhmässä vastauksia saatiin eniten 25–40-vuotiailta ja vähiten vastauksia saatiin alle 25-vuotiailta. Miesten ryhmässä eniten vastauksia saatiin 41–60-vuotiailta ja vähiten alle 25-vuotiailta. Vähiten vastauksia oli tullut alle 25-vuotiailta. (Kuvio 2).



Kuvio 2. Vastaajien taustatiedot

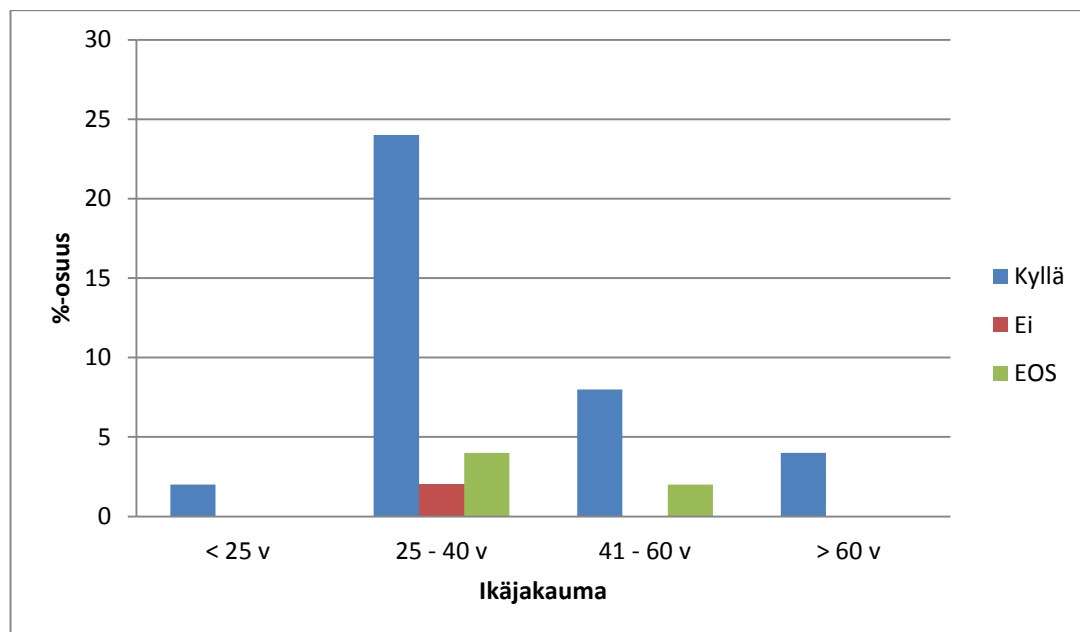
## 8.2 Ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen

Taustatietojen jälkeen asiakaskyselyssä kysyttiin Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkailta: ”Pidätkö Scandic Juliaa ja/tai Scandic Plazaa ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana hotellina?” Tässä kysymyksessä haluttiin tiedustella ovatko Scandic Julia ja Scandic Plaza asiakkaidensa silmissä ympäristöystävällisiä ja kestävästä kehitystä tukevia hotelleja. Tutkimuksessa tarkastellaan ensimmäisenä naisten vastauksia.

### 8.2.1 Naisten vastaukset

Kyselyyn vastanneiden 25–40-vuotiaiden naisten ryhmässä lähes 25 prosenttia vastaajista piti valitsemaansa Scandic-hotellia ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana. Kyselyyn vastanneiden 25–40-vuotiaiden naisten ryhmässä olivat myös ainoat ”ei”-vastaukset, joita muissa naisten tai miesten vastauksissa ei ollut. Kaikki kyselyyn alle 25-vuotiaat sekä yli 60-vuotiaat vastanneet naiset pitivät yksimielisesti valitsemaansa Scandic-hotellia ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana. Epävarmoja ”en osaa sanoa” vastauksia löytyi 25–40-vuotiaiden joukos-

ta lähes 5 prosenttia sekä 41–60-vuotiaiden ikäryhmästä lähes 3 prosenttia. Määrällisesti ”Kyllä”-vastausten osuus oli suurin jokaisessa naisten ikäryhmässä. Seuraavasta kuviosta nähdään kaikkien vastanneiden naisten ikäryhmät ja heidän ”kyllä”, ”ei”- ja ”en osaa sanoa”- vastauksensa prosenttiosuuksina. (Kuvio 3)



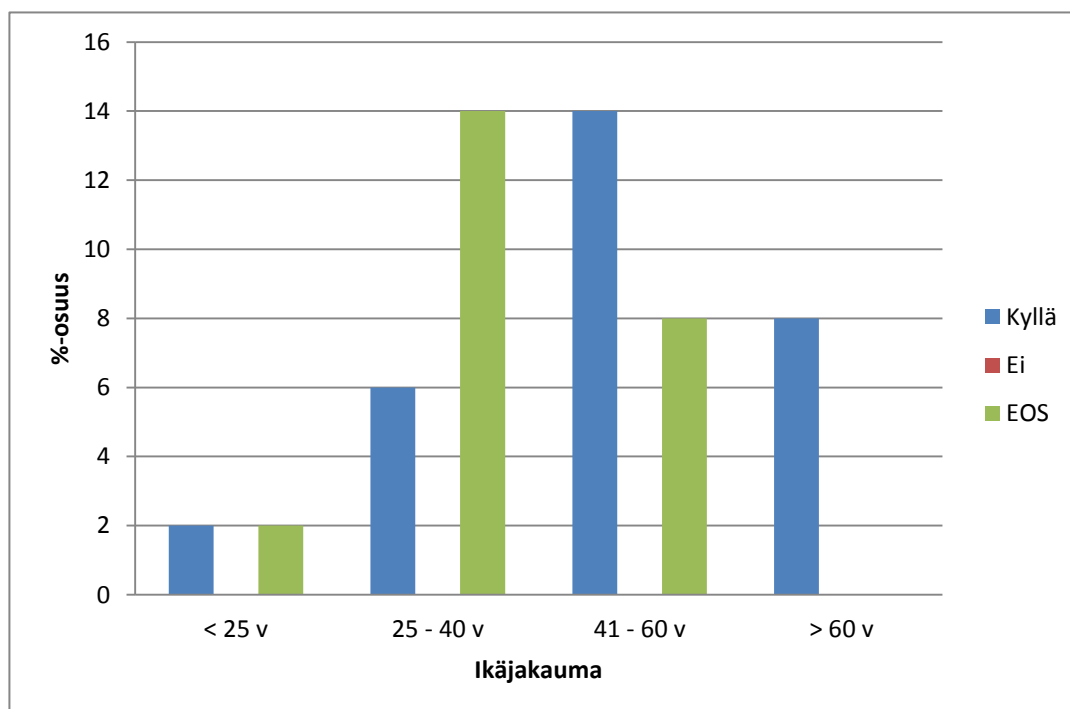
Kuvio 3. Ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen, naisten vastaukset

### 8.2.2 Miesten vastaukset

Seuraavaksi tutkimuksessa tarkastellaan miesten vastauksia kysymykseen ”pidätkö Scandic Juliaa ja/tai Scandic Plaza ympäristöystävällisenä ja kestävä kehitystä tukevana hotellina?” Miehet olivat vastanneet kyselyyn naisia hiukan aktiivisemmin. Miesten vastausprosentti oli 54 prosenttia ja naisten vastausprosentti oli 46 prosenttia.

Yli 60-vuotiaiden miesten ikäryhmä piti yksimielisesti valitsemaansa Scandic-hotellia ympäristöystävällisenä ja kestävä kehitystä tukevana. ”En osaa sanoa”- vastauksia oli 25–40-vuotiaiden miesten ikäryhmässä 14 prosenttia. ”Kyllä”-vastauksia oli 25–40-vuotiaiden miesten ryhmässä 6 prosenttia. Kaikkein eniten ”en osaa sa-

noa”-vastauksia oli 25–40-vuotiaiden miesten ikäryhmässä. Kyselyyn vastanneiden 41–60-vuotiaiden miesten ikäryhmässä ”kyllä”-vastauksia oli 14 prosenttia ja ”en osaa sanoa”-vastauksia oli 8 prosenttia. Kyselyyn vastanneiden 25–40-vuotiaiden miesten ryhmässä ”en osaa sanoa”-vastausten määrä oli kaikkein korkein verrattuna kaikkiin muihin miesten ikäryhmiin. Alle 25-vuotiaiden miesten ryhmässä ”kyllä”- ja ”en osaa sanoa”-vastauksia tuli yhtä paljon. Missään miesten ikäryhmässä ei ollut ”ei”-vastauksia. Miesten vastaukset näkyvät seuraavasta kuviosta, johon on koottu kaikkien ikäryhmien ”kyllä”-, ”ei”- ja ”en osaa sanoa”- vastaukset prosenttiosuuksina. (Kuvio 4)



Kuvio 4. Ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen, miesten vastaukset

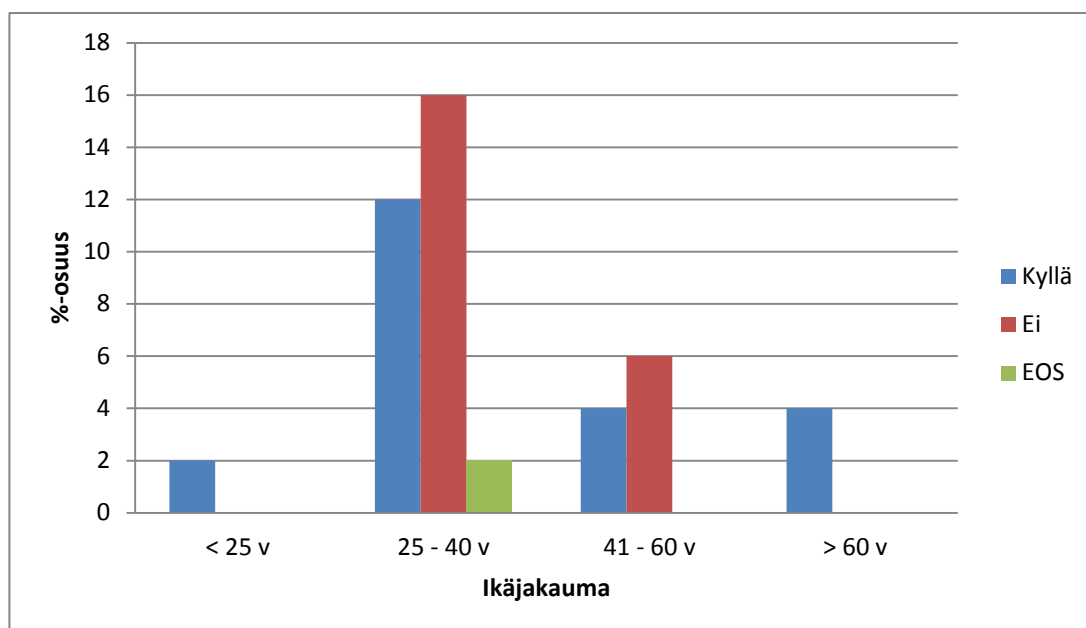
### 8.3 Ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisen vaikutukset asiakkaan tehdessä majoituspäätöstä.

Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkailta kysyttiin: ”Vaikuttivatko ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen majoituspäätökseesi valita juuri Scandic Julia ja/tai Scandic Plaza?”

Tässä kysymyksessä haluttiin tietää vaikuttavatko ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen asiakkaan majoituspäätökseen, valita juuri Scandic Julia tai Scandic Plaza. Eli kokevatko asiakkaat ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisen merkittävänä asiana hotellimajoitusta valittaessa. Ensimmäisessä kuviossa (Kuvio 5.) jota tarkastellaan näkyvät naisten antamat ”kyllä”-, ”ei”- ja ”en osaa sanoa”- vastaukset ikäryhmittäin prosenttiyksikköinä.

#### 8.3.1 Naisilta saadut vastaukset

Naisten 25–40- vuotiaiden vastaajaryhmässä 16 prosenttia oli sitä mieltä, ettei ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen vaikuta majoituspäätökseen. Kyselyyn vastanneiden 41–60-vuotiaiden naisten ryhmässä, ”ei”-vastauksia oli 6 prosenttia eli 2 prosenttia enemmän kuin ”kyllä”-vastauksia. Kaikki alle 25-vuotiaat vastanneet naiset pitivät ympäristöystävällisyyttä ja kestävän kehityksen tukemista tärkeänä asiana majoituspäätöstä tehdessä. Yli 60-vuotiaat naiset olivat yksimielisesti sitä mieltä, että ympäristöasiat ja kestävän kehityksen tukeminen ovat vaikuttaneet heidän majoituspäätökseensä valita juuri Scandic-Julia tai Scandic Plaza. (Kuvio 5)



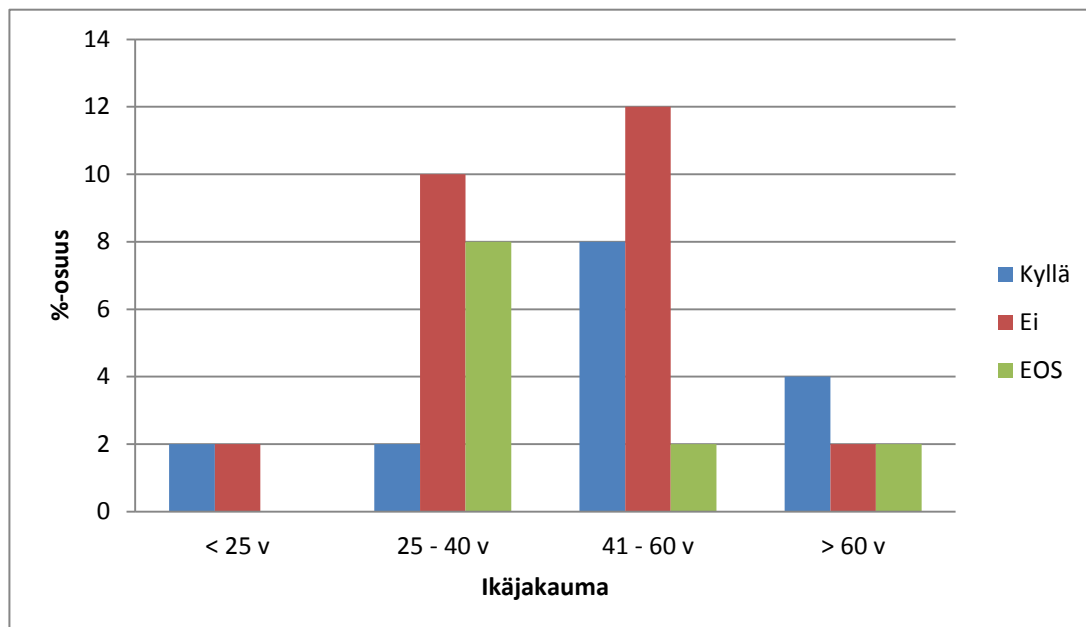
Kuvio 5. Ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisen vaikutukset majoituspäätökseen, naisten vastaukset

### 8.3.2 Miehiltä saadut vastaukset

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 6.) tarkastellaan miesten vastauksia kysymykseen ”vaikuttivatko ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen majoituspäätökseesi valita juuri Scandic Julia ja/tai Scandic Plaza?”. Ainut ikäryhmä jossa ”kyllä”-vastausten osuus oli suurin, oli yli 60-vuotiaiden ryhmä, jossa enemmistön majoituspäätökseen valita juuri jompikumpi Scandic hotelleista, olivat vaikuttaneet ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen. Alle 25-vuotiaiden ikäryhmässä ”ei” ja ”kyllä”-vastausten osuudet olivat yhtä suuret. Selkeästi eniten epäroivia ”en osaa sanoa” ja kielteisiä ”ei”-vastauksia saatiin 25–40-vuotiaiden ikäryhmässä. Vastausten perusteella, majoituspäätökseen vaikuttavat selkeästi muut asiat ja tekijät kuin ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen. Kyselyyn vastanneiden 41–60-vuotiaiden miesten ryhmässä ”ei”-vastauksia tuli enemmän kuin ”kyllä”-vastauksia. ”Ei”-vastausten prosenttiosuus 41–60-vuotiaiden miesten ryhmässä oli 12 prosenttia ja ”kyllä”-vastausten osuus oli 8 prosenttia. Kyselyyn vastanneiden 41–60-vuotiaiden miesten ikäryhmässä jokin muu asia on vaikuttanut majoituspäätökseen.



töksen tekoon, kuin ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen. Kaikkien miesten ikäryhmien antamat ”kyllä”-, ”ei”- ja ”en osaa sanoa”- vastaukset näkyvät alla olevassa kuviossa prosenttiyksikköinä. (Kuvio 6)



Kuvio 6. Ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisen vaikutukset majoituspäätökseen, miesten vastaukset

## 9 YHTEENVETO

Scandic hotelliketju haluaa profiloitua ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen edelläkävijänä ja suunnannäyttäjänä hotelli- ja majoitusalailla. Hotelliketjun www-sivuilla kerrotaan paljon Scandicin tekemästä ympäristötyöstä ja kestävän kehityksen tukemisesta ja miten hotelliketjussa panostetaan näihin asioihin.

Tutkimukseen yritettiin löytää aikaisempia asiakaskyselyitä liittyen kestävään kehitykseen ja ympäristöystävällisyyteen asiakkaan näkökulmasta. Asiaan liittyviä kyselyitä löytyi yksi. Matkailumedian www-sivuilta löytyi artikkeli, jossa tuhannelta 25–60-vuotiaalta Pohjoismaalaiselta hotelliasiakkaalta kysyttiin heidän hotellimieltymyksiään. Asiakaskyselyn mukaan Scandic hotelliketjun asiakkaat olivat tyytyväi-

simpiä valitsemaansa hotelliin. Kyseessä oli branditutkimus vuodelta 2008. Branditutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa asiakkailta kysytään heidän mielikuviaan tutkittavasta asiasta eli millaisen imagon ja mielikuvan tutkittava asia on saanut kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Branditutkimuksessa viitattiin Scandicin omaan asiakaskyselyyn, jossa saatiin myös samansuuntaisia tuloksia eli Suomalaisten Scandic hotellien asiakkaat olivat tyytyväisimpiä valitsemaansa hotelliin. Pohjoismaisen branditutkimuksen mukaan Scandicin suomalaisasiakkaat pitivät hotelliketjua käytännöllisenä, modernina, luotettavana, valveutuneena, ystävällisenä ja turvallisenä. Scandicin vahvaa panostusta ympäristöasioihin ja yhteiskuntavastuuseen arvostetaan selkeästi. Branditutkimuksen ja siinä viitattuun Scandic hotelliketjun oman asiakaskyselyn tutkimustulosten mukaan Scandic-hotelliketjua pidetään ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana.

Tämän tutkimuksen asiakaskyselyssä haluttiin ottaa selvää pitävätkö Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkaat valitsemiaan hotelleja ympäristöystävällisinä ja kestävästä kehitystä tukevana sekä ovatko ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys tukeminen vaikuttaneet majoituspäätökseen valita juuri Scandic Julia ja Scandic Plaza. Kyselyssä haluttiin nähdä onko naisten ja miesten näkemyksissä eroja, koskien Scandic Julian ja Scandic Plazan ympäristöystävällisyydessä ja kestävä kehitys tukemisessa ja vaikuttivatko nämä seikat majoituspäätökseen valita juuri Scandic Julia ja Scandic Plaza. Haluttiin myös vastaus siihen, onko eri ikäryhmien mielipiteissä ja vastauksissa eroavaisuuksia.

Kysyttäessä pitävätkö hotelliasiakkaat Scandic Juliaa ja Scandic Plaza ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana hotellina 25–40-vuotiaiden naisten ryhmässä oli eniten ”kyllä”-vastauksia. Samaisessa naisten ikäryhmässä ilmenivät myös ainoat ”ei”-vastaukset. Kyllä-vastauksien prosenttiosuus jäi sekä miesten että naisten muissa ikäryhmissä alle 15 prosenttiin kun niiden osuus oli 25–40-vuotiaiden naisten ryhmässä 25 prosenttia. Eniten epävarmoja ”en osaa sanoa”-vastauksia esiintyi 25–40-vuotiaiden miesten ryhmässä, joiden prosenttiosuus oli 14 prosenttia. 25–40-vuotiaiden ikäryhmissä naisten ja miesten tuloksissa oli näkyviä eroja.

Tulosten perusteella Scandic Julia ja Scandic Plaza eivät ole profiloituneet asiakkaidensa keskuudessa ympäristöystävällisinä ja kestävästä kehitystä tukevinä hotelleina. Tutkimus osoittaa, että ympäristöystävällisyyteen ja kestävästä kehityksen tukemiseen tähtäävä toiminta ei saa asiakkaiden mielestä riittävää näkyvyyttä näissä hotelleissa. Tässä erään 41–60 -vuotiaiden miesten ryhmään kuuluvan asiakkaan vapaa-muotoinen kommentti vastauslomakkeesta: ”Ympäristöystävällisyydestä ei ole mainintaa hotellissa eikä hotelli mainosta asiaa ainakaan hotellin huoneissa.” Tuloksesta voi päätellä, että ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen on merkityksetöntä juuri tälle ikäryhmälle hotellimajoituksessa, tai Scandic Julia ja Plaza eivät ole saaneet mielikuvaa edellä mainitusta asiasta esille. Yli 60-vuotiaiden ikäryhmässä kyselyyn vastanneet naiset ja miehet olivat sitä mieltä että Scandic Julia ja Scandic Plaza ovat heidän mielestään ympäristöystävällisiä ja kestävästä kehitystä tukevia hotelleja sillä ”ei”- ja ”en osaa sanoa”- vastauksia ei esiintynyt lainkaan.

Kysyttäessä vaikuttivatko ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen asiakkaan majoituspäätöksen tekoon, kyllä-vastausten osuus jäi joka ikäryhmässä niin naisten kuin miestenkin osalta alle 12 prosenttiin. Tästä voidaan päätellä, ettei ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen vaikuta majoituspäätökseen niin paljon kuin muut kriteerit.

Yhteenvedon voidaan todeta, että Scandic Julia ja Plaza eivät ole onnistuneet tuomaan ympäristöystävällisyyttä ja kestävästä kehityksen tukemista asiakkaiden majoituspäätöksiin ja tietoisuuteen. Ilmeisesti asiakkaat kokevat muut valintakriteerit majoituspaikkaa valittaessa tärkeämmiksi.

## 10 TUTKIMUKSEN RELIAABELIUS JA VALIDIUS

### 10.1 Tutkimuksen reliaabelius

Reliaabeliudella tarkoitetaan tutkimuksessa mittaustulosten toistettavuutta, eli se tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ”ei-sattumanvaraisia” tuloksia. Virheiden syntymistä pyritään välttämään tutkimuksessa, mutta väistämättä tutkimusten tulosten luotet-

tavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi tutkimusten jälkeen pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tämän luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää eri mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen reliaabeliutta voidaan todeta monella eri tavoilla, juuri kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimuksiin, on kehitetty erilaisia tilastollisia menettelytapoja, joilla voidaan arvioida mittareiden luotettavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 213.)

Scandic Juliassa ja Scandic Plazassa tehdyssä asiakaskyselyssä kysyttiin asiakkailta iän ja sukupuolen lisäksi näkevätkö he Scandic Julian ja Scandic Plazan ympäristöystävällisinä ja kestävää kehitystä tukevinä. Lisäksi asiakaskyselyssä tiedusteltiin ovatko ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys tukeminen vaikuttaneet päätökseen majoittua juuri Scandic Juliassa ja Scandic Plazassa. Asiakaskyselyitä toimitettiin Scandic Juliaan ja Scandic Plazaan kumpaankin viisikymmentä kappaletta eli yhteensä 100 kappaletta. Hyväksytyjä vastauksia saatiin takaisin viisikymmentä kappaletta. Vastausprosentiksi saatiin näin ollen viisikymmentä prosenttia.

Koska Scandicin hotelliketjun asiakasmäärä on suuri, ei resurssien takia voitu lähettää kyselylomakkeita jokaiseen hotelliin. Tämän vuoksi valittiin kyselypaikaksi Scandic Julia sekä Scandic Plaza Turussa ja tiedusteltiin molempien hotellien asiakkailta heidän näkemyksiään kyseisistä hotelleista. Tässä tutkimuksessa otettiin siis pääjoukosta, Scandicin asiakkaista, otos eli Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkaat tarkasteluun. Tutkimuksen reliaabeliuteen eli luotettavuuteen vaikuttavat monet tekijät. Tässä nimenomaisessa tutkimuksessa kysely tehtiin ainoastaan kahdessa Scandicin hotellissa, joka on vaikuttanut kyselytulosten luotettavuuteen. Tulokset olisivat olleet myös erilaisia jos kyselyä olisi tehty useammassa hotellissa tai eri paikkakunnilla. Luotettavuuteen on myös vaikuttanut asiakkaan ajankäyttö kyselyyn sekä miten hän on ymmärtänyt kysytyt kysymykset.

Asiakaskyselyn tulos antaa suuntaa asiakkaiden mielipiteistä ja ajatuksista Scandic Juliasta ja Scandic Plazasta, mutta vastauksia ei voida yleistää suuren joukon mielipiteeksi. Asiakaskyselyn tuloksia onkin parempi arvioida ainoastaan Scandic Julian ja Scandic Plazan kohdalla, eikä yleistää niitä Scandic hotelliketjun tasolle.

## 10.2 Tutkimuksen validius

Tutkimuksen validius on toinen arviointiin liittyvä käsite, jolla tarkoitetaan lyhyesti pätevyyttä. Validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan perinteisesti tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää. Periaatteessa validiteetin laskeminen tai arvioiminen on helppoa: mittaustulosta verrataan vain todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Tämä ajatustapa liittyy perinteiseen positiiviseen näkemykseen, jossa tutkimusmenetelmien avulla tavoitellaan totuutta vain empiiristen havaintojen, kokeiden ja mittausten avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 213–214.)

Scandic Julian ja Scandic Plazaan liittyvässä tutkimuksessa käytettiin yhden sivun mittaista kyselylomaketta. Kysymykset olivat yksinkertaisia ja niihin olivat vastausvaihtoehtoina ainoastaan ”kyllä”-, ”ei”- ja ”en osaa sanoa”- vastausvaihtoehdot. Tutkimuksessa haluttiin selvittää näkevätkö Scandic Julian ja Scandic Plazan asiakkaat valitsemansa hotellin ympäristöystävällisinä ja kestävästä kehitystä tukevinä. Haluttiin myös selvittää onko ympäristöystävällisyydellä ja kestävästä kehityksen tukemisella ollut vaikutusta majoituspäätöstä tehdessä. Scandic Juliassa ja Scandic Plazassa jaetuista kyselylomakkeista saatiin tutkimukseen juuri se tieto mitä tähän tutkimukseen haluttiinkin. Kysymysten muotoiluun olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota, koska ei tiedetä onko asiakas ymmärtänyt kysymyksen siinä merkityksessä miten laatija on sen tarkoittanut. Mikäli tutkimusta olisi halunnut laajentaa, olisi vastausvaihtoehtoja voinut syventää ja laajentaa.

## 11 POHDINTA

Scandic hotelliketjulle sekä yksittäisille Scandic hotelleille ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen ovat todella tärkeitä asioita ja arvoja. Ympäristöystävällisyydestä ja kestävästä kehityksen tukemisesta kerrotaan paljon Scandicin www-sivuilla. Ympäristöystävällisyydestä ja kestävästä kehitykseen liittyvästä hotellitoi-

minnasta julkaistaan myös tuloksia ja lukuja julkisuuteen yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja muiden tahojen tarkasteltavaksi. Scandicin hotelliketjua ja yksittäisiä hotelleja on palkittu ympäristöystävällisyydestä ja kestävän kehityksen tukemisesta erilaisilla tunnustuksilla, niin kansallisesti kuin kansainväliselläkin tasolla. Päättellen tutkimukseen haetusta materiaalista, Scandic hotelliketju on ympäristöystävällinen ja kestävää kehitystä tukeva.

Vertailtaessa pääotsikon yhdeksän alla mainittua 2008 tehtyä brandikyselyä ja tätä tutkimusta varten tehtyä kyselyä eroja kuitenkin löytyy. 2008 tehdyn brandikyselyn mukaan Scandicin asiakkaat näkivät ympäristöystävällisyyden ja kestävää kehitystä tukevan työn tärkeänä ja arvostivat Scandicin panosta. Scandic Juliaan ja Scandic Plazaan tehdyn asiakaskyselyn mukaan ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen ei ole välittynyt asiakkaille yhtä vahvasti. Eli tarvitseeko Scandic-Juliassa ja Scandic Plazassa alkaa tehokkaammin mainostaa ja kertoa asiakkaille ympäristöasioista ja kestävän kehityksen tukemisesta. Keskustelussa Scandic Julian ympäristövastaavan kanssa tuli ilmi se, että eri hotellien ja majoituspaikkojen ympäristöystävällisyys saattaa olla hyvin kyseenalaista. Mikä tahansa majoitusliike voi mainostaa itseään ympäristöystävällisenä ja kestävää kehitystä tukevana mutta asiasta pitäisi olla myös asiakkaille konkreettista näyttöä. Ympäristöystävällinen ja kestävää kehitystä tukeva hotelli- ja majoitustoiminta on pitkäjänteistä ja koko ajan jatkuvaa työtä, sillä hotelli- ja majoitustoiminnan ympäristön kuormitus on myös jatkuvaa.

Kysyttäessä pitävätkö asiakkaat Scandic Juliaa ja Scandic Plazaan ympäristöystävällisenä ja kestävää kehitystä tukevana, kyselyyn vastanneiden 25–40-vuotiaiden naisten ryhmässä ”kyllä”-vastausten osuus oli prosentuaalisesti suurin verrattuna muihin ikäryhmiin ja miesten vastauksiin. Vastausten perusteella juuri tähän ikäryhmään kuuluville naisille ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen on tärkeä asia hotellia valittaessa ja majoituspäätöksen teossa. Tätä havaintoa tukee se, että 25–40-vuotiaiden naisten ryhmässä tuli myös prosentuaalisesti eniten ”kyllä”-vastauksia kysyttäessä onko ympäristöystävällisyys ja kestävän kehityksen tukeminen vaikuttanut majoituspäätökseen valita juuri Scandic Julia ja Scandic Plaza.

Verrattaessa 25–40-vuotiaiden naisten ja miesten vastauksia, vastauksista voi päätellä että miehet eivät koe Scandic Juliaa ja Scandic Plazaa ympäristöystävällisinä ja kestävästä kehitystä tukevinä hotelleina, eikä kestävä kehitys ja ympäristöystävällisyys ole ollut merkittävä peruste tehdessä majoituspäätöstä. Kyselyyn vastanneiden 25–40-vuotiaiden miesten ryhmässä jokin muu kriteeri on ollut tärkeämpi majoituspäätöstä tehdessä. Ilmeisimmin majoitusyön hinnalla, paikalla tai jollain muulla syyllä on enemmän painoarvoa.

Kysyttäessä näkevätkö asiakkaat Scandic Julian ja Scandic Plazan ympäristöystävällisinä ja kestävästä kehitystä tukevinä hotelleina alle 25-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden naisten ryhmässä vastaukset olivat yksimielisesti ”kyllä”. Vastausten perusteella näitä ikäryhmiä edustaville naisille Scandic Julia ja Scandic Plaza edustavat ympäristöystävällistä ja kestävästä kehitystä tukevaa hotellitoimintaa. Verrattuna miesten vastauksiin alle 25-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden miesten ryhmässä, vastaukset olivat melko samanlaisia. Ainoana erona oli se että alle 25-vuotiaiden miesten ryhmässä ”en osaa sanoa”-vastauksia oli yhtä paljon kuin ”kyllä”-vastauksia.

Nähtävästi Scandicin Julian ja Scandic Plazan toiminta ympäristöystävällisyyden ja kestävästä kehityksen puolesta ei ole kantautunut ainakaan kyselyyn vastanneiden tietoisuuteen. Kuten jo johdannossa mainittiin, nykypäivänä lähes jokaisella hotellilla ja majoitusliikkeellä on jonkinlainen ympäristötunnustus, se on tehnyt ihmisille hankalaksi erottaa oikeasti ympäristöystävälliset hotellit muista.

Kysyttäessä vaikuttiko ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen asiakkaan majoituspäätökseen valita juuri Scandic Julia tai Scandic Plaza, vastaukset olivat suurilta osin samantyyppisiä. Kummassakin 25–40-vuotiaiden naisten ja miesten ikäryhmissä saatiin eniten ”ei”-vastauksia kysyttäessä vaikuttiko ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen majoituspäätökseen. Samoin myös 41–60-vuotiaiden naisten sekä miesten ryhmissä oli eniten ”ei” vastauksia kysyttäessä vaikuttaako ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen majoituspäätökseen valita juuri Scandic Julia tai Scandic Plaza. Edellä mainituissa ryhmissä majoituspäätökseen tekoon on vaikuttanut jokin muu kriteeri enemmän kuin ympäristöystävällisyys ja kestävästä kehityksen tukeminen. Ilmeisesti majoitusyön hinnalla, paikalla tai jollain muulla syyllä on enemmän painoarvoa.

Yli 60-vuotiaiden naisten ja miesten ryhmissä ”kyllä”-vastausten osuus oli suurin verrattuna muihin vastausvaihtoehtoihin, kysyttäessä onko ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys tukeminen vaikuttanut majoituspäätökseen valita juuri Scandic Julia tai Scandic Plaza. Vastausten perusteella näille ryhmille ympäristöystävällisyydellä ja kestävä kehitys tukemisella on merkitystä majoituspäätöstä tehdessä.

Samalla tavoin alle 25-vuotiaiden naisten sekä miesten ryhmissä oltiin vastausten perusteella sitä mieltä että ympäristöystävällisyydellä ja kestävä kehitys tukemisella on merkittävä osuus majoituspäätöstä tehdessä.

Vastausten perusteella iällä on merkitystä kun kyseessä on ympäristöystävällisyyden ja kestävä kehitys merkitys majoituspäätöksessä. Naisten ja miesten vastaukset olivat samankaltaisia samoissa ikäryhmissä. Tutkimusvastausten perusteella nuorimmat (alle 25-vuotiaat) ja vanhimmat (yli 60-vuotiaat) kyselyyn vastanneet kokivat ympäristöystävällisyyden ja kestävä kehitys tukemisen merkittävänä asiana tehdessä majoituspäätöstä. Taasen 25–40- ja 41–60- vuotiaiden naisten ja miesten ikäryhmissä suurimmalle osalle ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys tukeminen ei ollut niin merkittävä kriteeri kuin joku muu asia.

Hotelli- ja majoitusala on ympäristönsä suuri kuormittaja omalla toiminnallaan. Energian- ja vedenkulutus, pyykinpesu ynnä muu vaatii päivittäin veronsa koskien ympäristöä. Opinnäytetyön teoria osuuteen tehdyn tutkimuksen mukaan Scandic on ympäristöystävällinen ja kestävä kehitystä tukeva hotelliketju jossa kannetaan vastuuta ympäristöstä ja omasta kuormituksestaan. Hotelliketjussa halutaan toimia esimerkkinä muille ja olla suunnannäyttäjänä kohti kestävämpää majoitustoimintaa. Tämä on todella merkittävä ja tärkeä asia.

Myös hotelliasiakkailla on vaikutusvaltaa hotellin ympäristöystävällisyyteen ja kestävä kehitystä tukevaan toimintaan. Omilla valinnoilla majoituspaikan suhteen ja miten ison jäljen asiakas jättää majoitusyöstään on merkitystä ympäristöystävällisyyteen ja kestävä kehitys tukemiseen. Hotelleissa tarvitaan pitkäjänteistä työtä jolla pidetään huoli ympäristöstä ja kestävä kehitys tukemisesta ja samalla taataan asiakkaalle laadukasta ja hyvää palvelua.



Asiakaskysely vastausten perusteella Scandic Julia ja Scandic Plaza voisivat tehdä jotain, jolla hotellien kallisarvoinen työ ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen tukemisen eteen saataisiin paremmin asiakkaiden tietoisuuteen. Jos jokainen hotelliketju ja majoituspaikka panostaisivat ympäristöystävällisyyteen ja kestävän kehityksen tukemiseen saataisiin hotellialan ympäristökuormitusta vähennettyä merkittävästi. Ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen pitäisi tulla paremmin asiakkaidenkin tietoisuuteen jolloin heillä olisi myös tietoa valita omalta kohdaltaan ympäristöystävällisempiä ja kestäväää kehitystä tukevampia ratkaisuja tehdessään majoituspäätöstä ja yöpyessään hotellissa.

## LÄHTEET

Dolcetan www-sivut. Viitattu 10.1.2012. <http://www.dolceta.eu>

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hemmi J. T.2005. Matkailu, ympäristö, luonto osa 1. Jyväskylä: Gummerus

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. P.1997. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Vantaa:Tummavuoren kirjapaino

Kalmari H. & Kelola M. T.2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Otava

Matkailumedian www-sivut. Viitattu 14.4.2012. <http://www.rantapallo.fi>

Metsähallituksen www-sivut. Viitattu 12.12.2011. <http://www.metsa.fi>

Motivan www-sivut. Viitattu 6.12.2011 <http://www.motiva.fi>

Opetusministeriö, Etusivu-verkkolehti, 2008. Viitattu 4.3.2012.  
<http://www.minedu.fi>

Rantanen, T-K. 2011. Ympäristövastaava, Scandic Julia & Scandic Plaza. Turku, henkilökohtainen tiedonanto. 27.11.2011.

Rautiainen M. & Siiskonen M. T. 2008. Hotellivaraukset Vantaa:Dark Oy

Scandicin www-sivut. Viitattu 5.3.2012. <http://www.scandichotels.fi>

Scandic. 2008. Fact sheet about Scandic. pdf-tiedosto, scandicin www-sivut. Viitattu 28.11.2011. <http://www.scandichotels.fi>

Suomen matkatoimistoalan liitto SMAL:n www-sivut. Viitattu 27.12.2011.  
<http://www.smal.fi>

Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ympäristösivut Vihreäpolku www-sivut. Viitattu 26.12.2011. <http://www.vihreapolku.info>

Valtion ympäristöhallinnon www-sivut. Viitattu 20.1.2012. <http://www.ymparisto.fi>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosake-yhtiö Tammi.

Ympäristömerkin www-sivut a. Viitattu 15.4.2012. <http://www.ymparistomerkki.fi>

Ympäristömerkin www-sivut b. Viitattu 23.3.2012.  
<http://www.ymparistomerkki.fi/files/116/72hotelli30.pdf>.

Hei!

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää pitävätkö asiakkaat/hotellivieraat Turun Scandic Juliaa ja/tai Scandic Plazaan ympäristöystävällisenä hotellina ja kestävästä kehitystä tukevana. Sekä tavoitteena on myös selvittää ovatko nämä asiat vaikuttaneet majoituspäätökseen? Kysely on osa Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyötä. Kyselyyn vastaaminen vie noin 1-2 minuuttia.

Pyydän palauttamaan täytetyn lomakkeen vastaanottoon tai suoraan minulle.

*Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!*

Terveisin,  
Katariina Luoto  
Matkailualan opiskelija  
Satakunnan ammattikorkeakoulu

**Taustatiedot:**

Sukupuoli:    Ikä:

- |        |    |                |
|--------|----|----------------|
| nainen | a) | alle 25 vuotta |
| mies   | b) | 25 – 40 vuotta |
|        | c) | 41 – 60 vuotta |
|        | d) | yli 60 vuotta  |

**Pidätkö Scandic Juliaa/ Scandic Plazaan ympäristöystävällisenä ja kestävästä kehitystä tukevana hotellina?**

- a) kyllä
- b) ei
- c) en osaa sanoa

**Vaikuttavatko ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys tukemiseen majoituspäätökseesi valita Scandic Julia/Scandic Plaza?**

- a) kyllä
- b) ei
- c) en osaa sanoa