



# **KOHTI KESTÄVÄÄ MATKAILUA**

– Ympäristöystävällisyys Tampere

Convention Bureaun yhteistyöhotelleissa

Annika Haanpää

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2012  
Matkailun koulutusohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

ANNIKA HAANPÄÄ:

Kohti kestävä matkailua – Ympäristöystävällisyys Tampere Convention Bureauun yhteistyöhotelleissa

Opinnäytetyö 56, josta liitteitä 5 sivua  
Marraskuu 2012

---

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana toimi kongressitoimisto Tampere Convention Bureau. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kuinka ympäristöystävällisiä Tampereen hotellit ovat. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa Tampere Convention Bureauille tietoa erityisesti heidän yhteistyöhotelliensa ympäristöystävällisyydestä. Tarkoituksena oli myös selvittää, miten Tampereen hotellit hyödyntävät kestävän kehityksen periaatteita jokapäiväisessä toiminnassaan.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä toimi kyselylomake, joka lähetettiin hotelleille sähköpostitse. Kyselylomake oli puolistrukturoitu ja sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Tavoitteena oli saada 15 vastausta tutkimukseen, mutta vastauksia saatiin vain kuusi. Jotkut vastanneista hotelleista kuitenkin vastasivat kyselylomakkeeseen kaikkien hotelliketjun hotellien puolesta, joten vastauksia tutkimukseen saatiin yhteensä 10. hotellilta. Tutkimuksen tuloksia tulkittiin kestävän kehityksen ja kestävän matkailun periaatteiden mukaan sekä hyödyntämällä ISO 14001 -standardia, EMAS -asetusta ja Green Globe 21-ohjelman vaatimuksia. Tuloksien tulkinnassa hyödynnettiin myös Microsoft Excel-ohjelmaa.

Tutkimuksesta selvisi, että Tampereen hotellit suosivat valinnoissaan ympäristöystävällisiä tuotteita, huomioivat raaka-aine kuljetuksista ympäristölle aiheutuvat haitat, pyrkivät hillitsemään lämmityksestä sekä energiankulutuksesta aiheutuvia kustannuksia sekä kouluttavat henkilökuntaa ympäristöasioissa. Tampereen hotellit olisivat valmiita tulevaisuudessa tekemään julkisen raportin ympäristöasioistaan. Kaikki tutkimukseen osallistuneet hotellit ovat myös pyrkineet parantamaan ympäristönsuojelun tasoa viimeisen vuoden aikana sekä kaikilla hotelleilla on asetettu tavoitteet ympäristönsuojelun tason parantamiseksi. Tavoitteisiin kuuluu muun muassa jätteen määrän vähentäminen. Parannettavaa Tampereen hotelleilla olisi vielä luomu- ja lähiruuan hyödyntämisessä sekä ympäristövaikutusten seuraamisessa.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism

**ANNIKA HAANPÄÄ:**

Towards sustainable tourism – the level of environmentally friendly elements in Tampere Convention Bureau's cooperation hotels

Bachelor's thesis 56 pages, appendices 5 pages  
November 2012

---

This study was commissioned by Tampere Convention Bureau. The purpose of this study was to explore the level of environmentally friendly elements in hotels in Tampere. The aim was to provide Tampere Convention Bureau with important information on the environmental issues in their cooperation hotels in Tampere. Another aim was to find out how the hotels utilize principles of sustainable development in their every day actions.

This study was quantitative and the data collection method was a questionnaire. The questionnaire was sent to the hotels by email. The semi-structured questionnaire consisted of multiple-choice questions and open questions. The aim was to gather 15 replies but only six replies were received in total. However, some of the replies represented hotel chains, which consist of various hotels. The study used sustainable development, sustainable tourism, ISO-14001 standard, EMAS standard and Green Globe 21 programme and Microsoft Excel programme for the method for analysis.

The study revealed that Tampere hotels favour environmentally friendly products, pay attention to the harm that is caused by material transportations, try to control the causes from heating, water consumption and electricity consumption. The hotels also organize staff training concerning environmental issues and would be ready to do a public report on their environmental issues. All the hotels that replied to the questionnaire had set aims to their environmental control. Over the last year they have also raised the level of environmental control.

---

Key words: sustainable development, sustainable tourism, ecological, social responsibility, ecological responsibility, ISO 14001, EMAS

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA .....	6
	2.1 Pääkäsitteet ja teoreettinen viitekehys.....	6
	2.2 Tutkimuskysymykset.....	13
	2.3 Aineisto ja menetelmät .....	14
	2.4 Tutkimuksen kulku.....	16
	2.5 Toimeksiantajana Tampere Convention Bureau .....	16
3	VASTUULLINEN HOTELLI- JA MAJOITUSTOIMINTA .....	17
	3.1 Hotellin puhtaanapito ja jätehuolto .....	18
	3.2 Ympäristöjärjestelmät.....	19
	3.3 Vastuullinen liiketoiminta .....	21
	3.3.1 Ympäristöjohtaminen.....	22
4	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET .....	23
	4.1 Vastaaajien sukupuoli- ja ikäjakauma sekä ammattinimike .....	24
	4.2 Yhteistyö paikallisten yritysten sekä Tampereen kaupungin kanssa .....	25
	4.3 Jätteenlajittelu hotelleissa.....	26
	4.4 Energiankulutus hotelleissa .....	27
	4.5 Henkilökunnan koulutus ja julkisen liikenteen käyttö hotelleissa .....	29
	4.5 Tuotteiden ja palveluiden ympäristöystävällisyys .....	31
	4.6 Ympäristöjärjestelmät hotelleissa.....	33
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	37
	5.1 Sosiaaliseen vastuuseen osallistuminen hotelleissa.....	37
	5.2 Hotellien jätteenlajittelu ja energiansäästö .....	38
	5.3 Henkilökunnan koulutus ympäristöasioissa .....	39
	5.4 Ympäristöystävälliset tuotteet ja palvelut hotelleissa .....	40
	5.5 Ympäristöjärjestelmien hyödyntäminen hotelleissa.....	41
	5.6 Kehitysehdotukset Tampereen hotelleille .....	43
	5.7 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	45
6	LOPUKSI .....	48
	6.1 Työn suorituksen tarkastelu.....	48
	6.2 Jatkotutkimusehdotukset .....	49
	LÄHTEET.....	50
	LIITTEET .....	52
	Liite 1. Saatekirje.....	52
	Liite 2. Kyselylomake .....	53

## 1 JOHDANTO

Tämän työn tavoitteena oli selvittää, kuinka ympäristöystävällisiä Tampere Convention Bureaun yhteistyöhotellit ovat. Lähtökohtana tälle tutkimukselle oli toimeksianto, joka tuli Tampere Convention Bureaulta. Tampere Convention Bureau on kongressitoimisto, joka tarjoaa maksuttomia kongressipalveluita ja apua kongressin järjestämiseen. Toimisto tarjoaa myös Tampere-aiheista materiaalia, markkinoidakseen Tamperetta kongressikaupunkina. (Tampere Convention Bureau 2012.)

Tutkimuksen aihe tuli tarpeesta selvittää, onko Tampere vihreä kongressikaupunki, sillä Tampere Convention Bureaun tavoitteena on edistää Tampereen profiloitumista kestävä kehityksen mukaisena kongressikaupunkina. Tämän myötä tutkimuksen aiheeksi muodostui yhteistyöhotellien ympäristöystävällisyyden tutkiminen.

Työssä kerron kestävästä kehityksestä, ekologisuudesta sekä vastuullisesta liiketoiminnasta. Opinnäytetyö kuvailee kestävä kehityksen periaatteita sekä keskittyy pohtimaan, miksi nykypäivän yritykselle on niin tärkeää olla ympäristöystävällinen ja mukana kehittymässä entistä ekologisempaan suuntaan.

## 2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

Vastuullinen liiketoiminta on noussut yhä tärkeämmäksi aiheeksi liiketoimintaa ja toimialoja koskevassa keskustelussa. Kestävän liiketoiminnan saavuttamiseksi tarvitaan kuitenkin enemmän kuin pieniä yksittäisiä tekoja. Halutun tuloksen saavuttamiseksi on yritysten muutettava ajatusmallejaan. (Ketola 2005, 14.) Yrityksillä on suuri rooli ympäristöhaittojen vähentämisessä ja estämisessä ja yritykset ovatkin vastuussa aiheuttamastaan vahingosta ympäristölle. Monille yrityksille on tullut entistä tärkeämmäksi keskittyä vihreään näkökulmaan, sillä asiakkaiden kulutustottumukset ovat muuttuneet juuri tähän suuntaan. (Chan & Wong 2005, 482) Tässä tutkimuksessa ympäristöystävällisyyttä tarkastellaan lähinnä kestävän kehityksen, kestävän matkailun, yhteiskuntavastuun pohjalta sekä ISO-14001-standardin ja EMAS -asetuksen pohjalta.

Matkailualalla ja majoitustoiminnassa kiinnostus ympäristönsuojelua kohtaan on kasvanut, sillä miellyttävä ympäristö on tärkeässä roolissa, kun on kyse matkailutuotteesta. Majoitustoiminta ei saastuta ympäristöä törkeästi, eikä se myöskään käytä mahdottoman paljon uusiutumattomia energianlähteitä, mutta sillä on silti suuri vaikutus yhteisiin luonnonvaroihin. (Chan & Wong 2005, 481–482.) Nykyajan yrityksillä on suuria muutospaineita ympäristövaikutusten huomioon ottamisesta, yhteiskunnan vaatimukset ja odotukset kasvavat koko ajan kuten myös kuluttajien tietous ympäristöasioista. (Lecklin 2006, 280.) Tämän vuoksi on tärkeää tutkia, kuinka ympäristöystävällisiä Tampereen hotellit ovat. Tutkimuksen tarkoituksena on luoda kattava kuva ja raportti Tampereen hotellien ympäristöystävällisyydestä ja erityisesti Tampere Convention Bureauun yhteistyöhotellien ympäristöystävällisyydestä.

### 2.1 Pääkäsitteet ja teoreettinen viitekehys

Opinnäytteeni pääkäsitteitä ovat ekologisuus ja yhteiskuntavastuu, josta erityisesti ekologinen vastuu sekä ISO 14001 -standardi ja EMAS -asetus ja Green Globe 21 -ohjelma. Keskeisimmät teoriat ovat kestävä kehitys ja kestävä matkailu.

Kun puhutaan **kestävästä kehityksestä**, se määritellään usein taloudellisena, ekologisena ja sosiaalisena kestävyysnä. Nämä kolme ulottuvuutta ovat hyvin lähellä toisiaan ja asettuvat usein myös päällekkäin. Yksinkertaistetusti kestävä järjestelmä on järjestelmä, joka pysyy elossa. Tässä tutkimuksessa keskitytään lähinnä kestävä kehityksen ekologiseen puoleen. Ekologinen kestävyys on sitä, että valtiot ja yritykset yrittävät omalta osaltaan pysäyttää luonnonvarojen hupenemisen ja yrittävät saada uusiutuvien luonnonvarojen määrän kasvuun. Samalla toimitaan siten, ettei ympäristö ja luonnon monimuotoisuus vaarannu. (Hemmi 2005, 76–77.) Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan myös sitä, että ihmisten tulisi toimia siten, että heidän perustarpeensa tyydyttyvät, vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta tyydyttää omat perustarpeensa. (Metsähallitus 2010).

Kestävä kehityksen periaatteiden tavoitteena ei ole rajoittaa tai vähentää matkailualalla tuotteiden tai palveluiden määrää vaan ennemminkin keskittyä tyydyttämään asiakkaiden tarpeet laadullisesta näkökulmasta. Tällaiset uudet ratkaisut voivat johtaa jopa uusiin innovaatioihin ja tuoda näin ollen lisäarvoa yrityksen toiminnalle. (Rissa 2001, 10.) Suomessa kestävä kehityksen periaatteita toteutetaan yhdistämällä kestävä kehityksen tavoitteet yhteiskunnan toimintoihin. Kestävä kehitys vaatii paljon toimenpiteitä. Se vaatii muun muassa taloudellista rakennemuutosta ekologisempaan suuntaan, joka tarkoittaa yritysten kannalta ympäristöystävällistä ja ekotehokasta toimintaa sekä ympäristötietoisuuden tukemista. (Rissa 2001, 12–13.) Toimenpiteisiin kuuluu myös kestävä energiatalouden tukeminen, joka majoitusliikkeen kannalta tarkoittaa energiänsäästöjen tehostamista (esimerkiksi sisälämmön säätämistä pienemmäksi, lämpimän veden säästämistä ja energiatehokkaiden laitteiden hankkimista.) (Hemmi 2005, 162–163) ja ympäristön kannalta turvallisten ja ekotehokkaiden energianlähteiden hyödyntämistä niin paljon kuin on mahdollista. (Rissa 2001, 12–13).

Työssäni tulen hyödyntämään kestävä kehityksen periaatteita kyselylomakkeen teossa sekä tutkimusten tulosten tulkinnessa. Arvioidessani hotellien ympäristöystävällisyyttä tarkastelen, toimivatko hotellit kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti. Esimerkiksi toimivatko hotellit siten, että ne yrittävät pysäyttää luonnonvarojen hupenemisen ja keskittyvät uusiutuvien luonnonvarojen käyttöön.

**Kestävän matkailun** tavoitteena on turvata nykyiset matkailun tarpeet, mutta samalla suojella ja vahvistaa tulevien sukupolvien mahdollisuuksia matkailuun. Kestävän matkailun periaatteisiin kuuluu kulttuurillisen yhtenäisyyden, sosiaalisten prosessien ja monimuotoisuuden säilyttäminen (Metsähallitus 2010.) Muita kestävän matkailun periaatteita ovat:

- Jätteen määrään sekä liikakulutuksen hillitseminen
- Matkailuelinkeinon yhdistäminen kansalliseen ja kunnalliseen suunnitteluun
- Paikallisten yritysten tukeminen
- Paikallisten yhteisöiden ja matkailuelinkeinon kommunikointi
- Työntekijöiden ja henkilökunnan koulutus
- Matkailumarkkinoinnin vastuullisuus
- Tutkimustyö matkailualalla

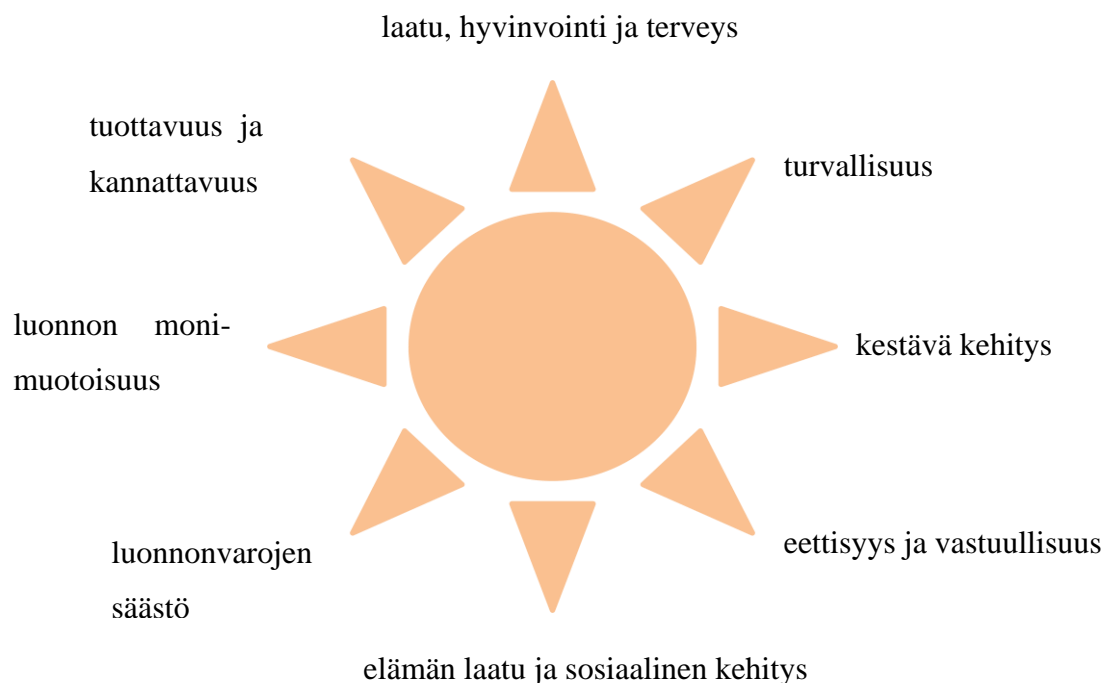
(Fennell 2003, 12.)

Kun puhutaan kestävästä matkailusta, tärkeäksi näkökulmaksi nousee myös matkailun eettisyys. Nykyinen kehitys, jossa tärkeintä on taloudellinen kasvu, on saanut aikaan suuria vahinkoja ympäristölle monissa matkakohteissa. Taloudellista kasvua on haluttu saavuttaa sosiaalisen ja poliittisen kehityksen kustannukselle sekä ympäristöä vaarantaen. Keskeiseksi kysymykseksi nouseekin onko oikein kuluttaa luontoa taloudellisen edun saavuttamiseksi. (Smith & Duffy 2003, 136–137.) Monet kuluttajat ovat kuitenkin tulleet siihen tulokseen, että taloudellinen kasvu ei olekaan tie parempaan elämään. Nämä ihmiset ovatkin alkaneet tiedostaa ympäristöasiat ja etsiä sellaista elämää, jossa heidän kulttuurinsa, sosiaaliset arvot sekä ekologiset arvonsa näkyvät. Monet kuluttajat ovat kyllästyneet epäoikeudenmukaisuuteen, joka vallitsee yritystoiminnassa. Se tarkoittaa, että myöskään elinkeinoelämä, matkailuelinkeino mukaan lukien ei voi erkaantua kuluttajien uudesta ajatusmaailmasta. (Haapala & Aavameri 2008, 73–74.)

Kun tutkitaan hotellien ympäristöystävällisyyttä sekä sitä, miten hotellit hyödyntävät kestävä kehityksen periaatteita jokapäiväisessä toiminnassaan, kestävä matkailun teoriasta nousee esille muun muassa seuraavat kohdat: tukevatko hotellit muiden paikallisten yritysten toimintaa, pyrkivätkö hotellit vähentämään jätteen määrää ja kouluttavatko hotellit henkilökuntaa ympäristöasioissa.



Nykyään puhutaan ekologisesta jalanjäljestä. Ekologinen jalanjälki tarkoittaa sitä, kuinka suuri maa- ja vesialue tarvitaan, jotta ihmisen tai väestön kuluttamien materiaalien, ravinnon, jätteiden käsittelyn ja energiantuotosta syntyneet jätteet pystytään käsittelemään. (Kuluttajavirasto 2010.) Ekologinen jalanjälki lasketaan henkeä kohden ja se kuvaa kuinka paljon henkilö tarvitsee maa-alaa pitääkseen yllä kulutustasonsa. (Hemmi 2005, 78). **Ekologisuuteen** kuuluu myös ekotehokkuus. Majoitusliikkeen liiketoiminnassa ekotehokkuus tarkoittaa sitä, että ympäristöongelmiin pyritään etsimään ratkaisuja sekä sitä, että matkailutuotteita ja -palveluita voidaan tuottaa, niin että säästetään luonnonvaroja sekä tuotetaan vähemmän jätettä. Ekotehokkaan yrityksen toimintaan kuuluu, että tuotetaan vähemmällä energialla enemmän. (Rissa 2001, 13.) Kuvassa 1 on esitelty ekotehokkaan yrityksen vastuualueet ja ulottuvuudet.



KUVA 1. Ekotehokas yritys (Rissa 2001, 13)

Ekotehokkuus liittyy läheisesti kestäväan kehitykseen josta erityisesti ekologiseen ja taloudelliseen puoleen. Ekotehokkuus ajattelu unohtuu kuitenkin helposti ja yritys ajautuu tavoittelemaan vain taloudellista hyötyä ja tuottavuutta. (Rissa 2001, 13.) Hotelli- ja majoitustoiminnassa ekotehokas toiminta on tärkeää, sillä hotellien toiminnalla on vai-

kutusta niin luonnon monimuotoisuuteen, luonnonvarojen säästöön, kuin eettisyyteen ja vastuullisuuteenkin. Hotellit voivat esimerkillisellä toiminnallaan parantaa palveluiden laatua sekä toteuttaa kestävän kehityksen periaatteita. (Hemmi 2005, 76–77.)

Tässä tutkimuksessa tulen hyödyntämään ekotehokkaan yrityksen vastuualueita ja ulottuvuuksia kyselylomakkeen teossa sekä tulosten tulkinnassa. Halutaan selvittää, kuinka hotellit säästävät luonnonvaroja sekä pyrkivätkö hotellit suojelemaan luonnon monimuotoisuutta.

**Yhteiskuntavastuu** tarkoittaa sitä, että yritykset ottavat liiketoiminnassaan vapaaehtoisesti huomioon sosiaaliset näkökulmat sekä ympäristönäkökulman ja toimivat yhteistyössä sidosryhmiensä kanssa. Käsite yhteiskuntavastuu sisältää sosiaalisen, ekologisen ja taloudellisen ulottuvuuden. (Ketola 2005, 10–14.) Tässä työssä keskitytään ekologiseen puoleen, joka tarkoittaa yrityksen ympäristövastuuta. Tämä tarkoittaa yrityksen vastuuta aiheuttamistaan mahdollisista ympäristöongelmista sekä ympäristöriskien hallintaa ja luonnonvarojen kestävästä käytöstä. Yrityksen lähtökohtana tulisi olla se, että liiketoimintaa toteutetaan siten, että raaka-aineita sekä energiaa käytetään niin, että syntyvien jätteiden määrä ja päästöjen määrä pyritään minimoimaan. (Rohweder 2004, 99.). Työssäni ympäristövastuun käsite muodostuu tärkeäksi, sillä, kun halutaan tutkia hotellien ympäristöystävällisyyttä, on tärkeää tietää hotellien ympäristöriskien seurannasta ja luonnonvarojen kestävästä käytöstä.

**Ekologinen vastuu** tarkoittaa, että yrityksellä on vastuu sen kaikista toimista, jotka vaikuttavat luonnonympäristöön, kaikkialla missä yritys toimii. Yritykset pyrkivät ekologiseen liiketoimintaan, koska yhteiskunta vaatii sitä. Yritysten tavoitteena on saavuttaa taloudellista hyötyä ja monet yritykset ovat ottaneet käyttöön ympäristöstrategioita, jotta ne voisivat jatkaa liiketoimintaansa. (Ketola 2005, 46–47.) Majoitustoiminnassa esimerkkinä toimii Green Globe 21- ympäristöohjelma. Green Globe 21 on erityisesti matkailuelinkeinolle suunniteltu ympäristöohjelma, jonka avulla yritykset voivat seurata liiketoimintansa ekologisuutta. Raportoimalla tehdyistä parannuksista, yritykset voivat saada Green Globe -ympäristösertifikaatin. Green Globe 21 -ohjelma on halunnut yhdistää ja yhdenmukaistaa jo olemassa olevia standardeja ja ohjelma onkin hyödyntänyt muun muassa ISO 9001 / 14001 / 19011 standardeja. (Green Globe 2011.) Tässä työssä

hyödynnetään sekä Green Globe 21 -ohjelman standardeja että ISO 14000 -standardeja. Green Globe 21 -ohjelman ympäristösertifikaatin vaatimuksiin kuuluvat seuraavat kohdat:

- Tuotteiden osto: tuotteiden ostossa suositaan ympäristöystävällisiä materiaaleja ja palveluita.
- Kulutushyödykkeet: yritys mittaa ja tarkkailee hyödykkeiden ostoa ja kulutusta ja pyrkii vähentämään kulutusta.
- Energiankulutus: energiankulutus tulisi mitata ja mainita energianlähteet, uusiutuvien energianlähteiden käyttöä tulisi suosia ja kokonaiskulutusta vähentää.
- Vedenkäyttö ja jätevesi: vedenkulutus tulisi mitata ja selvittää mistä vesi on peräisin ja vähentää kokonaiskulutusta. Jätevesi tulisi puhdistaa ja käyttää uudelleen aina, kun mahdollista.
- Jätteet: Kiinteän jätteen käsittelyyn suunnitelma, joka toteutetaan, jätteen määrää vähennetään, jätteen määrä minimoidaan kierrättämällä.
- Muut päästöt: kuljetuksista aiheutuvien päästöjen vähentäminen, luonnolle vaarallisten aineiden korvaaminen ympäristöystävällisillä, meluhaitan vähentäminen, ilmaa ja maaperää saastuttavien aineiden vähentäminen.

(Green Globe 2011.)

Hyödynnän **Green Globe 21 -ohjelman** kriteereitä tutkimuksessani siten, että ne toimivat hyvänä pohjana sekä kyselylomakkeelle että tulosten tulkinnalle. Hotelleilta tullaan kyselylomakkeessa tiedustelemaan veden- ja energiankulutuksesta, jätteenlajittelusta, sekä kuljetuksista aiheutuvista päästöistä. Hotelli- ja majoituslalle on kehitelty erilaisia menetelmiä ympäristöjohtamisen saralla. On kehitetty esimerkiksi ympäristöauditointijärjestelmiä, energiakatselmuksia sekä standardeja (Hemmi 2005, 158.), joita käsitellään tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

Matkailuyrityksillä on aivan uudenvuotisia paineita kohdata asiakkaiden toiveet vihreämmästä liiketoiminnasta. Vastatakseen tähän uudenvuotiseen kysyntään monet yritykset ovat ottaneet käyttöönsä erilaisia ympäristöjärjestelmiä. Ympäristöjärjestelmiä on myös sisällytetty kansainvälisiin standardeihin, esimerkiksi **EMAS** (EU eco-management and audit scheme) sekä ISO (International organisation for standardisation). (Chan & Wong 2005, 482–483) EMAS on ympäristöjärjestelmä, jonka mukaan yrityksen on sitoudutta-

va noudattamaan **ISO 14001 -ympäristöstandardia** ja sen lisäksi yritys sitoutuu seuraaviin kohtiin, ympäristölainsäädännön noudattaminen, ympäristönsuojelun tason parannus sekä julkinen ympäristöraportti. (Valtion ympäristöhallinto 2012.)



KUVA 2. Portaat EMASiin (Valtion ympäristöhallinto 2012)

ISO 14000 on kansainvälisesti käytössä oleva standardisarja, jota käytetään ympäristöasioiden hallinnan perustana. ISO standardisarjan laatimisessa on ollut mukana ympäristöasiantuntijoita monista eri maista. (Suomen standardoimisliitto 2012.)

ISO 14000 standardisarjat ja oppaat käsittelevät seuraavia asioita: ympäristöjärjestelmät, ympäristöauditoinnit- ja tarkastukset, ympäristönsuojelun tason arviointi ja ympäristömerkinnät. Standardisarjan päästandardeja ovat ISO 14001 ja ISO 14004. ISO 14001 on maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli. Tämä ympäristöjärjestelmä auttaa organisaatioita ja yrityksiä kehittämään ympäristöasioiden hallintaa ja tuloksellisuutta sekä kohentamaan ympäristönsuojelun tasoa ja osoittamaan tietämyksen ympäristöasioista. ISO 14001 -standardia voidaan soveltaa mille tahansa alalle ja se soveltuu hyvin myös majoitustoimintaan. Nämä standardit on kehitelty ympäristövaikutusten vähentämiseksi ja ympäristöasioiden hallitsemisen helpottamiseksi. (Suomen standardoimisliitto 2012.)

ISO 14001 vaatii yrityksiltä seuraavia asioita:

- yritys sitoutuu parantamaan ympäristönsuojelun tasoa
- yritys tietää tuotteidensa/palveluidensa ympäristövaikutukset
- selvittää ympäristölakeja koskevat velvoitteensa ja lupautuu noudattamaan niitä

- asettaa ympäristönsuojelua koskevat tavoitteet ja seuraa tavoitteiden toteutumista
- hankkii tarpeeksi resursseja
- kouluttaa henkilökuntaa
- hallitsee toimintoja ja prosesseja
- varautuu riskitilanteisiin (ympäristöriskeihin)
- seuraa vaikutuksia, joita aiheuttaa ympäristölle
- ehkäisee ajoissa ympäristövahinkoja ja estää vahinkojen toistumisen
- noudattaa hyviä ympäristökäytänteitä
- arvioi tuloksia ja parantaa toimintaansa

(Suomen standardoimisliitto 2012.)

Osa kohdista on samoja kuin Green Globe 21 -ohjelman standardit. ISO 14001 -standardin kriteerit toimivat yhtenä keinoista tulkita tutkimuksesta saatuja tuloksia. Nämä kriteerit tarjoavat hyvän pohjan kyselylomakkeen teolle yhdessä Green Globe 21 -ohjelman kriteerien kanssa. Halutaan selvittää esimerkiksi, onko hotelleilla ympäristönsuojeluun liittyviä tavoitteita, onko hotelleilla tarpeeksi resursseja huolehtia ympäristöasioistaan ja seuraavatko hotellit aiheuttamiaan ympäristövaikutuksia.

## 2.2 Tutkimuskysymykset

Päätutkimuskysymyksenä tässä tutkimuksessa on, kuinka ympäristöystävällisiä Tampere Convention Bureaun yhteistyöhotellit ovat. Tähän liittyy kysymyksiä kuten, onko hotellilla ympäristösertifikaattia, lajitellaanko jätteet, seurataanko sähkön- ja vedenkulutusta sekä käytetäänkö uusiutuvia energianlähteitä. Tarkoituksena on myös tutkia, kuinka Tampereen hotellit soveltavat kestävän kehityksen ja kestävän matkailun periaatteita jokapäiväisessä toiminnassaan. Tähän liittyy seuraavia kysymyksiä, seurataanko ympäristölle aiheutettuja haittoja, koulutetaanko henkilökuntaa ympäristöasioissa ja pyritäänkö ympäristönsuojelun tason jatkuvaan parantamiseen.

### 2.3 Aineisto ja menetelmät

Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus, sillä halutaan tutkia kaikkien Tampere Convention Bureaun yhteistyöhotellien ympäristöystävällisyyttä. Tutkimukseen otettiin mukaan myös lähes kaikki muut Tampereen hotellit, jotta saataisiin laajempi otanta. Jotta tiedonkeruuseen ei kuluisi kohtuuttomasti aikaa, on tutkimusmenetelmäksi valittu kyselytutkimus. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan (2009, 195) kyselytutkimuksen hyötynä on, että sen avulla voidaan kerätä laaja aineisto tutkimusta varten. Tutkimuksessa voidaan kysyä monia asioita ja siihen voidaan saada osalliseksi monia henkilöitä. Kyselymenetelmä säästää tutkijan aikaa ja on menetelmänä tehokas. Kyselylomakkeen avulla voidaan kerätä tietoa käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Tämän takia kyselylomake on hyvä vaihtoehto, kun tutkitaan Tampereen hotellien ympäristöystävällisyyttä. Aineisto voidaan nopeasti käsitellä ja analysoida tietokoneella. Tulosten tulkinta voi tosin osoittautua haasteelliseksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Kyselytutkimuksen ongelmina on pidetty seuraavia asioita, ei ole varmuutta siitä, ovatko vastaajat suhtautuneet tutkimukseen vakavasti, ei ole myöskään selvyyttä, ovatko vastausvaihtoehdot olleet tarpeeksi selkeitä ja ei tiedetä, ovatko vastaajat aihealueen asiantuntijoita. Ongelmina on myös pidetty seuraavia asioita, hyvän lomakkeen laatiminen on haastavaa ja vastausten määrä tutkimuksessa saattaa jäädä suhteellisen vähäiseksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Tässä tutkimuksessa nämä ongelmat pyritään ehkäisemään siten, että kysely lähetetään hotelleissa henkilölle, jolla on tietämystä hotellin ympäristöasioista sekä lomake testataan ennen lähettämistä Tampere Convention Bureaun henkilökunnan jäsenillä. Korkeamman vastausprosentin saamiseksi hotelleille lähetetään muistutus tutkimuksesta.

Tämä tutkimus toteutetaan verkkokyselynä. Verkkokysely toteutetaan Tampereen ammattikorkeakoulun intranet-sivuilla olevalla lomake-editorilla. Kyselylomake lähetetään tutkittaville sähköpostitse. Verkkokyselyn etuna on sen taloudellisuus sekä se, että verkkokyselyä tehtäessä voidaan varmistaa, että vastaaja vastaa jokaiseen kysymykseen, vastaaja ei pääse seuraavaan kysymykseen ennen kuin on vastannut edellisessä. Tällöin saadaan kaikkiin kysymyksiin vastaus. (Aaltola & Valli 2010, 113.). Verkossa toteute-

tussa tutkimuksessa tutkija ei voi olla itse paikalla, kun tutkittavat vastaavat kyselyyn, joten tutkimuksen vastausohjeella on suuri merkitys kyselyn onnistumisen kannalta. Tarkat ja hyvin suunnitellut vastausohjeet ovat tärkeitä ja tarpeellisia. (Aaltola & Valli 2010, 109.) Hirjärven ym.(2009, 204) mukaan kyselylomakkeeseen olisi hyvä liittää lähetekirjelmä, joka kertoo tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteen ja tutkimuksen tärkeydestä sekä tutkimuksen merkityksestä vastaajalle. Lähetekirjelmässä tulisi mainita mihin mennessä lomake palautetaan. Tässä tutkimuksessa lähetekirjelmä menee tutkittaville sähköpostitse ja siinä kerrotaan tutkimuksen tärkeydestä, tavoitteista ja merkityksestä tutkittavalle. Tämän tutkimuksen kyselylomake koostuu avoimista kysymyksistä sekä monivalintakysymyksistä. Avointen kysymysten hyviä puolia ovat, että ne antavat vastaajan ilmaista mielipiteensä omin sanoin, antaa vastaajalle mahdollisuuden osoittaa tietämyksensä aiheesta, vastaaja voi viestiä myös motivaatioon liittyviä seikkoja sekä avoimet kysymykset voivat auttaa monivalintakysymyksiin annetuiden poikkeavien vastausten tulkinnessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Monivalintakysymysten etuna on, että ne tuottavat helposti käsiteltäviä ja analysoitavia vastauksia, ne tuottavat myös vastauksia, joita on helppo vertailla ja ne tuottavat yksiselitteisempiä vastauksia sekä vastaaminen kysymyksiin on helpompaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Kyselylomakkeen ongelmana saattaa olla se, että vastaaja ja tutkija eivät ajattele samalla tavalla ja vastaaja ymmärtää kysymyksen väärin. Sanamuotojen ja kysymyksen asetelun tuleekin olla tarkkaa kyselylomaketta laatiessa. Kyselylomaketta laatiessa tärkeää on myös lomakkeen rakenne. Lomake tulisi rakentaa siten, että ensimmäisessä vaiheessa olevat kysymykset pyrkivät rakentamaan luottamusta tutkittavan ja tutkijan välille. Alkuun voi laittaa niin sanottuja lämmittelykysymyksiä, kuten ikä, sukupuoli tai ammatti. Sen jälkeen siirrytään helppoihin kysymyksiin, jonka jälkeen voi ottaa esille arkaluontoisia kysymyksiä. Lomakkeen pituutta on hyvä myös pohtia ja pituus tulisi suunnitella kohderyhmän mukaan. (Aaltola & Valli 2010, 104–105.)

Aineistona tässä tutkimuksessa käytetään haastatteluista saatuja tuloksia. Haastatteluiden tuloksia analysoidaan pääasiassa ISO 14001 -standardin ja EMAS -asetuksen pohjalta sekä Green Globe 21 -ohjelman periaatteiden pohjalta. Analyysimenetelmänä hyödynnetään myös kestävä kehityksen ja kestävä matkailun periaatteita. Näiden menetelmien lisäksi kyselylomakkeen vastauksia tulkitaan Microsoft Excel -ohjelmalla.

## 2.4 Tutkimuksen kulku

Luvussa yksi esitellään tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Tutkimus alkaa kirjallisuuskatsauksella, joka esitellään luvussa kaksi. Luvussa kaksi käsitellään tutkimuksen teorit ja tärkeimmät pääkäsitteet ja käydään läpi tutkimuskysymykset sekä aineisto ja tutkimusmenetelmät. Luvussa kaksi kerrotaan myös toimeksiantajasta. Tämän jälkeen kolmannessa luvussa käsitellään tarkemmin vastuullista liiketoimintaa. Kolmannessa luvussa käydään läpi ISO 14001 -standardi ja EMAS -asetus tarkemmin kuin luvussa kaksi. Neljännessä luvussa esitellään kyselytutkimuksen tulokset. Viidennessä luvussa tuloksia analysoidaan aiemmin esiteltyjen teorioiden pohjalta ja kuudennessa luvussa pohditaan työn onnistumista kokonaisuudessaan sekä tehdään ehdotuksia seuraaville tutkimuksille.

## 2.5 Toimeksiantajana Tampere Convention Bureau

Tampere Convention Bureau (TCB) on vuonna 1995 perustettu kongressitoimisto, joka tarjoaa yrityksille, järjestöille ja tieteentekijöille maksutonta ja puolueetonta asiantuntija-apua kansainvälisen kongressin tai kokouksen suunnittelussa ja markkinoinnissa. TCB on ei-kaupallinen yhdistys, joka toimii Tampere-talossa. TCB:n jäseniä ja yhteistyökumppaneita ovat keskeisimmät kongressialan toimijat Tampereella. (Tampere Convention Bureau 2012.) TCB tarjoaa monipuolisia palveluita kongressin ja kokousten järjestäjille. TCB auttaa kongressin anomiseen liittyvissä selvityksissä, pitää yhteyttä kongressista päättäviin avainhenkilöihin, toimittaa kutsukansion, järjestää tutustumisvierailuita, suunnittelee ennakkoon kongressin sekä auttaa markkinoinnissa. TCB:n toimenkuva on siis hyvin monipuolinen. internetsivuillaan TCB tarjoaa paljon markkinointimateriaalia Tampereesta sekä tietoa kongressi- ja kokousvieraille. Tampere Convention Bureau tarjoaa internetsivuillaan tietoa myös Tampereen hotelleista ja majoitusmahdollisuuksista Tampereella. (Tampere Convention Bureau 2012.) TCB toimii yhteistyössä monien Tampereen hotellien kanssa ja siksi heille on tärkeää selvittää, ovatko Tampereen hotellit ympäristöystävällisiä.



### 3 VASTUULLINEN HOTELLI- JA MAJOITUSTOIMINTA

Kiinnostus ympäristöasioita kohtaan kasvaa koko ajan ja yritysten onkin lähes mahdollista toimia kiinnittämättä huomiota ympäristöseikkoihin. Monet yritykset etsivät jatkuvasti tapoja parantaa ympäristöasioihin liittyvää suorituskykyä. (EMAS 2012.) Luonnon huomioon ottaminen hotelli- ja majoitustoiminnassa on nykyään yritykselle kilpailuvaltti, josta ovat kiinnostuneita monet erilaiset asiakasryhmät. Motiivit panostaa ympäristöasioihin voivat olla erilaisia, joku hotelli haluaa panostaa tiettyyn asiakasryhmään ja toinen hotelli on aidosti kiinnostunut ympäristöstä ja haluaa ohjata ja kouluttaa henkilökuntaa ja asiakkaita toimimaan ympäristöystävällisesti. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 268.)

Ympäristönsuojelu ja ympäristöasioihin panostaminen voi myös tuoda yritykselle säästöjä ajan myötä. Matkailuyrityksessä säästöjen kohteena ovat erityisesti energiansäästö, veden säästö ja logistiikka. (Hemmi 2005, 158). Aluksi yritys joutuu investoimaan ehkä kalliiseenkin tekniikkaan, mutta ajan myötä säästöt voivat olla huomattavat. Tavoitteena on parantaa yrityksen ekotehokkuutta eli ympäristösuorituskykyä. (Hemmi 2005, 158). Kustannuksissa säästetään usein jo paljon, kun henkilökuntaa motivoidaan ja koulutetaan tietämään ympäristöasioista ja nykyään ympäristöosaaminen on osa ammattitaitoa matkailualalla. Yrityksen arvoista olisi hyvä keskustella avoimesti ja näin luoda arvot, jotka sopivat yritykselle. Ympäristöasioihin puuttuminen vaatii yritykseltä usein rohkeutta, mutta on monesti myös kannattavaa. (Brännare ym. 2005 266–267.)

Ympäristökatselmus on raportti, jossa selvitetään yrityksen energiankäyttö, vedenkäyttö ja materiaalivirrat sekä puhtaanapito ja jätehuolto. Tavoitteena on myös selvittää merkittävimmät yrityksen toiminnasta aiheutuvat ympäristöriskit. Yritykset usein haluavat selvittää myös yrityksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat ympäristöasioissa.

Ympäristökatselmuksen avulla yritys voi varmistua seuraavista asioista, yritys täyttää ympäristölainsäädännön vaatimukset, yritys ennakoi mahdollisesti kiristyviä ympäristömääräyksiä, yritys etenee asettamiensa ympäristötavoitteiden mukaisesti, se pyrkii ennakoimaan ja ehkäisemään ympäristöä vahingoittavia toimintoja, yritys reagoi ympä-

ristölähtöisiin markkinasignaaleihin, yritys parantaa suhteitaan toimintaympäristöönsä, saa henkilöstönsä motivoitumaan ympäristötavoitteiden suuntaisiin toimintatapoihin. (Brännare ym. 2005 266–267.). Ympäristökatselmuksia voidaan suorittaa hyvin erilaisina ja eri laajuisina. Katselmuksessa voidaan perehtyä vain energia-asioihin tai se voi sisältää muitakin puolia. Jos katselmusta ei ole aiemmin tehty, on hyvä tehdä laajempi katselmus, jotta saadaan laaja kuva yrityksen tilasta. (Brännare ym. 2005 266–267.)

Hotelleissa ja ravintolahotelleissa eniten energiaa kuluu huoneiden, toimistojen, ravintolansalin, kokoustilojen, vastaanoton sekä veden lämmitykseen sekä ilmastointiin ja valaistukseen. Saunat ja uima-altaat ovat myös suuria sähkönkuluttajia. Yrityksen tavoitteena tulisi kuitenkin olla energian käyttäminen järkevästi ja taloudellisesti. Parhaat ja tehokkaimmat energiaa säästävät ratkaisut tehdään jo hotelli kiinteistön rakennusvaiheessa, esimerkiksi kiinteistön sijoituksella maastossa on merkitystä. (Hemmi, 2005 158–159.) Ekologisessa rakentamisessa suositaan luontoystävällisiä ja paikallisia materiaaleja ja minimoidaan ympäristövaikutukset. Materiaalien valinnassa on myös otettava huomioon valmistuksen, kuljetuksen ja käytön ympäristövaikutukset. Materiaaleissa ja ratkaisuissa on hyvä harkita tulevaisuuden trendejä ja kehityssuuntia etenkin energiavaihtoja tehtäessä. (Brännare ym. 2005, 268.) Myös sisustuksessa voi tehdä ekologisia valintoja. Puu on materiaalina yksi ekologisimmista vaihtoehtoista ja Suomessa kasvavista puista saadaan kauniin näköisiä ja kestäviä huonekaluja. Suomalaisista materiaaleista myös kivi on ekologinen vaihtoehto, esimerkiksi lattiamateriaaliksi sopii kivi, marmori tai graniitti. Luonnonmateriaalit saattavat jopa lisätä yrityksen vetovoimaa ja tuoda lisää asiakkaita ja samalla ne ovat luontoystävällisiä vaihtoehtoja. (Brännare ym. 2005, 269.)

### **3.1 Hotellin puhtaanapito ja jätehuolto**

Hotellin puhtaanapidossa työntekijä on tärkeässä asemassa. Työntekijän vastuulla on, että käytössä olevia puhdistusaineita käytetään oikein. Kemiallisten puhdistusaineiden suhteen tulisi olla kriittinen ja puhdistusaineiden valinnassa tulisi suosia elinkaari ajateltua. Tuotetta valitessa olisi hyvä pohtia, aiheutuuko tuotteen valmistuksesta haittaa ympäristölle, miten tuotteen kuljetus on hoidettu, aiheuttaako tuote haittoja työntekijälle tai työn kohteelle ja hajoaako tuote ympäristöön. Työntekijän on tunnettava pesuaineiden

sisältö, sekoitussuhde ja happamuus, jotta hän voi minimoida haitalliset vaikutukset ympäristölle. Tuotteen valmistajan tulee merkitä tuotteeseen pesuaineen haitallisuutta tai vaarallisuutta koskevat varoitusmerkit tai varoituslauseet. (Brännare ym. 2005, 45–46.)

Jätteenkäsittely alkaa tuotteen valmistuksesta ja myynnistä kuluttajalle ja päättyy kaatopaikan jälkihoitoon ja seurantaan. Tähän ketjuun kuuluu, tuottajanvastuu, jätteen määrän vähentäminen ja sen synnyn ehkäisy, kierrätys, lajittelu, hyötykäyttö ja energiakäyttö. Lajittelun periaatteet tulisi olla selvät kaikille hotellissa työskenteleville ja kaikilla tulisi myös olla mahdollisuus osallistua jätehuollon kehittämiseen. Lajittelu on se osa hotellin ympäristöystävällistä toimintaa, mikä on helppo nähdä myös ulospäin ja josta on helppo tehdä päätelmiä. Useimmiten kielteiset mielikuvat syntyvätkin esimerkiksi roskaamisesta. Yritykselle on hyödyksi järjestää ympäristöasiansa kuntoon ja myös pyrkiä viestimään tämä henkilökunnalleen. On tärkeää, että henkilökuntaa koulutetaan ympäristöasioista, mikäli yrityksestä halutaan antaa positiivinen kuva ulospäin. Kun oma henkilökunta sisäistää yrityksen ympäristötavoitteet, on näistä tavoitteista helpompi viesti myös muille. Nykyään erityisesti ulkomaisessa markkinoinnissa on tärkeää, että matkailuyritys on tietoinen ympäristöasioista, esimerkiksi suurten kongressien ja urheilutapahtumien järjestäjät edellyttävät majoittajilta ja ravintoloitsijoilta tietoisuutta ympäristöstä ja ympäristöasioiden hallintaa. (Brännare ym. 2005, 46–48.)

### **3.2 Ympäristöjärjestelmät**

Ympäristöjärjestelmän avulla matkailuyritykset voivat hallita toimintansa aiheuttamia ympäristövaikutuksia. Ympäristöjärjestelmän tarkoituksena on selvittää minkälaisia ympäristövaikutuksia yrityksen toiminnot ja tuotteet aiheuttavat. Ympäristöjärjestelmä sisältää yrityksen ympäristöpäämäärät, sillä kaikkia ympäristötavoitteita kuten päästöjen vähentämistä ei ole mahdollista suorittaa heti. Ympäristöpäämäärät määritetään yrityksen suurimpien päästövaikutuksien mukaan ja ympäristöasioiden kohentaminen aloitetaan niistä tuotteista tai palveluista, jotka ovat eniten haitaksi ympäristölle. (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005, 11–12.)

Jokainen yritys voi määrittää ympäristönsuojelun tasonsa itse. Ympäristöjärjestelmä ei välttämättä tarkoita todella hyvää ympäristönsuojelun tasoa, vaan se tarkoittaa, että yritys sitoutuu parantamaan yrityksen sen hetkisen ympäristönsuojelun tasoa. Ympäristöjärjestelmä ei ole samanlainen jokaisella yrityksellä vaan sitä sovellettava aina yrityksen nykyisiin tarpeisiin. Ympäristöjärjestelmä voi toimia myös kilpailuetuna yritykselle paremman imagon kautta. Taloudelliset hyödyt voivat myös olla huomattavia vähentyneiden raaka-aine ja energiankulutus kustannuksien avulla. Ympäristövahinkojen ennaltaehkäisy tulee myös huomattavasti edullisemmaksi kuin ympäristövahinkojen korjaaminen vahingon jo satuttua. (Pesonen ym. 2005, 12–13.)

Yritys voi saada toteuttamastaan ympäristöjärjestelmästä, joka vastaa ISO 14001 -standardin vaatimuksia sertifikaatin. Sertifikaatin vaatimuksina ovat, että yrityksellä on ISO 14001 -standardia noudattava ympäristöjärjestelmä ja että sertifiointiauditoinnissa on varmistettu, että yritys toimii näiden periaatteiden mukaisesti. Sertifiointiauditoinnin suorittavat koulutetut ja yrityksestä riippumattomat auditoijat. Kun sertifiointiauditointi on suoritettu onnistuneesti, myöntää sertifioija yritykselle ympäristösertifikaatin. Sertifioija kuitenkin seuraa yritystä vielä sertifikaatin antamisen jälkeenkin ja tutkii säännöllisesti toteutetaanko ympäristöjärjestelmää sertifikaatin mukaan. (Pesonen ym. 2005, 79–81.) Sertifikaatti voidaan peruuttaa määräajaksi tai kokonaan, jos yritys ei noudata ISO 14001-standardin määrittämiä ehtoja. ISO 14001 -standardi ei vaadi yritystä tekemään julkista selontekoa ympäristöasioistaan. Toisin kuin EMAS -asetus, joka vaatii jokaista järjestelmänsä osallistuvaan yritystä laatimaan julkisen selonteon ympäristöasioista. (Pesonen ym. 2005, 79–82.) Ympäristöselonteon täytyy sisältää seuraavat asiat, kuvaus yrityksestä, kuvaus yrityksen tuotteista ja palveluista, kuvaus yrityksen ympäristöpolitiikasta, selonteko yrityksen merkittävimmistä ympäristövaikutuksista, selvitys ympäristöpäämääristä - ja tavoitteista, kuvaus tiedoista, joissa yrityksen ympäristönsuojelun nykyistä tasoa verrataan päämääriin ja tavoitteisiin, kuvaus muista ympäristönsuojelun tasoon liittyvistä tekijöistä, valtuutetun ympäristötodentajan nimi ja akkreditointinumero ja ympäristölausunnon vahvistuksen päivämäärä. (Pesonen ym. 2005, 88.)

EMAS -rekisteröity yritys saa käyttää EMAS -logoa. Logo voi käyttää esimerkiksi yrityksen esitteissä, virallisissa kirjepapereissa tai internetsivuilla. Logo ei saa käyttää yrityksen tuotteiden tai palveluiden markkinoinnissa. EMAS -ympäristöjärjestelmä kertoo yrityksen ympäristöasioiden hoidosta, eikä sen tuotteiden ympäristövaikutuksista.

Logon käyttötarkoituksilla rajataan logon käyttöä ja varmistetaan, että logoa ei sekoiteta ympäristömerkkeihin. (Pesonen ym. 2005, 79–86.) EMAS -rekisteröidyt yritykset huolehtivat vähintään kolmen vuoden välein ympäristöjärjestelmän ja auditointiohjelman toimeenpanosta, laativat ympäristöselonteon EMAS -asetuksen vaatimusten mukaan, toimittavat ympäristöselonteon toimivaltaiselle elimelle ja maksavat maksun rekisteröinnin uusimisesta. (Euroopan unioni 2009.) Suomessa toimivaltaisena elimenä toimii Suomen ympäristökeskus. (Pesonen ym. 2005, 83). Kun yritys on ansainnut ympäristösertifikaatin, on järjestelmää pidettävä yllä sekä parannettava koko ajan. Järjestelmän ylläpitäminen ei ole niin vaativaa kuin järjestelmän rakentaminen, mutta se vaatii kuitenkin paljon aikaa ja työpanosta. Yrityksen on varattava tarpeeksi resursseja järjestelmän ylläpitämiseksi sekä jaettava vastuu henkilökunnan kesken. Ympäristöjärjestelmän ylläpitämisen tavoitteena on parantaa yrityksen ympäristönsuojelun tasoa. EMAS -asetus ja ISO 14001 -standardi keskittyvät parantamaan ympäristöhallintajärjestelmän tasoa, mutta parannukset ympäristöhallinnassa vaikuttavat yrityksen ympäristönsuojelun tasoon. (Pesonen ym. 2005, 83.)

### **3.3 Vastuullinen liiketoiminta**

Monet yritykset ovat ekologisesti vastuuntuntoisia nykyisen yhteiskuntajärjestelmän ja lakien puitteissa. Usein yrityksen vihreyden motivaatiotekijöihin kuuluu kilpailutekijät. Yritykset pyrkivät vähentämään ympäristölle aiheuttamia haittoja jopa enemmänkin laki vaatisi, saavuttaakseen taloudellista hyötyä sekä paremman kilpailuaseman markkinoilla. Jotkut yritykset ovat tosin oikeasti huolissaan ympäristöstä ja sille aiheuttamastaan vahingosta ja haluavat siksi vähentää toiminnan ympäristölle aiheuttamia haitallisia vaikutuksia. (Ketola 2005, 47.)

Kuluttajat ovat pakottamassa yrityksiä muuttamaan toimintatapojaan entistä eettisempään suuntaan. (Haapala & Aavameri 2008, 135). Nykyään tavallinen kuluttaja on siirtymässä valtaan ja yritys kohderyhmäksi: yritys valitaan sen sijaan, että yritys valitsisi yleisönsä. Kun, taas ennen yritykset pitivät kuluttajia kohderyhmänä. Ollaan siirtymässä aikaan, jossa suunnitelmallisuus, läpinäkyvyys, vastuullisuus, rehellisyys ja välittäminen ovat avainasemassa. (Haapala & Aavameri, 9–12.). Monet yritykset ovat alkaneet edistämään ekologista, sosiaalista ja taloudellista vastuutaan. Se miten yritys edistää

näitä vastuun eri osa-alueita, riippuu yrityksen arvoista. Yrityksen kaiken liiketoiminnan tulisi pyrkiä vastuullisuuteen. Vastuullisen liiketoiminnan saavuttamiseksi yrityksen on sitouduttava noudattamaan yrityksen yhteisiä arvoja. (Ketola 2005, 53–55.)

### 3.3.1 Ympäristöjohtaminen

Ympäristöjohtaminen tarkoittaa kokonaisvaltaista lähestymistapaa, jolla ympäristöasiat voidaan yhdistää yrityksen kaikkiin muihin toimintoihin, kuten johtamiseen ja päätöksentekoon. Ympäristöstrategia on keskeinen asia ympäristöjohtamisessa. Yrityksen ympäristöstrategian perusasenne voi vaihdella aktiivisesta uudistajasta avoimeen vastustajaan. (Lecklin 2006, 282.) Käytännön työkaluja ympäristöjohtamiseen ovat erilaiset ympäristöjärjestelmät kuten ISO 14001 -standardi ja EMAS -asetus. (Valtion ympäristöhallinto 2011). Ympäristöjohtaminen onkin noussut tärkeäksi osa-alueeksi liikkeenjohdossa. Ympäristöjohtamisella tarkoitetaan yrityksen aiheuttamien ympäristövaikutusten hallintaa. Ympäristöjärjestelmät toimivat apuna yritykselle ympäristöjohtamisessa, ne auttavat energiankäytön ja raaka-aineiden käytön tehostamisessa sekä ympäristökuormituksen pienentämisessä. (Valtion ympäristöhallinto 2011.)

Hyvä yritys toimii lakien ja säädösten mukaan, mutta pelkästään minimivaatimusten täyttäminen ei ole suotavaa. Hakiessaan ratkaisuja ympäristöongelmiin, yrityksen tulisi suunnitella hankintansa tulevaisuutta ajatellen. Aluksi tämä voi tulla kalliiksi, mutta se voi antaa muita etuja kuten kilpailuedun tai imagoedun markkinoilla. Ympäristöön liittyvä lainsäädäntö muuttuu koko ajan ja valmistautumaton yritys voi huomata toimintansa kannattamattomaksi. (Lecklin 2006, 276.)

#### 4 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen kyselytutkimuksesta saadut tulokset. Kyselytutkimus suoritettiin internetin välityksellä ja kysely oli avoinna 14.5.–5.6.2012. Tällä aikavälillä vastauksia saatiin kuusi. Jos hotelli ei ole vastannut johonkin kysymykseen, se on huomioitu kuvioita tehdessä. Kuvioissa on esitelty tutkimuksen pääpointit sekä erityisesti ne kysymykset, joissa hotellien vastaukset eivät olleet yhteneväisiä.

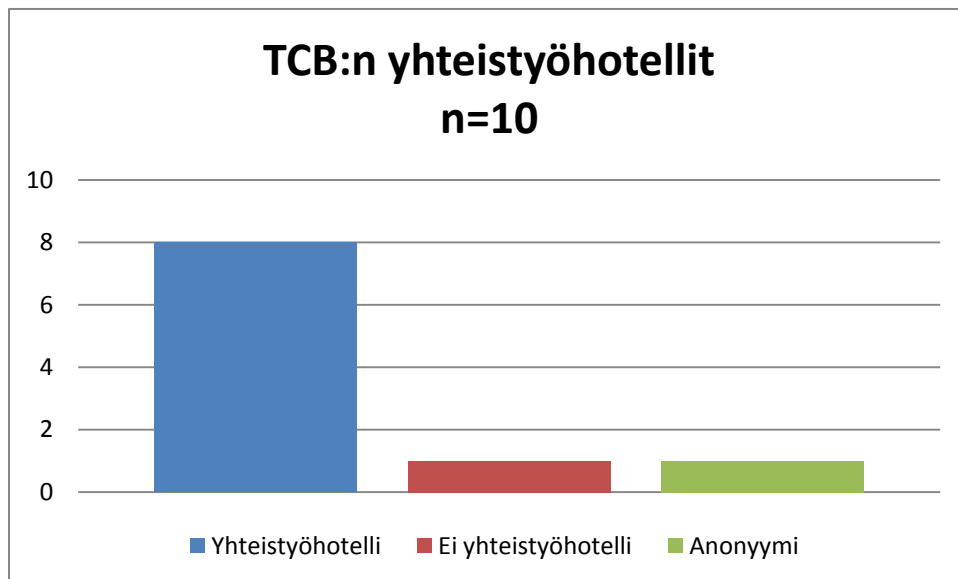
Kyselytutkimus lähetettiin kaikille Tampere Convention Bureauun (TCB) yhteistyöhotelleille sekä muutamaun muuhun Tampereen hotelliin, joilta löytyi yhteystiedot internetistä. Tutkimus tehtiin vain hotelleille, tutkimuksen ulkopuolella jäivät siis muut majoitusliikkeet, kuten hostellit. Yhteystiedot hotelleihin sain Tampere Convention Bureauun toiminnanjohtaja Ella Kuulalta sekä internetistä. Kysely lähetettiin yhteensä 21. hotellille. Tutkimus lähetettiin sähköpostilla ja sen mukana tutkittaville meni saatekirje (liite 1), joka kertoi tutkimuksen tavoitteista ja tutkimuksen tärkeydestä.

Vastaajille lähetettiin yksi muistutusviesti ja vastausaikaa jatkettiin, jotta saataisiin lisää vastauksia. Tämän jälkeen vastauksia tulikin kolme lisää. Tutkimukseen sain yhteensä kuusi vastausta, mutta kaksi vastauksista on tehty hotelliketjun puolesta, joten otanta käsittää enemmän kuin kuusi hotellia. Kahden hotelliketjun vastaukset vastasivat kolmen saman ketjun hotellin puolesta, joten hotelleja on osallistunut tutkimukseen yhteensä 10, mikä tarkoittaa että noin 48 prosenttia tutkittavista hotelleista vastasi kyselyyn. Tuloksia tarkasteltaessa on muistettava vastauksien vähäinen määrä, minkä takia tuloksia ei voi yleistää kaikkia Tampereen hotelleja koskevaksi. Tutkimukseen osallistuviin hotelleihin kuului kuitenkin isompia hotelliketjuja, mikä on tärkeää, sillä isoilla hotelliketjuilla on suurempi vaikutus ympäristöön kuin pienillä hotelleilla. Suurin osa vastauksista tuli Tampere Convention Bureauun yhteistyöhotelleilta.

#### 4.1 Vastaajien sukupuoli- ja ikäjakauma sekä ammattinimike

Kyselylomakkeessa (liite 2) tiedusteltiin aluksi vastaajien ikää ja sukupuolta sekä ammattinimikettä. Alkuun laitettiin taustakysymyksiä, jotka toimivat niin sanottuina lämmittelykysymyksinä ennen itse aihetta. (Aaltola & Valli 2010, 104–105).

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan ammattinimikettä/työtehtävää, jotta saataisiin kuva siitä, onko kyselylomake tavoittanut oikean kohderyhmän. Kaikki vastaajista olivat joko johtaja- tai päällikköasemassa hotelleissa, joten tutkimus tavoitti oikean kohderyhmän. Toisaalta kukaan vastaajista ei ollut nimikkeeltään esimerkiksi ympäristövastaava. Ympäristövastaavalla olisi saattanut olla vielä syvällisempää tietämystä hotellin ympäristöasioista. Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan organisaatiota/yksikköä, jotta saataisiin tietää, kuinka moni vastaajista on Tampere Convention Bureaun yhteistyöhotelli. Yksi vastauksista oli anonyymi, neljä vastauksista (kahdeksan hotellia) oli Tampere Convention Bureaun yhteistyöhotelleista ja yksi vastaaja ei ollut Tampere Convention Bureaun yhteistyöhotelli (Kuvio 1).



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneet TCB:n yhteistyöhotellit

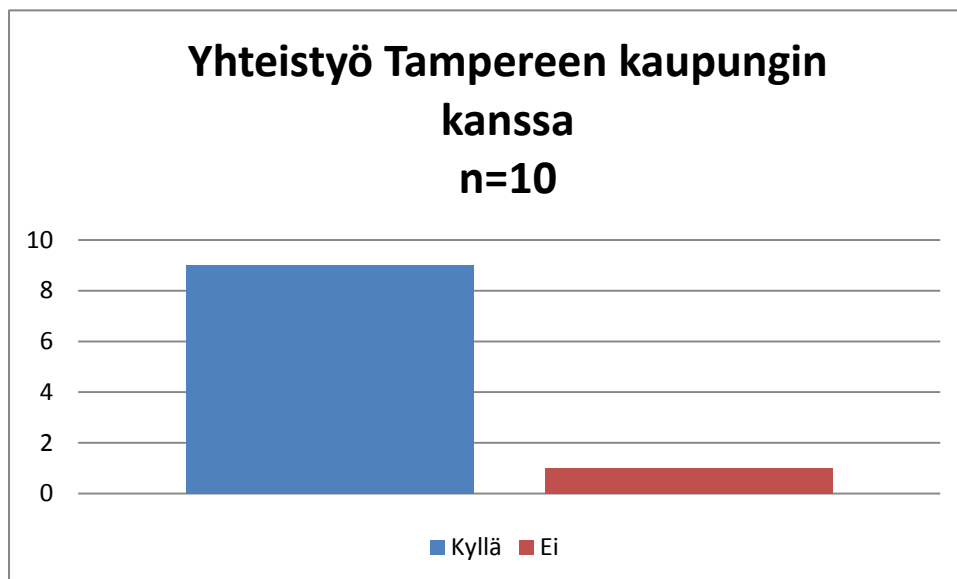
Seuraavaksi tiedusteltiin vastaajan sukupuolta, koska alkuun haluttiin kysellä niin sanottuja helppoja kysymyksiä. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia, neljä naista ja kaksi miestä vastasi kyselyyn eli vastanneista noin 67 prosenttia oli naisia.



Kyselylomakkeen seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajan ikää. Puolet vastanneista oli 44–52-vuotiaita, yksi vastanneista oli 35–43 vuotta ja kaksi vastanneista 52–65-vuotiaita. Kukaan vastanneista ei siis ollut 18–34-vuotias.

#### 4.2 Yhteistyö paikallisten yritysten sekä Tampereen kaupungin kanssa

Kyselylomake jatkui kysymyksellä yhteistyöstä muiden paikallisten yritysten kanssa sekä kysymyksellä tekeekö hotelli yhteistyötä Tampereen kaupungin kanssa. Kysyttiin myös onko hotelli osallistunut paikallista yhteisöä hyödyttäviin hankkeisiin tai projekteihin viimeisen vuoden aikana. Näillä kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan hieman yritysten sosiaalista vastuuta, mutta haluttiin kuitenkin vielä pysyä helpoissa kysymyksissä. Kaikki vastanneista hotelleista kertoivat tekevänsä yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa sekä osallistuneensa paikallista yhteisöä hyödyttäviin hankkeisiin viimeisen vuoden aikana. Kaikki hotellit eivät vastausten mukaan tee yhteistyötä Tampereen kaupungin kanssa, kuitenkin suurin osa, sillä vain yksi vastanneista hotelleista vastasi, että ei tee yhteistyötä Tampereen kaupungin kanssa kuten kuviosta kaksi näkyy.



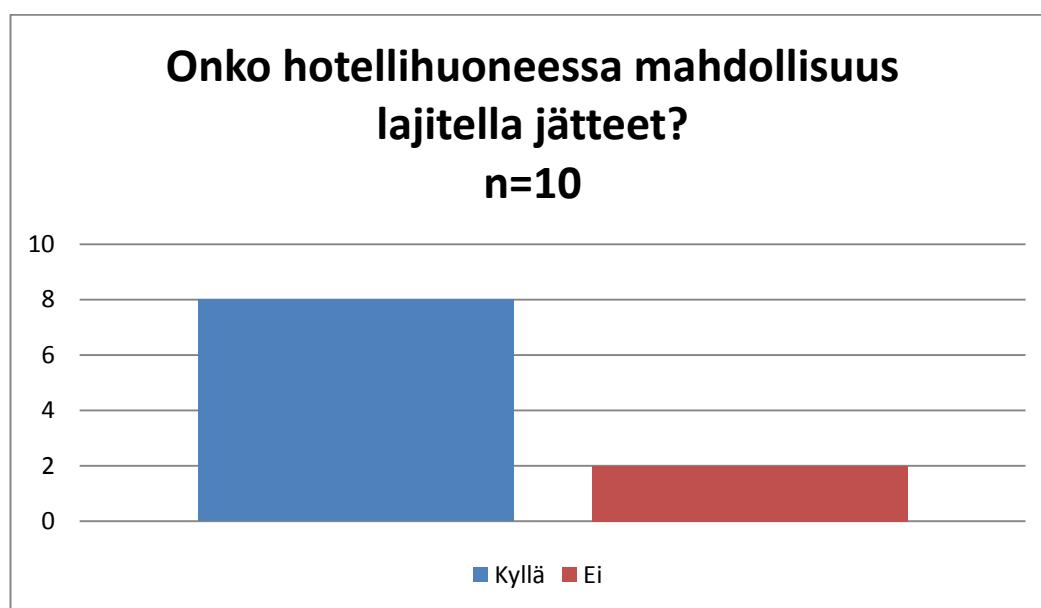
KUVIO 2. Yhteistyö Tampereen kaupungin kanssa

### 4.3 Jätteenlajittelu hotelleissa

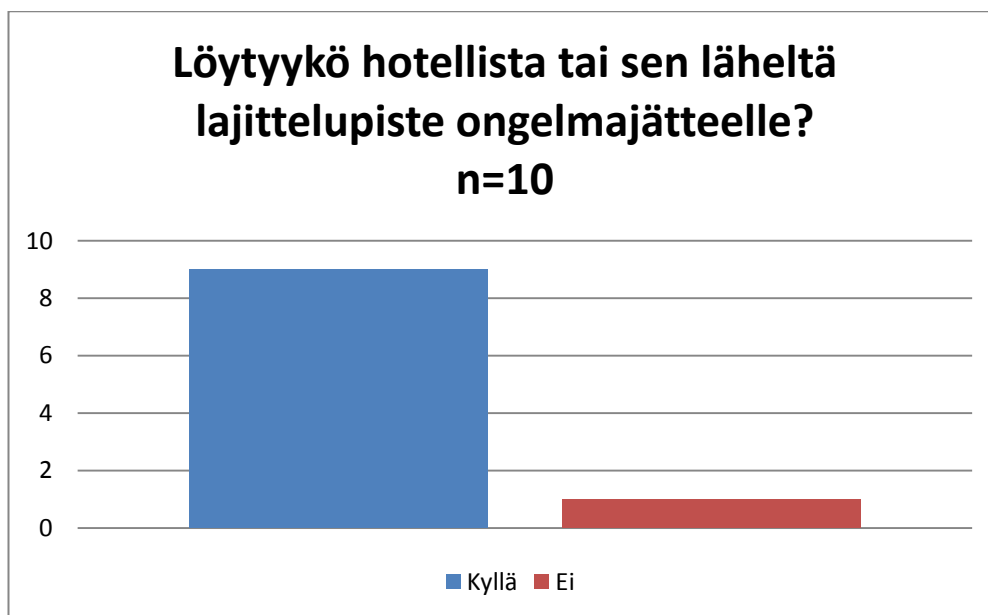
Seuraavina kysymyksinä olivat, voiko hotellihuoneessa lajitella jätteet ja onko asiakkaita opastettu jätteen lajittelussa. Näiden kysymysten tarkoituksena oli selvittää onko hotelleissa jätteenlajitteluasiat kunnossa, sillä Brännaren ym. (2005, 46–48) mukaan lajittelun periaatteet tulisi olla selvät kaikille hotellissa työskenteleville ja kaikilla tulisi olla mahdollisuus lajitella jätteet. Suurimmassa osassa hotelleita jätteenlajittelu hotellihuoneessa on mahdollista. Kahdessa hotellissa ei kuitenkaan ole tätä mahdollisuutta (kuvio 3). Puolet vastanneista hotelleista kertoi, että heillä on opasteet, jotka neuvovat, miten jätteet lajitellaan. Yksi vastaus kertoo, että:

*Hotellin infossa on kerrottu lajitteluroskisten käyttö.*

Seuraavaksi kysyttiin, löytyykö hotellin läheisyydestä jätteenlajittelupiste ongelmajätteelle. Suurin osa hotelleista vastasi kyllä, kuten kuviosta neljä näkyy.



KUVIO 3. Jätteenlajittelu hotellihuoneissa



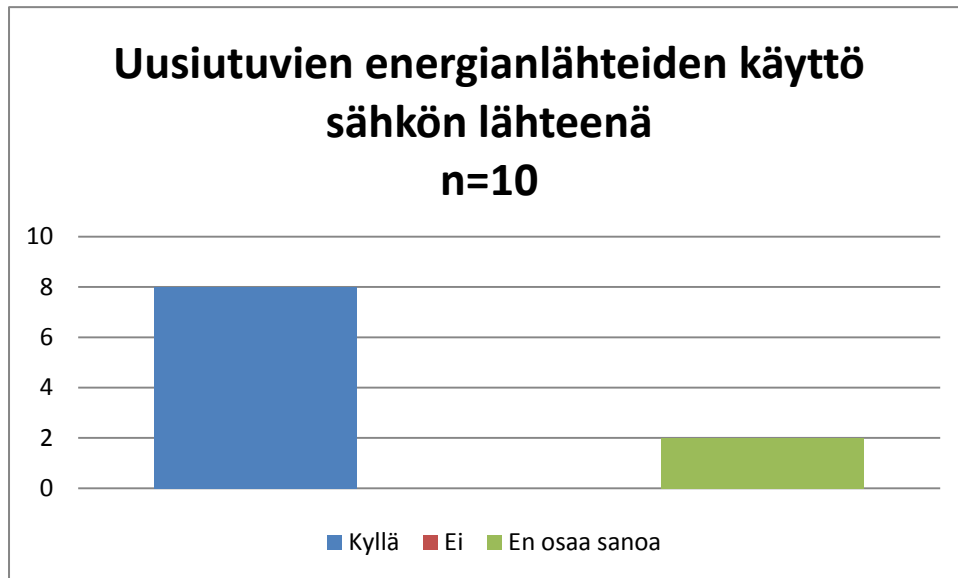
KUVIO 4. Ongelmajätteen käsittely

Seuraavana avoimena kysymyksenä oli, miten jätteet lajitellaan hotellissa. Kaikilla hotelleilla jätteet lajiteltiin eri jakeisiin. Lähes kaikilla oli mainittu erikseen paperi, biojäte ja metalli. Kahdessa vastauksista ei ollut tarkemmin eritelty eri jakeita, oli vain maininta mahdollisimman monesta jakeesta.

#### 4.4 Energiankulutus hotelleissa

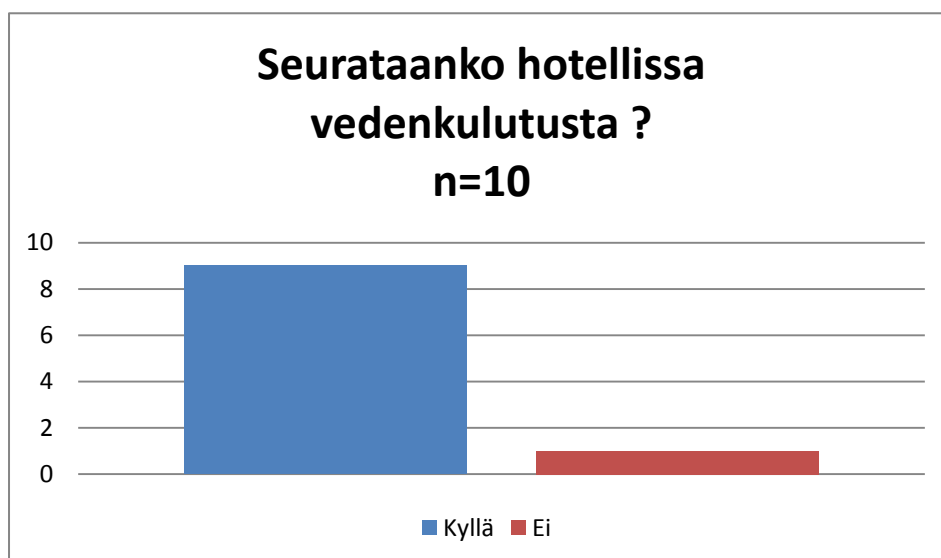
Seuraavana kyselylomakkeessa selvitettiin energiankulutusta hotelleissa. On tärkeää selvittää käytetäänkö hotelleissa uusiutuvia energianlähteitä ja mitataanko energiankulutusta, sillä Hemmin mukaan (2005, 158–159) hotelleissa eniten energiaa kuluu lämmitykseen, valaistukseen ja ilmastointiin. Ensiksi kysyttiin seurataanko hotelleissa sähkön kulutusta. Kaikki hotelleista vastasivat kyllä. 80 prosenttia vastanneista käytti sähkön lähteenä uusiutuvia energianlähteitä, loput vastasivat, en osaa sanoa (kuvio 5). Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin kuinka monta prosenttia käytetystä energiasta tulee uusiutuvista energianlähteistä. Yksi hotelli vastasi 100 prosenttia sähköstä ja 90 prosenttia lämmöstä. Muut eivät osanneet kertoa tarkkoja prosenttilukuja. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin onko lämmityskustannuksia pyritty hillitsemään ja millä keinoin. Kaikki hotellit pyrkivät hillitsemään lämmityksestä aiheutuvia kustannuksia. Keinoina käytetään muun muassa huoneiden lämpötilan alentamista, talotekniikan eri keinoja, ilman-

vaihdon, lattialämmön sekä lämpöpattereiden säätämistä sekä lämmöntalteenottoa, yhdessä hotelleista on käytössä myös niin kutsuttu koskikyilmä, jolla pystytään hillitsemään jäähdyttämisen aiheuttamia kustannuksia.



KUVIO 5. Uusiutuvien energianlähteiden käyttö sähkön lähteenä

Seuraavaksi tiedusteltiin hotellien vedenkulutusta, sillä Hemmin (2005, 158) mukaan matkailuyrityksissä vedenkulutuksen on usein suurta. Lähes kaikissa hotelleissa vedenkulutusta seurataan, ainoastaan yksi hotelli vastasi, että kulutusta ei seurata, kuten kuvio-osta kuusi näkyy. Lähes kaikissa hotelleissa myös vedenkulutusta on pyritty hillitsemään. 90 prosenttia hotelleista seuraa vedenkulutustaan ja pyrkii myös hillitsemään sitä. Hotellien keinoina vedenkulutuksen hillitsemiseen ovat olleet seuraavat asiat: WC:tä valitessa on otettu huomioon ympäristönäkökulma, WC:ssä on kaksihuuhTELUjärjestelmä, hanoihin on asennettu vedensäästäjät, uusimpiin hotellihuoneisiin on valittu elektroniset suihkuhanat sekä on pidetty huoli, että vesikalusteet ovat toiminnallisesti kunnossa.



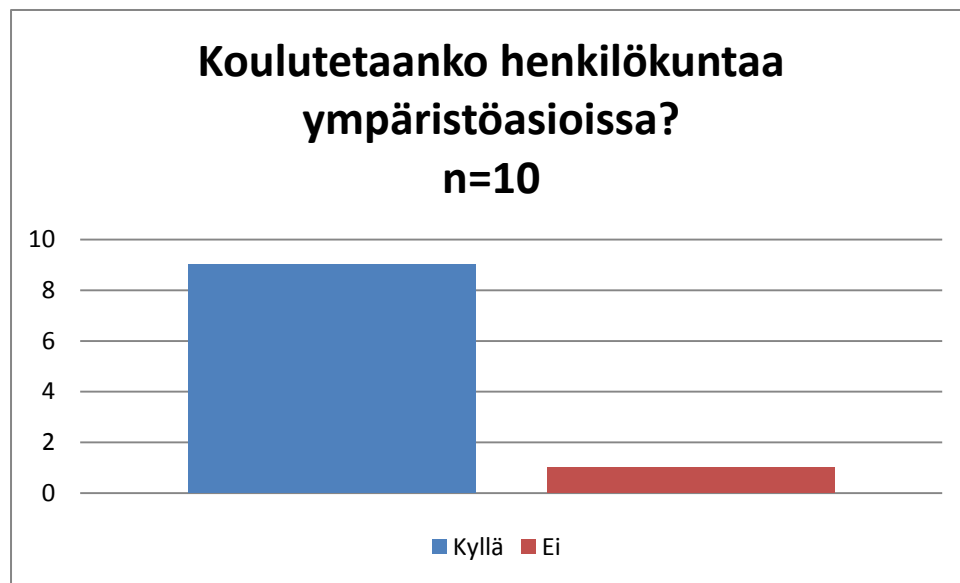
KUVIO 6. Vedenkulutus hotelleissa

#### 4.5 Henkilökunnan koulutus ja julkisen liikenteen käyttö hotelleissa

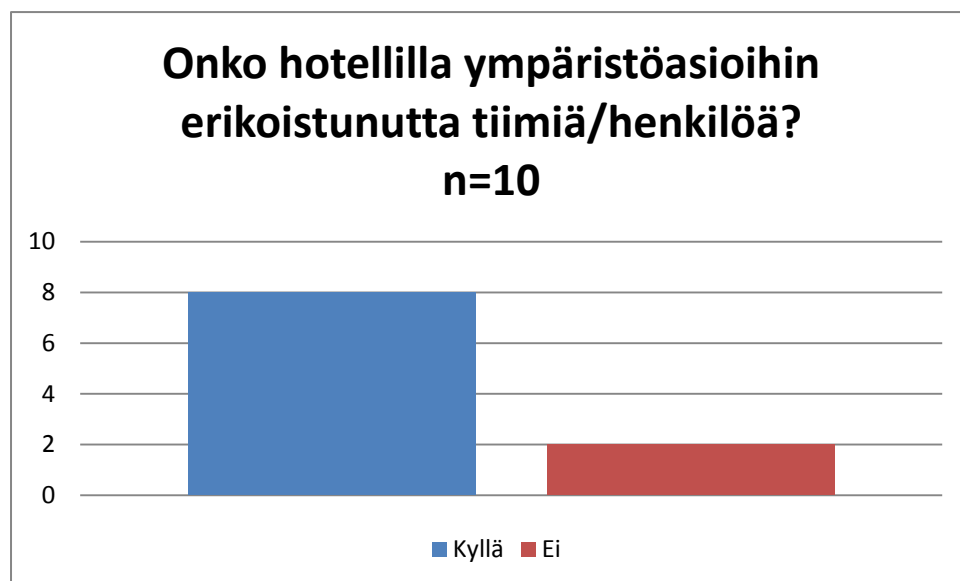
Tämän jälkeen kyselylomakkeessa siirryttiin osioon kulkeminen ja henkilökunta. Ensiksi tiedusteltiin pääseekö hotellille julkisilla kulkuneuvoilla ja sen jälkeen kysyttiin, onko asiakkaita opastettu käyttämään julkisia kulkuneuvoja. On tärkeää tietää kannustavatko hotellit julkisten kulkuneuvojen käyttöön, sillä Green Globe 21 -ohjelman (2011) mukaan kuljetuksista aiheutuvien päästöjen vähentäminen on tärkeää. Kaikille hotelleille pääsee julkisilla kulkuneuvoilla, mutta kaikki hotellit eivät kuitenkaan opasta asiakkaita näiden käytössä. Viisi hotelleista vastasi opastavansa asiakkaita julkisten kulkuneuvojen käytössä esimerkiksi pitämällä aikatauluja näkyvillä, laittamalla kutsukirjeen mukana julkisten kulkuneuvojen pysäkkitiedot sekä pitämällä internetsivuilla linkkiä linja-autojen aikatauluihin.

Henkilökuntaosiossa haluttiin selvittää, koulutetaanko henkilökuntaa ympäristöasioissa. On tärkeää, että henkilökuntaa koulutetaan, jotta myös henkilökunta sisäistää hotellin ympäristötavoitteet. (Brännare ym. 2005, 46–48). 90 prosenttia hotelleista kouluttaa henkilökuntaa ympäristöasioissa. Vain yksi hotelli vastasi, että ei anna koulutusta ympäristöasioissa (kuvio 7). Vastauksien mukaan henkilökuntaa koulutetaan noin kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa sekä jatkuvasti. Koulutusta järjestetään muun muassa perehdyttämisen yhteydessä ja vuosittain järjestettävissä koulutuksissa ja yhdessä hotellissa yhteistyöprojektin muodossa. Haluttiin tietää myös kaipaako henkilökunta lisää

koulutusta. Puolet vastaajista vastasi, että henkilökunta kaipaisi lisää koulutusta. Yksi hotelli vastasi, että henkilökunta ei tarvitse lisää koulutusta ja loput eivät osanneet sanoa vastausta lisäkoulutuksen tarpeeseen. Henkilökuntaosiossa selvitettiin myös, onko hotellilla ympäristöasioihin erikoistunutta tiimiä tai henkilöä. Olisi tärkeää, että hotellilla olisi henkilö tai tiimi, joka huolehtisi ympäristöasioista, sillä erityisesti ulkomaisessa markkinoinnissa ympäristöasioiden tietous on oikea valttikortti. (Brännare ym. 2005, 46–48). 80 prosenttia vastasi kyllä, kuten kuvioista kahdeksan näkyy.



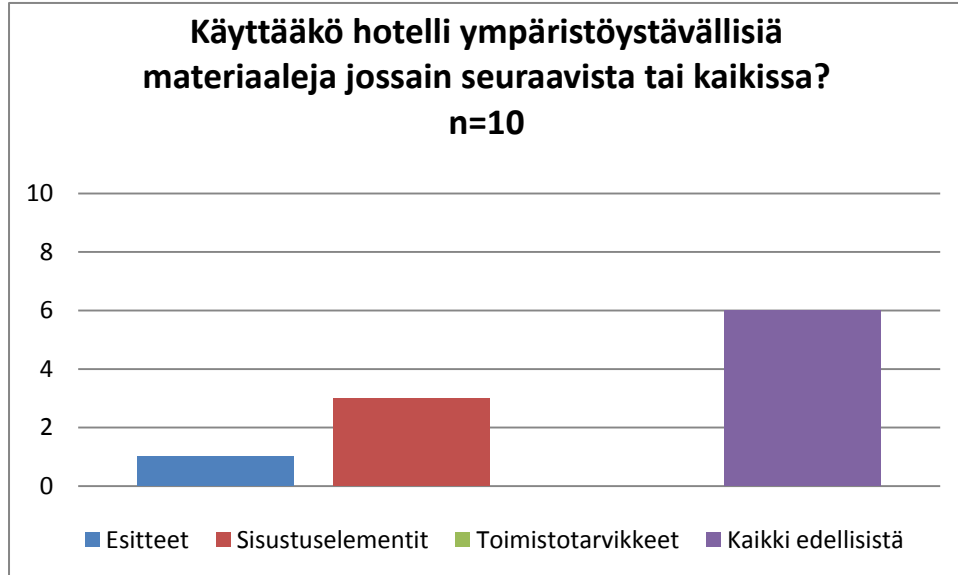
KUVIO 7. Henkilökunnan koulutus ympäristöasioissa



KUVIO 8. Onko hotellilla ympäristöasioihin erikoistunutta tiimiä/henkilöä

#### 4.5 Tuotteiden ja palveluiden ympäristöystävällisyys

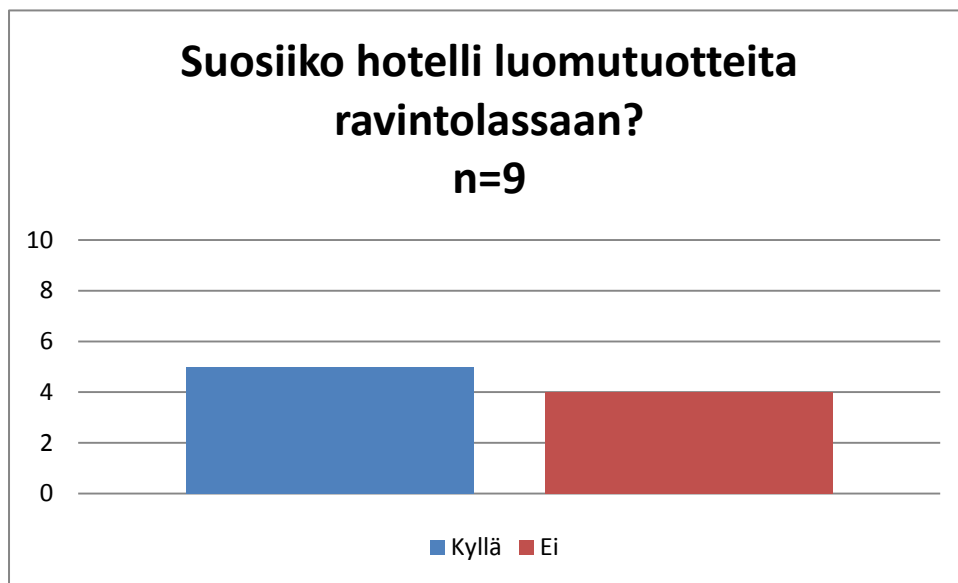
Kyselytutkimus jatkui osiolla hotellien tuotteista ja palveluista. Tuotteet ja palvelut osi-  
 oissa haluttiin tiedustella Green Globe 21-ohjelman standardien pohjalta hotellien tuote-  
 valinnoista sekä raaka-aineiden kuljetuksista. Ensiksi kysyttiin, suosiiko hotelli ympä-  
 ristöystävällisiä tuotteita hankinnoissaan. Kaikki hotellit vastasivat kyllä. Seuraavassa  
 kysymyksessä haluttiin tarkennusta ja kysyttiin missä tuotevalinnoissa tämä näkyy.  
 Vastauksista käy ilmi, että ympäristöystävällisiä tuotteita suositaan esimerkiksi pesu-  
 ainevalinnoissa, yksittäispakattujen tuotteiden käytön välttämisenä, uusissa huoneissa  
 käytetään kierrätettäviä materiaaleja, tekstiileissä suositaan luonnon materiaaleja sekä  
 pyritään välttämään muovin käyttöä. Tämän jälkeen tiedusteltiin, käyttäkö hotelli esit-  
 teissä, toimistotarvikkeissa tai sisustuselementeissä ympäristöystävällisiä materiaaleja,  
 sillä Brännaren ym. mukaan (2005, 268) materiaaleissa olisi hyvä huomioida luon-  
 nonystävälliset ja paikalliset materiaalit. Kuusi hotellia vastasi käyttävänsä ympäristöys-  
 täväisiä materiaaleja kaikissa kyseisissä tuotteissa. Yksi vastasi käyttävänsä vain esit-  
 teissä ja kolme hotelleista vastasi käyttävänsä sisustuselementeissä (kuvio 9).



KUVIO 9. Ympäristöystävälliset materiaalit hotelleissa

Seuraavaksi kysyttiin, onko hotelleissa otettu huomioon raaka-aineiden kuljetuksen ympä-  
 ristöystävällisyys. Kaikki hotelleista ovat ottaneet raaka-aineiden kuljetuksessa ympä-  
 ristöystävällisyyden huomioon. Keinoina tähän on käytetty, kuljetusten sekä ostamisen  
 keskittämistä siten, että kuljetuksia tulisi mahdollisimman vähän. Kyselytutkimus jatkui  
 kysymyksellä lähiruuasta. Haluttiin tietää, käyttäkö hotelli paikallisia tuotteita, sillä

lähiruuan käyttö muun muassa. vähentää polttoaineiden kulutusta sekä pakkausmateriaalien käyttöä. (Kuluttajavirasto 2012). Kysymykseen lähiruusta vastasi viisi hotellia, kaikki vastasivat pyrkivänsä hyödyntämään lähellä tuotettuja tuotteita. Seuraavaksi kysyttiin kuinka monta prosenttia ravintolassa käytetyistä tuotteista on paikallisia. Kaksi hotelleista osasi antaa prosenttiluvun toinen vastasi 10 prosenttia ja toinen 40 prosenttia. Muut vastasivat mahdollisuuksien mukaan käyttävänsä paikallisia tuotteita. Seuraavaksi kyselylomakkeessa kysyttiin luomuruusta. Yksi hotelleista ei vastannut kysymykseen, mutta viisi hotelleista vastasi suosivansa luomutuotteita ravintolassaan ja neljä hotellia vastasi, että ei suosi luomutuotteita ravintolassaan (kuvio 10).



KUVIO 10. Luomutuotteet hotellin ravintolassa

Seuraavaksi haluttiin tiedustella, kuinka monta prosenttia ravintolan tuotteista on luomutuotteita. Vastauksina saatiin:

*Luomun saatavuus on vielä rajallista.*

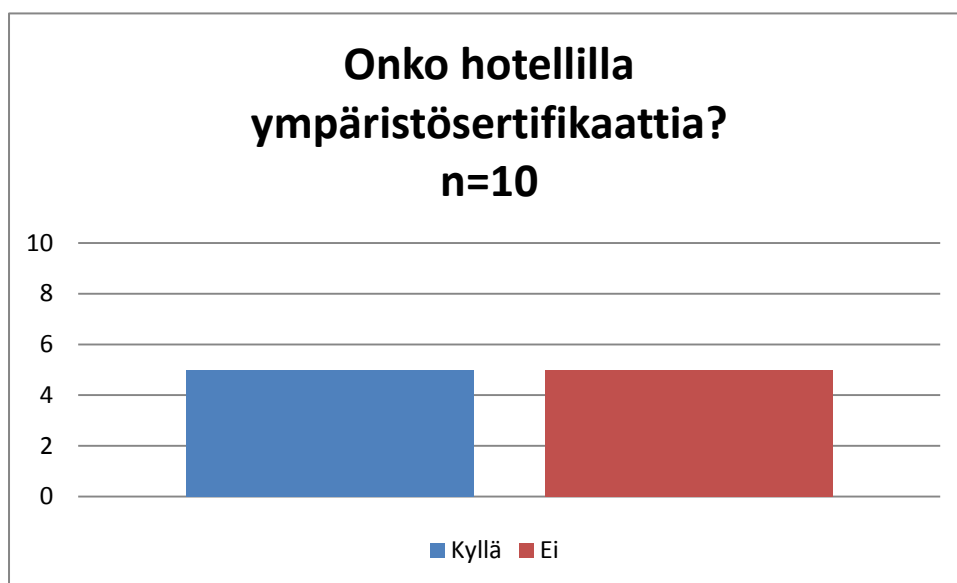
*18 tuotetta aamiaisella on luomua.*

*2 prosenttia tuotteista on luomua.*



#### 4.6 Ympäristöjärjestelmät hotelleissa

Kyselylomakkeen viimeisenä osiona oli ympäristöjärjestelmät. Tämän osion tarkoituksena oli kartoittaa kuinka monella hotellilla on jo ympäristösertifikaatti ja kuinka moni olisi sen valmis hankkimaan. Haluttiin myös saada tietoa hotellien tavoitteista tulevaisuudessa, sillä Lecklinin (2006, 276) mukaan ympäristöongelmia ratkaistaessa yritysten tulisi suunnitella muun muassa uudet hankintansa tulevaisuutta ajatellen. Ensimmäisenä kysyttiin onko hotellilla ympäristösertifikaattia. Puolet hotelleista vastasi kyllä. (kuvio 11).



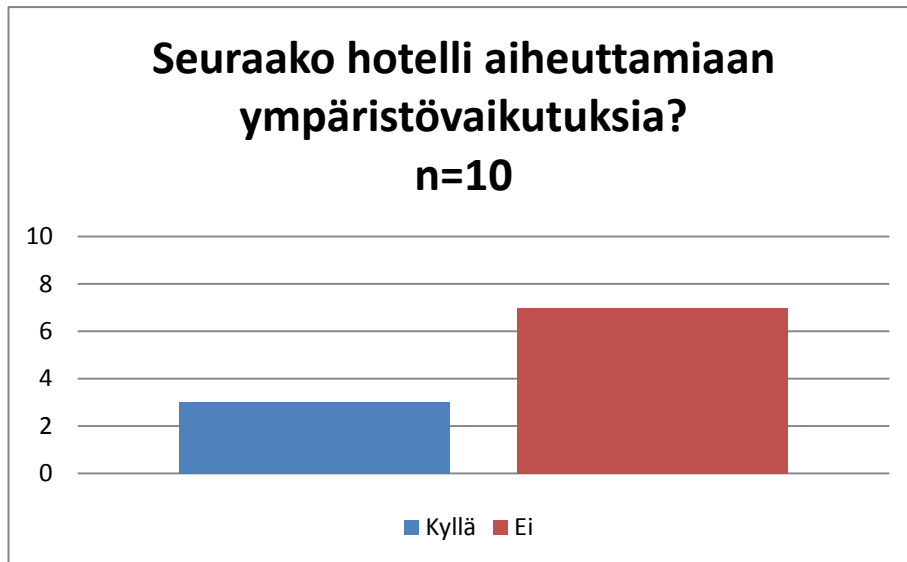
KUVIO 11. Hotellien ympäristösertifikaatit

Seuraavaksi kysyttiin, jos hotellilla on ympäristösertifikaatti, mikä sertifikaatti hotellilla on. Kaikki vastasivat Joutsenmerkki. Tämän jälkeen kysyttiin syytä sertifikaatin hankkimiseen. Syytä sertifikaatin hankkimisella oli, joutsenmerkin kuuluminen hotelliketjun konseptiin, ympäristöarvojen vuoksi sekä mahdollisuus toteuttaa joutsenmerkin hankkiminen remontin yhteydessä. Niiltä hotelleilta, joilla ei ole ympäristösertifikaattia kysyttiin, onko mahdollista, että ne hankkisivat sen tulevaisuudessa. Kaksi hotellia vastasi kyllä ja yksi vastasi, että ei aio tulevaisuudessa hankkia ympäristösertifikaattia. Seuraavana kysymyksenä oli, mikä motivoisi hankkimaan ympäristösertifikaatin. Vastauksista käy ilmi, että ympäristösertifikaatin hankkimiseen motivoisi: ympäristöystävällisyys, hotellin maine sekä luonnonvarojen säästäminen.

Tämän jälkeen siirryttiin ympäristönsuojelua koskeviin kysymyksiin. Kysymyksenä oli, onko hotelli pyrkinyt parantamaan ympäristönsuojelun tasoa viimeisen vuoden aikana. Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa parantavatko hotellit jatkuvasti toimintaansa vai ovatko hotellit tyytyneet samaan ympäristönsuojelun tasoon vuodesta toiseen. Sillä vaikka yrityksellä ympäristösertifikaatti, on järjestelmää pidettävä yllä sekä parannettava koko ajan. (Pesonen ym. 2005, 83.)

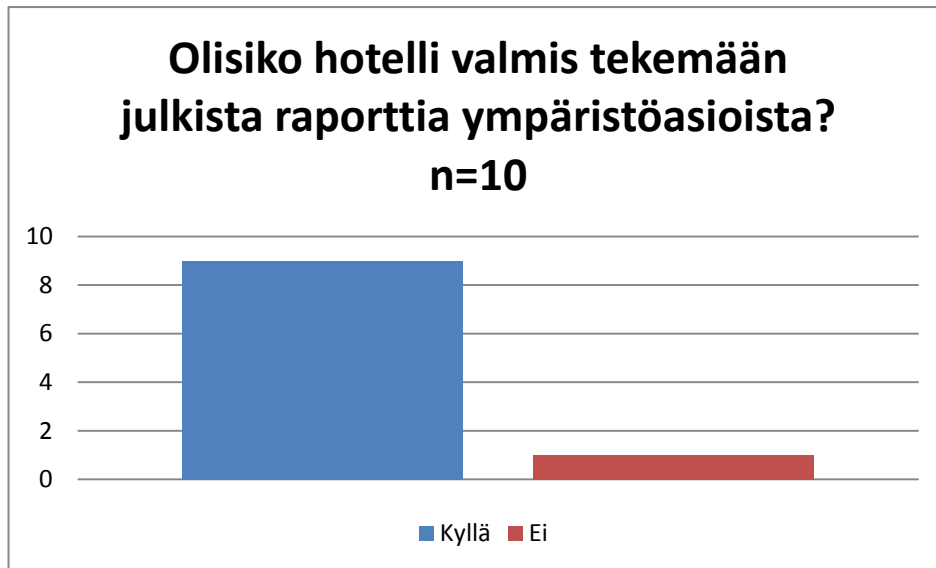
Kaikki hotellit vastasivat, että ovat pyrkineet parantamaan ympäristönsuojelun tasoa viimeisen vuoden aikana. Keinoina ympäristönsuojelun tason parantamiseen hotelleilla ovat, ohjeistus, toimintaperiaatteiden kirjaaminen sekä henkilöstön koulutus, valaistuksen automatiikan suunnittelu ja siirtyminen led-valaistukseen, energiankulutuksen seuraaminen ja sen vähentäminen, ympäristömerkittyjen tuotteiden valikoiman laajentaminen sekä uudet kiinteistöinvestoinnit, joiden avulla saadaan energian- ja vedensäästöä sekä kuljetusten vähenemistä. Seuraavana kysymyksenä oli, onko hotellilla ympäristönsuojeluun liittyviä tavoitteita ja millaisia tavoitteita. Kaikki hotellit vastasivat kyllä. Hotellien tavoitteina on seuraavia asioita: jätteen määrän vähentäminen, energiankulutuksen hallitseminen, kierrätyksen lisääminen, toimiminen paikallisesti sekä kestävien materiaalien käytön tehostaminen.

Seuraavana kysymyksenä oli, seuraako hotelli ympäristövaikutuksia, joita se aiheuttaa. Rissan (2001, 13) mukaan ekotehokas yritys (kuva 1) suojelee luonnon monimuotoisuutta. Tämän takia on tärkeää saada selville seuraavatko hotellit aiheuttamiaan ympäristövaikutuksia. Jos, hotellit seuraavat aiheuttamiaan ympäristövaikutuksia on niiden helpompi suojella luonnon monimuotoisuutta ja ehkäistä tulevia ympäristöhaittoja. Suurin osa hotelleista vastasi, että ei seuraa (kuvio 12). Hotelleilta, jotka seuraavat, kysyttiin miten. Yksi hotelliketju vastasi olevansa Motivan seurannassa mukana. Motiva on Suomen valtion omistama yritys, joka on asiantuntija energian ja materiaalien kestävässä käytössä. (Motiva Oy 2012).



KUVIO 12. Hotellin ympäristövaikutusten seuranta

Seuraavaksi tiedusteltiin olisiko hotelli valmis tekemään julkista raporttia ympäristöasioistaan. Tämän kysymyksen tavoitteena selvittää, kuinka paljon hotellit ovat valmiita panostamaan ympäristöasioihin, sillä julkinen ympäristöraportti vaatii hotellilta ylimääräistä vaivannäköä. Julkinen ympäristöraportti kuuluu EMAS -asetuksen kriteereihin, myös siksi haluttiin tietää, olisiko tulevaisuudessa mahdollista, että hotellit tekisivät julkista raporttia ympäristöasioistaan. Julkinen ympäristöraportti tarkoittaisi myös sitä, että hotelli ei voi salata aiheuttamiaan vaikutuksia ympäristölle. Yhdeksän hotellia vastasi, että olisi valmis tekemään tulevaisuudessa julkisen raportin ympäristötoiminnastaan ja yksi hotelli vastasi, että ei olisi valmis julkisesti raportoimaan ympäristöasioistaan. (kuvio 13).



KUVIO 13. Julkinen raportti ympäristöasioista

Toiseksi viimeisenä kysymyksenä tiedusteltiin, olisiko hotelli valmis sitoutumaan ympäristönsuojelun tason jatkuvaan parantamiseen tulevaisuudessa. Pesosen ym.(2005, 83) mukaan vaikka hotellilla olisi jo ympäristöjärjestelmä, sitä on parannettava ja kehitettävän koko ajan. Kysymys on tärkeä, sillä ympäristönsuojelun tason parantamiseksi, on tärkeää, että hotellit sitoutuvat jatkuvaan parantamiseen ja kehitykseen. Kaikki hotellit vastasivat kyllä tähän kysymykseen. Viimeisenä avoimena kysymyksenä oli oma mielipide hotellin toiminnasta ympäristöasioissa. Tähän kysymykseen saatiin neljä vastausta. Hotellit vastasivat seuraavasti:

*Haluamme olla innovatiivinen ja ympäristöystävällinen hotelli.*

*Joutsenmerkin myötä olemme saaneet ympäristönsuojelun hyvään vauhtiin.*

*Ympäristöarvoista huolehditaan hyvin ja mallikelpoisella tavalla, josta voi olla ylpeä.*

*Olemme hyvällä tiellä ympäristöasioiden kehityksessä ja yhtiömme arvojen mukaan vastuullisuus on yksi keskeisimpiä.*

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa analysoin kyselytutkimuksesta saatuja tuloksia käyttäen hyödyksi aiemmin esiteltyjä teorioita ja käsitteitä. Esittelen tuloksista saadut johtopäätökset ja vastaan tutkimuskysymyksiin. Hotellien ympäristöystävällisyyttä arvioidaan pääasiassa kestävä kehityksen, kestävä matkailun, yhteiskuntavastuun sekä ISO 14001 -standardin, Green Globe 21 -ohjelman ja EMAS -asetuksen pohjalta ja tulkitaan miten hyvin hotellit täyttävät näiden standardien ja asetusten vaatimukset. Olen jakanut luvun viiteen osaan kyselylomaketta mukaillen. Lopuksi teen kehitysehdotuksia hotelleille ja arvioin tutkimuksen luotettavuutta.

### 5.1 Sosiaaliseen vastuuseen osallistuminen hotelleissa

Tutkimuksessa selvisi, että kaikki hotellit ovat osallistuneet sosiaaliseen vastuuseen kuuluvaan toimintaan. Kaikki hotellit tekevät yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa ja osa hotelleista myös Tampereen kaupungin kanssa sekä kaikki hotellit kertoivat osallistuneensa paikallista yhteisöä hyödyttäviin hankkeisiin viimeisen vuoden aikana. Fennelin (2003, 12) mukaan yhteistyö muiden paikallisten yritysten sekä paikallisen yhteisön kanssa kuuluu kestävä matkailun periaatteisiin. Eli tässä mielessä Tampereen hotellit ovat sosiaalisesti vastuullisia. Kyselylomakkeessa ei kuitenkaan kysytty tarkemmin, minkälaiseen toimintaan hotellit ovat osallistuneet, joten vastauksista on vaikea tehdä päätelmiä, ovatko hotellit osallistuneet sosiaalisesti kestävään toimintaan paikallisen yhteisön hyväksi vai onko toiminta ollut esimerkiksi hyvin pienimuotoista.

Suurin osa hotelleista on sosiaalisesti vastuullisia siinä mielessä, että toimivat yhteistyössä kunnan kanssa. Tosin tässä kysymyksessä ei ollut eritelty yhteistyön laatua, joten esimerkiksi hotelli, joka tekee vain silloin tällöin yhteistyötä kunnan kanssa, on voinut vastata, että tekee yhteistyötä kunnan kanssa, vaikka yhteistyö olisi hyvin vähäistä. Saaduista vastauksista voimme kuitenkin päätellä, että Tampereen hotellit toimivat sosiaalisesti vastuullisella tavalla osallistumalla yhteisöä hyödyttäviin hankkeisiin sekä tekemällä yhteistyötä muiden yritysten kanssa.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia. Tämä kertoo joko sen, että naiset ovat aktiivisempia vastaamaan kyselyihin tai, että Tampereen hotelleissa on johtaja- ja päällikköasemassa enemmän naisia, mikä viestii tasa-arvoisuudesta. Tasa-arvoisuus on yksi sosiaalisen kestävä kehityksen kulmakivistä. Sosiaaliseen kestävyteen kuuluukin muun muassa tasa-arvon toteutuminen. (Hemmi 2005, 77.)

## 5.2 Hotellien jätteenlajittelu ja energiansäästö

Tampereen hotelleissa lajitellaan jätteet melko hyvin. Kaikissa hotelleissa jätteet lajitellaan eri jakeisiin ja suurin osa hotelleista mainitsi erikseen paperin, biojätteen ja metallin. Kuuden hotellin vastauksista ei selviä tarkasti, miten hotellissa lajitellaan, mutta näistä vastauksista voi kuitenkin tulkita, että myös näissä hotelleissa lajitellaan jätteet eri jakeisiin. Lähes kaikista hotelleista tai hotellien läheisyydestä löytyy lajittelupiste ongelmajätteelle. Tässä mielessä Tampereen hotellit ovat ympäristöystävällisiä. On kuitenkin huomattava, että kahdessa hotellissa ei ole mahdollisuutta lajitella jätteitä hotellihuoneessa, vaikka muuten hotelli kertoi lajittelevansa jätteet. Nämä vastaukset ovat ristiriidassa toisiinsa nähden. Jos hotellihuoneessa olevia jätteitä ei lajitella, ei kyseisissä hotelleissa lajittelu koske kaikkia jätteitä. Tämä voi kertoa siitä, että kysymyksen asettelu ei ole ollut tarpeeksi tarkka ja se on vaikuttanut vastauksiin. Green Globe 21-ohjelman (2011) mukaan, jotta hotelli on ympäristöystävällinen, kaikki jätteen määrä tulisi minimoida kierrättämällä. Kaikki hotellit eivät siis täytä tätä Green Globe 21 -ohjelman kriteeriä.

Tutkimuksen mukaan sähkönkulutus Tampereen hotelleissa pohjautuu suurimmalta osin uusiutuvien energianlähteiden käyttöön. Suurin osa hotelleista vastasi käyttävänsä sähkön lähteenä uusiutuvia energianlähteitä, mutta vain kolme hotellia vastasi kysymyksen kuinka monta prosenttia sähköstä tulee uusiutuvista energianlähteistä. Neljä hotelleista kuitenkin mainitsi, että sähkö tulee vesivoiman kautta. Kaikki hotellit seuraavat sähkönkulutustaan. Green Globe 21-ohjelman (2011) mukaan ympäristöystävällinen hotelli mittaa energiankulutustaan ja osaa mainita energianlähteet sekä suosii uusiutuvien energianlähteiden käyttöä. Tampereen hotellit mittaavat energiankulutustaan sekä suurin osa suosii uusiutuvia energianlähteitä. Parannettavaa olisi kuitenkin vielä energianlähteiden maininnassa ja tunnistamisessa.

Tampereen hotellit seuraavat vedenkulutustaan hyvin ja ovat myös pyrkineet hillitsemään sitä. Vain yksi tutkimukseen osallistuneista hotelleista ei seuraa vedenkulutustaan, eikä ole pyrkinyt hillitsemään sitä. Tärkeää oli huomata, että kyselyyn vastanneet suuret hotellit sekä hotelliketjut seuraavat vedenkulutustaan sekä ovat pyrkineet hillitsemään sitä, sillä suuremmissa hotelleissa on suurempi vedenkulutus ja näin ollen suurempi vaikutus ympäristöön. Kestävä kehitys vaatii paljon toimenpiteitä. Se vaatii esimerkiksi taloudellista rakennemuutosta ekologisempaan suuntaan, joka tarkoittaa majoitusliikkeen kannalta ympäristöystävällistä ja ekotehokasta toimintaa sekä ympäristötietoisien kulutuksen tukemista. (Rissa 2001, 12–13.) Tähän kuuluu energian ja vedensäätö. Tampereen hotellit pyrkivät energian ja vedensäätöön ja noudattavat siis kestävä kehityksen tätä periaatetta ja pyrkivät toiminnallaan ympäristöystävällisempää suuntaan.

### **5.3 Henkilökunnan koulutus ympäristöasioissa**

Henkilökunnan kouluttaminen ympäristöasioissa kuuluu Fennelin (2003, 12) mukaan kestävä matkailun periaatteisiin. Tampereen hotelleista suurin osa kouluttaa henkilökuntaansa, joten suurin osa Tampereen hotelleista noudattaa tätä kestävä matkailun periaatetta. Myös ISO 14001-standardin (Suomen standardoimisliitto 2012) mukaan henkilökuntaa tulee kouluttaa ympäristöasioissa, jotta yritys on ympäristöystävällinen. On kuitenkin pohdittava järjestetäänkö ympäristöasioihin liittyvää koulutusta tarpeeksi usein, sillä osa hotelleista vastasi, että koulutusta ympäristöasioista annetaan työhön perehdytyksen yhteydessä.

Ympäristöön liittyvät lait ja säännökset kuitenkin muuttuvat koko ajan (Lecklin 2006, 276). Joten herää kysymys, onko koulutus vain perehdytyksen yhteydessä riittävää. Osa hotelleista vastasi, että koulutusta annetaan kerran vuodessa. Tämä on enemmän kuin vain perehdytyksen yhteydessä, mutta ympäristöasiat muuttuvat nopeaan tahtiin ja uutta tietoa tulee koko ajan, joten koulutusta voisi olla enemmänkin. Suurin osa hotelleista ei osannut sanoa, tarvitseeko henkilökunta lisäkoulutusta ympäristöasioiden suhteen. Saattaa olla, että johtavalla tasolla olevilla henkilöillä, jotka vastasivat kyselyyn, ei ole käytännötason tietoa henkilökunnan ympäristöosaamisesta.

Tampereen hotelleilla on siis vielä parannettavaa ympäristöasioihin liittyvän koulutuksen suhteen. Suurimmalla osalla Tampereen hotelleista on henkilö tai tiimi, joka vastaa ympäristöasioista, mikä kertoo, että Tampereen hotellit ovat hankkineet tarpeeksi resursseja ympäristöasioiden hoitamiseen. ISO 14001 -standardin (Suomen standardoimisliitto 2012) mukaan yrityksellä kuuluisi olla tarpeeksi resursseja ympäristöasioiden hoitamiseen.

#### **5.4 Ympäristöystävälliset tuotteet ja palvelut hotelleissa**

Tutkimuksen mukaan Tampereen hotellit suosivat ympäristöystävällisiä tuotteita hankinnoissaan. Ympäristöystävällisiä tuotteita suositaan erityisesti pesuaineissa, uusien hotellihuoneiden materiaaleissa, tekstiileissä sekä sisustuselementeissä. Joissain hotelleista myös esitteet ja toimistotarvikkeet on suunniteltu ympäristöä ajatellen. Osa hotelleista myös pyrkii välttämään muovin käyttöä sekä yksittäispakattujen tuotteiden käyttöä. Tampereen hotellit kiinnittävät huomiota käyttämiensä tuotteiden ympäristöystävällisyyteen, mutta läheskään kaikissa hotelleissa ympäristöystävällisten tuotteiden ostoa ei toteudu kaikkien tuotteiden kohdalla. Kaikki hotellit kertovat suosivansa ympäristöystävällisiä tuotteita, mutta vain kahdella hotelleista esitteet, sisustuselementit sekä toimistotarvikkeet ovat kaikki ympäristöystävällistä materiaalia. Green Globe 21-ohjelman (2011) mukaan ympäristöystävällisen yrityksen tulisi suosia ympäristöystävällisiä materiaaleja ja palveluita. Tampereen hotellit ovat siinä mielessä ympäristöystävällisiä, että kaikki vastasivat suosivansa ympäristöystävällisiä tuotteita, mutta ympäristöystävällisyyden ei kuitenkaan toteudu vielä aivan kaikissa tuotteissa.

Tutkimuksesta saatujen vastausten mukaan Tampereen hotellit eivät suosi kovinkaan paljon lähellä tuotettua ruokaa. Kysymykseen lähiruuasta vastasi viisi hotellia. Tosin on mahdollista, että jollain hotelleista ei ole ravintolaa ja on siksi jättänyt vastaamatta kysymykseen. Yksi hotelliketju (kolme hotellia) kuitenkin vastasi, että 40 prosenttia sen ravintolan tuotteista on lähellä tuotettuja, mikä on melko paljon. Tampereen hotelleilla on kuitenkin vielä parannettavaa lähiruuan hyödyntämisessä. Kestävän matkailun periaatteiden mukaan hotellien tulisi tukea paikallisia yrityksiä. (Fennell 2003, 12).



Luomutuotteiden käyttö hotellien ravintoloissa on vielä rajallista ja melko vähäistä. Viisi hotellia suosii luomutuotteita ravintolassaan, mutta prosentuaalinen osuus luomutuotteiden käytössä on vielä hyvin pieni. Yrityksen ympäristövastuuseen kuuluu, että se käyttää luonnonvaroja kestävästi. (Rohweder 2004, 99). Luomutuotteet on tuotettu kestävämmiin kuin teollisesti tuotetut tuotteet ja niiden tuotannossa pyritään luonnonvarojen säästämiseen (Kuluttajavirasto 2010). Tämän takia olisi tärkeää, että Tampereen hotellit panostaisivat enemmän luomuruuan hankkimiseen ja vaatisivat tuotteita, jotka ovat saatavilla luomuna. ISO 14001-standardin (Suomen standardoimisliitto 2012) mukaan yrityksen tulisi tietää tuotteidensa ja palveluidensa ympäristövaikutukset. Luomutuotteiden käytöstä aiheutuu vähemmän haitallisia ympäristövaikutuksia kuin tuotteiden käytöstä, jotka eivät ole luomua. ja luomutuotteet pyrkivät luonnon pitämiseen puhtaana ja saastumattomana. (Kuluttajavirasto 2010). Hotellin, joka suosii luomutuotteita, on siis helpompi seurata aiheuttamia ympäristövaikutuksia ja säästää luontoa.

Raaka-ainekuljetusten ympäristövaikutukset on otettu hyvin huomioon Tampereen hotelleissa. Hotellit ovat keskittäneet kuljetuksia, niin, että niitä olisi mahdollisimman vähän. Tässä mielessä Tampereen hotellit ovat ympäristöystävällisiä, sillä Green Globe 21-ohjelman (2011) mukaan ympäristöystävällinen hotelli pyrkii vähentämään kuljetuksista aiheutuvia päästöjä.

## **5.5 Ympäristöjärjestelmien hyödyntäminen hotelleissa**

Tutkimuksen mukaan puolella Tampereen hotelleista on Joutsenmerkki. Suurin osa niistä hotelleista, joilla ei ollut ympäristösertifikaattia, olivat valmiit sen hankkimaan tulevaisuudessa. Tämä kertoo, että Tampereen hotellit ovat joko jo sitoutuneet noudattamaan tiettyjä ympäristönsuojeluun liittyviä sääntöjä tai halukkaita sitoutumaan tulevaisuudessa tähän. On erittäin tärkeää, että hotellit ovat valmiita sitoutumaan ympäristösertifikaatin asettamiin vaatimuksiin ja standardeihin, jotta voidaan varmistaa, että hotellit pitävät tietyn ympäristönsuojelun tason yllä. Pesonen ym. mukaan (2005, 12–13) ympäristöjärjestelmä ei tosin välttämättä tarkoita hyvää ympäristönsuojelun tasoa vaan se tarkoittaa, että yritys sitoutuu parantamaan sen hetkistä ympäristönsuojelun tasoaan. Kaikki Tampereen hotellit ovat pyrkineet parantamaan ympäristönsuojelun tasoa viimeisen vuoden aikana sekä asettaneet tavoitteita ympäristönsuojeluun liittyen. Ympäris-

töystävällinen yritys sitoutuu parantamaan ympäristönsuojelun tasoa sekä asettaa ympäristönsuojelua koskevat tavoitteet. (Suomen standardoimisliitto 2012). Tästä näkökulmasta katsottuna Tampereen hotellit ovat ympäristöystävällisiä. Kuitenkin vain yksi Tampereen hotelliketjuista (kolme hotellia) seuraa ympäristövaikutuksia, joita se aiheuttaa. ISO 14001 -standardin (Suomen standardoimisliitto 2012) mukaan yrityksen tulisi seurata vaikutuksia, joita se aiheuttaa ympäristölle. Tämä on melko suuri puute Tampereen hotellien ympäristötoiminnassa.

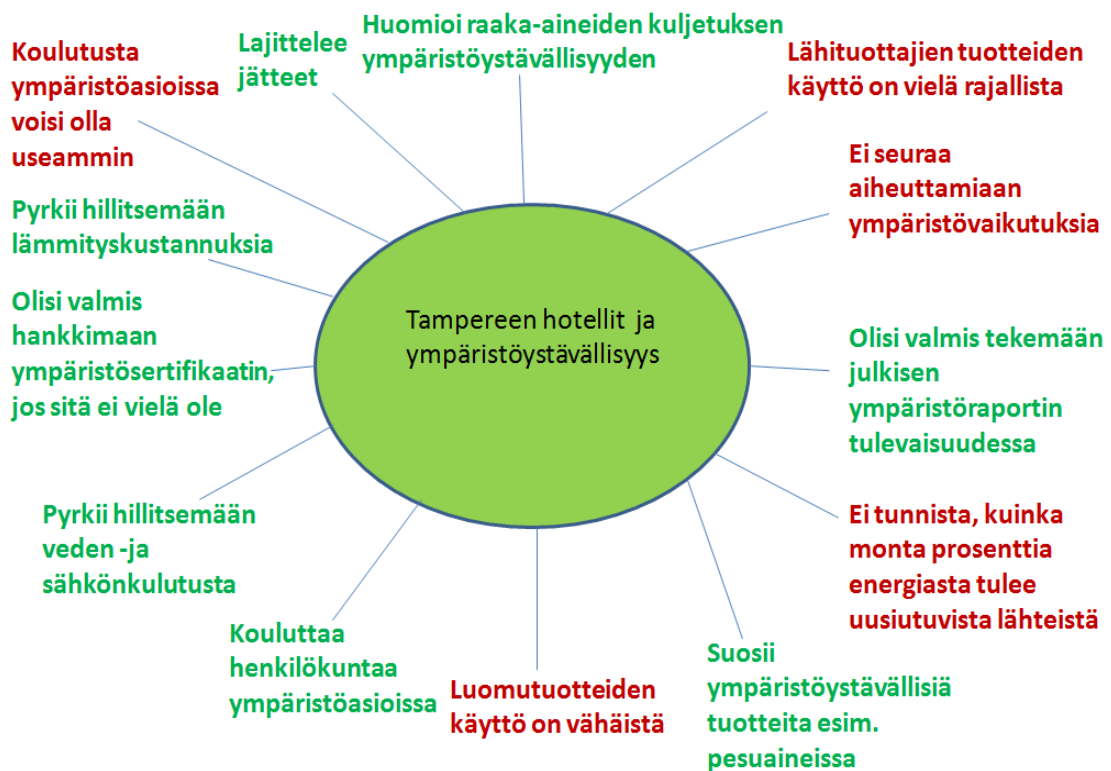
Hotellien tulisi seurata haittavaikutuksia, joita ne aiheuttavat ympäristölle, jotta ympäristöasioiden hoitoa voidaan jatkuvasti parantaa. Leckilinin (2006, 276) mukaan hyvä yritys toimii lakien ja säädösten mukaan, mutta pelkästään vähimmäisvaatimusten täyttäminen ei ole suotavaa. Rissan (2001, 13) mukaan ekotehokkaan yrityksen tulisi suojella luonnon monimuotoisuutta, tämä kuuluu myös kestävän kehityksen periaatteisiin. Hotellien on vaikea suojella luonnon monimuotoisuutta sekä ehkäistä mahdollisia tulevia ympäristövahinkoja, jos ne eivät seuraa ympäristölle aiheuttamia päästöjä ja muita haittoja. Kaikki hotellit olivat kuitenkin valmiita sitoutumaan parantamaan ympäristönsuojelun tasoa tulevaisuudessa. Jotta hotellit voivat parantaa toimintaansa, niiden tulisi kuitenkin seurata myös haittavaikutuksia, joita ne aiheuttavat.

Suurin osa Tampereen hotelleista olisi valmis julkiseen ympäristöraporttiin tulevaisuudessa. Tämä kertoo, että hotellit ovat avoimia toiminnastaan, eikä heillä ole salattavaa ympäristöasioissa, tai ainakin tulevaisuudessa hotellit ovat valmiita hoitamaan ympäristöasiansa, niin, että julkinen selonteko hotellin ympäristöasioista on mahdollinen. Oli tärkeää tietää, ovatko Tampereen hotellit valmiita julkiseen ympäristöraporttiin, sillä EMAS -asetuksen vaatimuksiin kuuluu julkinen ympäristöraportti. Yksikään Tampereen hotelli ei ole vielä EMAS -rekisteröity ja tämän takia on tärkeää tutkia, onko tähän mahdollisuuksia tulevaisuudessa.

Ympäristöongelmia ratkaistaessa yrityksen tulisi suunnitella toimintansa tulevaisuutta ajatellen, sillä ympäristöön liittyvä lainsäädäntö muuttuu koko ajan. (Lecklin 2006, 276.) Rohwederin mukaan (2004, 212) yritysten toimintaan on tullut enemmän läpinäkyvyyttä ja sen myötä myös avoin raportointi halukkuus on lisääntynyt, mikä näkyy myös Tampereen hotellien antamissa vastauksissa. Avoimista vastauksista, joissa hotellit saivat kertoa oman mielipiteensä käy ilmi, että hotellit ovat joko ylpeitä ympäristö-

toiminnastaan, saaneet sen hyvin alkuun tai tavoitteena on olla ympäristöystävällinen ja innovatiivinen hotellitoiminta. Tämä kertoo, että hotellit ovat kiinnostuneita ympäristöystävällisestä toiminnasta sekä haluavat toimia jatkossakin ympäristöystävällisesti.

Kuviossa 14 on esitelty yhteenvetona mikä Tampereen hotelleissa on ympäristöystävällistä ja missä olisi parantamisen varaa. Punaisella merkityt tekstit ovat asioita, joissa Tampereen hotelleilla olisi vielä parantamisen varaa. Näitä asioita ovat esimerkiksi lähi- ja luomuruuan hyödyntäminen sekä ympäristövaikutusten seuraaminen, kuten kuviosta näkyy.



KUVIO 14. Tampereen hotellit ja ympäristöystävällisyys

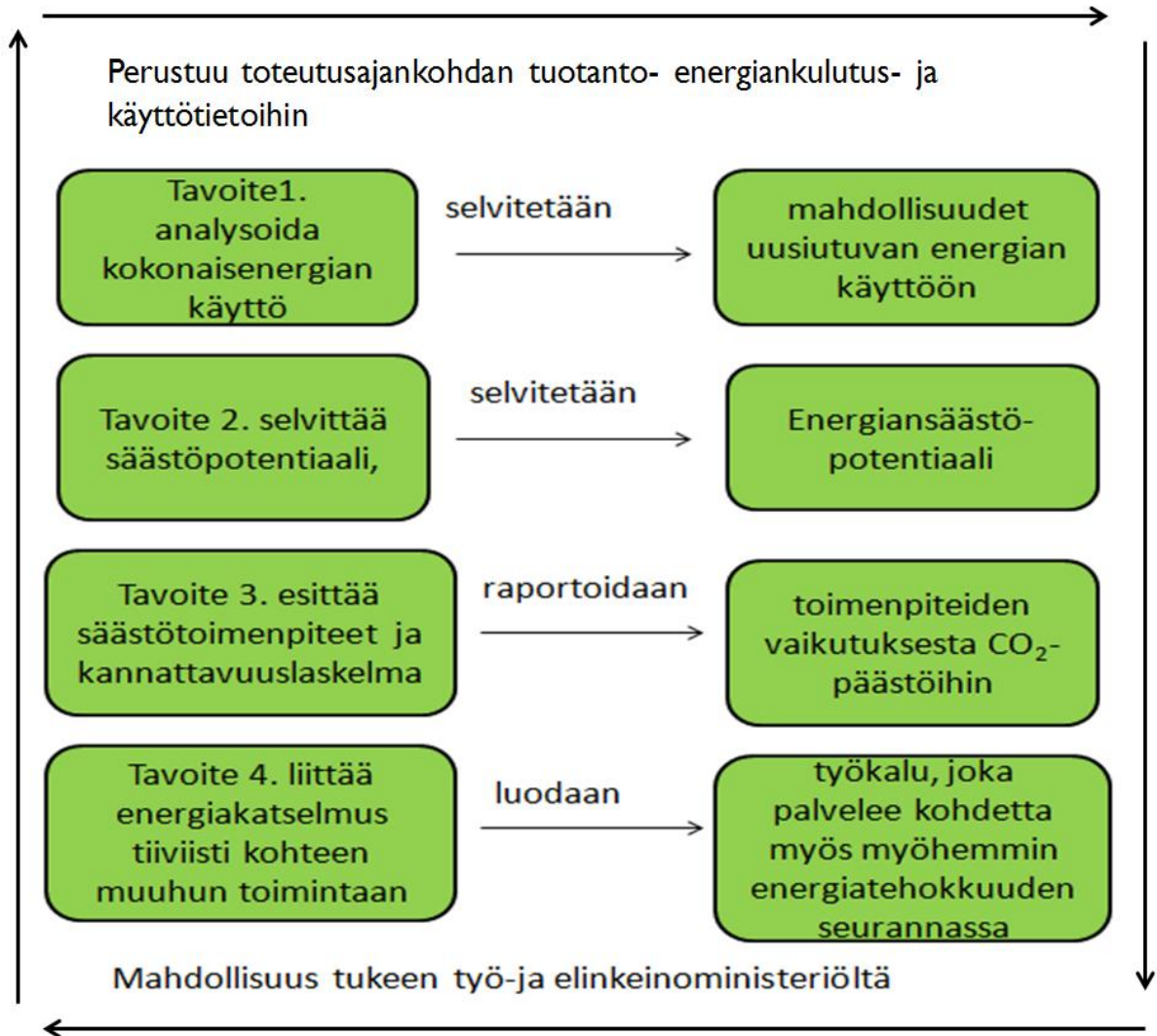
## 5.6 Kehitysehdotukset Tampereen hotelleille

Tutkimuksessa selvisi, että Tampereen hotellien ongelmakohdat ympäristöystävällisyyteen liittyen liittyvät luomu- ja lähiruuan vähäiseen käyttöön, ympäristövaikutusten seuraamiseen sekä uusiutuvien energianlähteiden tunnistamiseen. Hotellien tulisi paremmin selvittää mahdollisuuksia hankkia lähiruokaa ja mahdollisuuksien mukaan osallistua

myös lähiruokaa ja paikallisia tuottajia tukeviin hankkeisiin. Pirkanmaan seudulla esimerkiksi Pirkanmaan yrittäjät ovat järjestäneet hankkeen, joka tukee maaseutujen ja kaupunkiyritysten vuorovaikutusta sekä keskittyy erityisesti lähiruuan alkutuotantoon, matkailuun ja alihankintaan. (Media Pirkanmaa Oy 2011.) Tämän tyyppiseen hankkeeseen osallistuminen auttaisi hotelleja löytämään uusia kontakteja ja näin olisi helpompi hankkia lähellä tuotettuja raaka-aineita, jotka olisivat mahdollisesti myös luomutuotteita.

Seuratakseen aiheuttamia ympäristövaikutuksia hotelli voi osallistua esimerkiksi ulkopuolisen asiantuntijayrityksen seurantaan. Yksi hotelleista mainitsi osallistuvansa Motiva Oy:n järjestämään seurantaan. Motiva on Suomen valtion omistama osakeyhtiö, joka toteuttaa esimerkiksi energiakatselmuksia. Motiva tekee myös vapaaehtoisia energiansäästösopimuksia, joilla voidaan vauhdittaa säästötoimia. (Hemmi 2005, 134). Muidenkin hotellien tulisi pyrkiä seuraamaan ympäristölle aiheuttamia vaikutuksia, joko käyttämällä asiantuntijayritystä tai palkkaamalla henkilökuntaa, jotka ovat asiantuntijoita kyseisellä aihealueella ja voivat suorittaa seurantaan.

Tunnistaakseen, kuinka monta prosenttia käytetyistä energianlähteistä on uusiutuvia, hotelli voi ottaa asiantuntijayrityksen avuksi. Asiantuntijayritykset kuten Motiva Oy, tarjoavat palveluinaan muun muassa uusiutuvan energian hyödyntämistä paremmin kuin ennen. (Motiva Oy 2012). On tärkeää tietää, paljonko energiaa tulee uusiutuvista energianlähteistä, jotta hotelli voi pyrkiä jatkuvaan parantamiseen ympäristöasioissaan. Etenkin niille hotelleille, joilla ei ole ympäristösertifikaattia olisi hyödyllistä suorittaa kokonaisvaltainen ympäristökatselmus, jossa Brännaren ym. mukaan (2005, 266–267) selvitetäisiin hotellin energiankulutusta, materiaalien käyttöä sekä puhtaanapitoa ja jätehuoltoa sekä hotellin merkittävimmät ympäristöriskit. Jos hotelli haluaisi rakentaa ympäristöjärjestelmänsä esimerkiksi EMAS -asetuksen mukaan, suositellaan, että ensimmäinen katselmus tehdään ennen ympäristöjärjestelmän laatimista ja viimeinen katselmus toteutetaan ympäristöjärjestelmän rakentamisen jälkeen. (Hemmi 2005, 134). Myös niille hotelleille, joilla on ympäristösertifikaatti, olisi hyödyllistä suorittaa ainakin energiakatselmus. Kuviossa 15. on kuvattu energiakatselmus prosessi.



KUVIO 15. Energiakatselmus. (mukaillen Motiva 2011.)

### 5.7 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli onko tutkimus mitannut juuri sitä, mikä on ollut alun perin tarkoitus. Tutkimuksen reliabiliteetti taas tarkoittaa sitä, voidaanko mittauksesta saadut tulokset toistaa uudelleen samanlaisina. (Hirsjärvi, ym. 2009, 231.) Tämän tutkimuksen validiteettia arvioidessa on otettava huomioon vastauksien pieni määrä (kuusi vastausta). Vastauksien pienen määrän vuoksi vastauksista ei voi tehdä yhtenäistä tulkintaa kaikkien Tampereen hotellien ympäristöystävällisyydestä. Tutkimukseen kuitenkin osallistui isojen ketjujen hotelleja, joten se antaa kattavamman kuvan kuin kuusi vastausta voisi antaa ymmärtää. Jotkut vastaajista vastasivat hotelliketjun puolesta, joten hotelleja on tutkimuksessa enemmän kuin kuusi. Yhteensä

tutkimus kattaa 10 hotellia. Tutkimus antaa hyvin suuntaa ja viitteitä Tampereen hotellien ympäristötoiminnasta. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista hotelleista oli Tampere Convention Bureauun yhteistyöhotelleita (8hotellia), joten tutkimuksesta saa tärkeää tietoa koskien Tampere Convention Bureauun yhteistyöhotelleja.

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä pyrittiin edistämään kertomalla kyselylomakkeen alussa tutkittaville tutkimuksen tarkoitus ja sekä tutkimuksen tausta. Kyselylomakkeessa pyrittiin yksiselitteisiin ja selkeisiin kysymyksiin. Tosin kyselylomakkeessa olisi voinut olla enemmän vastausvaihtoehtoja sekä monivalintakysymyksiä, jotta tutkimuksesta olisi saatu laajempi ja kattavampi. Jotkut kysymyksistä olisivat voineet avoimien kysymysten sijaan olla monivalintakysymyksiä, niin vastaajalla ei olisi ollut niin suurta vaaraa ymmärtää kysymystä väärin eikä olisi myöskään ollut sitä uhkaa, että vastaaja antaa liian epäselviä tai ympärilyöreitä vastauksia.

Kyselylomakkeen avoimet kysymykset kuitenkin onnistuivat ja niistä saa paljon viitteitä Tampereen hotellien ympäristöystävällisyydestä. Näistä kysymyksistä saaduissa vastauksissa onkin paljon yhtenevää jo aiemmin esitellyn teoriaosuuden kanssa. Tutkimuksessa oli paljon kysymyksiä, jotka kattoivat monta eri osa-aluetta liittyen ympäristöystävällisyyteen ja kestävään liiketoimintaan ja siltä kannalta katsottuna tutkimus on kattava ja pätevä. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat hotellinjohtajia, varatoimitusjohtajia tai päälliköitä, joten tutkimuksen kohderyhmä oli onnistunut ja myös siinä mielessä tutkimus on pätevä. Vastaajat todennäköisesti tiesivät hotellien ympäristöasioista ja olivat päteviä vastaamaan kyselyyn. Tosin kukaan vastaajista ei ollut nimikkeeltään ympäristövastaava, jolla olisi voinut olla vielä enemmän tietoa hotellin ympäristöasioista.

Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeella internetissä, joten ei ole varmaa, onko vastaaja ehtinyt keskittyä kyselyn vastaamiseen kunnolla vai onko hän tehnyt sen kiireessä, mikä on saattanut vaikuttaa vastausten laatuun. Ei ole myöskään varmuutta ovatko vastaajat suhtautuneet sähköpostitse tulleeseen kyselylomakkeeseen tosissaan. Tosin saadut vastaukset olivat melko kattavia ja niistä löytyi yhtenäisyyttä teoriaosuuden kanssa, joten todennäköisesti vastaajat ovat ottaneet tutkimuksen tosissaan ja vastanneet totuudenmukaisesti.

Tutkimuksen reliabiliteetin arvioimiseksi tutkimus tulisi toistaa uudestaan eri henkilön toimesta (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Jos tutkimus toistettaisiin uudestaan, saattaisivat vastaukset hieman vaihdella, sillä tutkimukseen on voinut vaikuttaa se, että vastaajille on ollut kiire vastata kysymyksiin, mahdollisuutena olisi saada joko laajempia vastauksia tai enemmän vastauksia tai päinvastoin. Tämä tutkimus suoritettiin kesän alussa, joka on hotelleissa usein kiireisempää aikaa kuin esim. syksy, joten jos tutkimus olisi suoritettu eri vuoden aikaan, olisi vastauksia voitu saada enemmän ja vastaukset olivat saattaneet olla tarkempia, sillä jotkut vastauksista nyt olivat hieman epäselviä, eivätkä välttämättä vastanneet suoraan kysymykseen. Jossain vastauksissa oli myös huomattavissa kirjoitusvirheitä, mikä voi kertoa hätäisesti täytetystä lomakkeesta. Tulosten perusteella tutkimusta voidaan kuitenkin pitää pätevänä ja luotettavana, sillä vastauksissa on yhteneväisyyksiä teoriaosuuteen, mikä tarkoittaa, että kyselylomakkeessa on osattu kysyä oikeita asioita hotelleilta ympäristöystävällisyyteen liittyen.

## 6 LOPUKSI

Tässä luvussa arvioin koko opinnäytetyön suoritusta sekä teen ehdotuksia jatkotutkimuksille. Pohdin tutkimuksen onnistumista sekä sitä, oliko työn lopputulos tavoitteen mukainen.

### 6.1 Työn suorituksen tarkastelu

Työn aloitus oli haastavaa, sillä teoriaosuuteen löytyi todella paljon lähdemateriaalia. Aluksi oli vaikea hahmottaa, mitkä teoriat ovat oleellisia tämän tutkimuksen kannalta. Lähdekirjallisuudesta, internetlähteistä sekä sähköisistä lähteistä löytyi kuitenkin oikeat ja oleelliset teoriat tutkimuksen kannalta ja teoriaosuudesta tuli tarpeeksi kattava. Tosin osin teoriaosuutta olisi voinut hieman supistaa ja jättää joitakin käsitteitä pois. Onnistuin kuitenkin hyödyntämään teoriaosuutta suurimmilta osin myöhemmin kyselylomakkeen teossa sekä tutkimukseen saatujen vastausten tulkinnassa.

Kyselylomakkeen teossa hyödynnettiin tutkimussuunnitelman teoriaosuutta, mutta joiltakin osin lomake olisi voinut olla erilainen. Esimerkiksi lomakkeessa olisi voinut olla enemmän monivalintakysymyksiä, joissa on valmiit vaihtoehdot. Tällöin olisi saatu tarkempia vastauksia kysymyksiin. Haastetta tutkimukselle loi myös se, että kyselytutkimukseen saadut vastaukset olivat vähäiset (vain kuusi vastausta), mikä vähentää tutkimuksen luotettavuutta. Osa vastauksista oli kuitenkin tehty hotelliketjun puolesta ja tietoa saatiin kerättyä yhteensä 10. hotellin ympäristötoiminnasta. Tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina. Saadut vastaukset olivat melko kuitenkin kattavia ja tärkeintä oli, että saatiin kerättyä tärkeää tietoa Tampere Convention Bureauun yhteistyöhotellien ympäristöystävällisyydestä. Tässä mielessä tutkimus siis onnistui hyvin. Tutkimuksessa on kuitenkin kohtia, joita olisi voinut tehdä toisin ja kokemattomuuteni tutkijana varmasti vaikutti siihen, että esimerkiksi kyselylomakkeessa oli joitain puutteita. Tätä työtä voidaan kuitenkin hyödyntää tulevissa opinnäytetöissä, sillä teoriaosuus on monipuolinen. Myös kyselylomaketta voidaan muokattuna ja paranneltuna käyttää pohjana jatkossa tehtäville tutkimuksille.



## 6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tällä hetkellä hotellien ympäristöasioissa on vielä paljon kehitettävää. Monelta hotellilta puuttuu ympäristösertifikaatti kokonaan ja niilläkin hotelleilla, joilla se jo on, on vielä kehitettävää päästökseen esimerkiksi EMAS -asetuksen vaatimien kriteerien tasolle. Tulevaisuudessa tulisi keskittyä hotelleihin, joilla ei vielä ole ympäristösertifikaattia ja tutkia näiden hotellien mahdollisuuksia hankkia esimerkiksi Joutsenmerkki. Hotellien, joilla on jo ympäristösertifikaatti, tulisi keskittyä jatkuvaan parantamiseen ja mielenkiintoista olisi tutkia, täyttävätkö nämä jo ympäristösertifikaatin omaavat hotellit EMAS -asetuksen vaatimat kriteerit. Tulevaisuudessa ympäristösertifikaattien ja ympäristöjärjestelmien kriteerit tulevat todennäköisesti tiukentumaan ja muuttumaan. Ympäristösertifikaattien kriteerit ja niiden sopivuus hotellien ympäristöystävällisyyden määrittämiseen olisi myös mielenkiintoinen tutkimuksen kohde. Olisi tärkeää saada tietoa mitkä hotelleissa ovat oikeasti kaikista eniten ympäristöä kuormittavat toiminnot ja tutkia vastaako esimerkiksi ISO 14001 -standardin kriteerit hyvin näitä toimintoja. Tässä tutkimuksessa hotellien yhdeksi ongelmakohdaksi nousi lähiruuan sekä luomuruuan vähäinen käyttö. Tulevissa tutkimuksissa voisi tutkia, kuinka hotellit pystyisivät hyödyntämään paremmin lähellä tuotettuja raaka-aineita sekä luomuruokaa.

## LÄHTEET

Aaltola, J., Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Brännare, R., Kairamo H., Kulusjärvi T. & Matero S. 2005 Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY

Fennel, D. 2003. Ecotourism. 2.painos. New York: Routledge.

Haapala, J. & Aavameri, L. 2008. Omatuntotalous. Keuruu: Otava.

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

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. 15. uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.

Ketola, T. 2005. 5. uudistettu painos. Vastuullinen liiketoiminta, sanoista teoiksi. Helsinki: Edita.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Pesonen, H., Hämäläinen, K., Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Suunnittelu, toteutus ja seuranta. Helsinki: Talentum.

Rissa, K. 2001. Ekotehokkuus–enemmän vähemmästä. Helsinki: Edita.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu–kestävää kehitystä organisaatiolta. Porvoo: WSOY

Smith, M. & Duffy, R. 2003. The ethics of tourism development. Lontoo: Routledge.

### Elektroniset lähteet

Chan, E. & Wong, S. 2006. Elsevier Ltd. 2006. Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism management* 27, 481–492. Tulostettu 25.1.2012.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517705000129>

EMAS. 2012. European commission. Environment. About EMAS. Luettu 19.4.2012.  
[http://ec.europa.eu/environment/emas/about/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/about/index_en.htm)

Euroopan Unionin virallinen lehti 2009. 342, 7. Luettu 19.4.2012.  
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:342:0001:0045:FI:PDF>

Green Globe. Luettu 11.2.2012  
<http://greenglobe.com/>

Kuluttajavirasto. 2010. Eko-ostaja. Kestävä kulutus. Ekologinen jalanjälki. Luettu 25.2.2012.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/kestava-kulutus/ekologinen-jalanjalki/>

Kuluttajavirasto. 2010. Eko-ostaja. Elintarvikkeet. Lähiuoka. Luettu 8.10.2012.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/elintarvikkeet/lahiruoka/>

Kuluttajavirasto. 2010. Eko-ostaja. Elintarvikkeet. Luomutuotteet. Luettu 8.10.2012.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/elintarvikkeet/luomutuotteet>

Metsähallitus.2010. Kestävä kehitys. Luettu 2.2.2012.

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/ElimitysaloltaVienansalolle/Kestavakehitys/Sivut/Kestavakehitys.aspx>

Media Pirkanmaa Oy. Kotipirkanmaa.fi. Yrittäjäjärjestö panee vauhtia maaseutumatkailuun. Luettu 8.10.2012.

<http://kotipirkanmaa.fi/yrittajajarjesto-panee-vauhtia-maaseutumatkailuun/>

Motiva Oy. 2012. Motiva Oy. Luettu 2.10.2012.

[http://www.motiva.fi/motiva\\_oy/](http://www.motiva.fi/motiva_oy/)

Motiva Oy. 2011. Toimialueet. Energiakatselmustoiminta. Luettu 28.10.2012.

<http://www.motiva.fi/toimialueet/energiakatselmustoiminta/>

Suomen standardoimisliitto. ISO 14000. Ympäristöjärjestelmä. ISO 14001 -maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli. Luettu 12.2.2012.

<http://www.sfs.fi/iso14000/ymparistojarjestelma/>

Tampere Convention Bureau. TCB:n maksuttomat palvelut. Luettu 5.9.2012.

<http://www.tampereconventionbureau.fi/suomi/tcb-n-palvelut/>

Valtion ympäristöhallinto. 2012. Ympäristöjärjestelmä. EMAS-järjestelmä. Luettu 25.2.2012.

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=1502>

Valtion ympäristöhallinto. 2011. Ympäristöjohtaminen. Luettu 3.9.2012.

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=26628&lan=FI>

Valtion ympäristöhallinto. 2011. Ympäristöjärjestelmät -ja johtaminen. Luettu 3.9.2012

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=354802&lan=fi&clan=fi>

## LIITTEET

### Liite 1. Saatekirje

Hei,

Olen matkailualan kolmannen vuoden opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta ja toteutan opinnäytetyönäni tutkimuksen Tampereen hotellien ympäristöystävällisyydestä. Tutkimus tehdään yhteistyössä Tampere Convention Bureaun kanssa ja tuloksia tullaan hyödyntämään Tampere Convention Bureaussa, jonka tavoitteena on edistää Tampereen profiloitumista kestävästä kehityksestä mukaisena kongressikaupunkina. Vastuullinen liiketoiminta on noussut yhä tärkeämmäksi aiheeksi liiketoimintaa ja toimialoja koskevassa keskustelussa ja yrityksillä on suuri rooli ympäristöhaittojen vähentämisessä ja estämisessä.

Kiinnostus ympäristöasioita kohtaan kasvaa koko ajan ja yritysten onkin lähes mahdollista toimia kiinnittämättä huomiota ympäristöseikkoihin. Luonnon huomioon ottaminen hotelli – ja majoitustoiminnassa on nykyään yritykselle kilpailuvaltti, josta ovat kiinnostuneet monet erilaiset asiakasryhmät. Tämän takia on tärkeää tutkia kuinka ympäristöystävällisiä Tampereen hotellit ovat.

Tutkimus on varmasti hyödyllinen Tampereen hotelleille ja olisi hienoa, jos Teillä olisi hetki aikaa vastata kyselylomakkeen kysymyksiin. Vastaaminen ei vie kauan, sillä kyselyn voi täyttää ja tallentaa sähköisessä muodossa.

Tässä linkki kyselylomakkeeseen:

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/13258/lomake.html>

Mikäli haluatte välitän Teille tutkimuksen tulokset sen valmistuttua.

Jos lomakkeessa ilmenee jotain epäselvyyksiä, otattehan yhteyden minuun.

Kiitos vastauksistanne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Annika Haanpää

## Liite 2. Kyselylomake

Tutkimuksen tausta:

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten tamperelaiset hotellit suhtautuvat vihreään liiketoimintaan ja kestävän kehityksen periaatteisiin majoitustoiminnassa. Tavoitteena on myös selvittää kuinka hotellit ovat jo hyödyntäneet näitä periaatteita ja kuinka ympäristöystävällisiä hotellit ovat. Työ toteutetaan Tampereen ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman *opinnäytetyönä* yhteistyössä Tampere Convention Bureauun kanssa. Tuloksia hyödynnetään myös jatkossa Tampere Convention Bureauassa, jonka tavoitteena on edistää Tampereen profiloitumista kestävän kehityksen mukaisena kongressikaupunkina.

Vastuullinen liiketoiminta on noussut yhä tärkeämmäksi aiheeksi liiketoimintaa ja toimialoja koskevassa keskustelussa ja yrityksillä on suuri rooli ympäristöhaittojen vähentämisessä ja estämisessä.

Kiinnostus ympäristöasioita kohtaan kasvaa koko ajan ja yritysten onkin lähes mahdotonta toimia kiinnittämättä huomiota ympäristöseikkoihin. Luonnon huomioon ottaminen hotelli - ja majoitustoiminnassa on nykyään yritykselle kilpailuvaltti, josta ovat kiinnostuneet monet erilaiset asiakasryhmät. Tämän takia on tärkeää tutkia kuinka ympäristöystävällisiä Tampereen hotellit ovat.

### Tutkimus Tampereen hotellien ympäristöystävällisyydestä

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 14.5.2012 18.30 ja päättyy 5.6.2012 23.59

Tutkimuksessa on 50 kysymystä. Kysely sisältää sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Kysymykset etenevät loogisessa järjestyksessä, siten, että aluksi on tarkoituksena saada hieman tietoa tutkimukseen osallistujasta. Tämän jälkeen tutkimuksen pääsisältönä ovat ympäristöystävällisyyteen ja kestävään matkailuun liittyvät kysymykset. Ennen kysymyksiin vastaamista muista lukea kysymykset huolellisesti läpi. Vastaathan kyselyyn to 5.6. mennessä!

#### Yleistä

Ammattinimike/työtehtävä \_\_\_\_\_

Organisaatio/yksikkö \_\_\_\_\_

Sukupuoli

- Nainen  
 Mies

Ikä

- 18-25 vuotta  
 26-34 vuotta  
 35-43 vuotta  
 44-52 vuotta  
 52-65 vuotta

#### Yhteistyö

Osallistuu hotelli yhteistyötä muidon paikallisten yritysten kanssa?

- Kyllä  
 Ei

Tekeekö hotelli yhteistyötä Tampereen kaupungin kanssa?

- Kyllä  
 Ei

Onko hotelli osallistunut paikallista yhteisöä hyödyttäviin hankkeisiin tai projekteihin viimeisen vuoden aikana?

- Kyllä  
 Ei

#### Jätteenlajittelu

Onko hotellihuoneessa mahdollisuus lajitella jätteet?

- Kyllä  
 Ei

Onko asiakkaita opastettu kuinka jätteet lajitellaan?

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Miten asiakkaita on  
opastettu?

Löytyykö hotellista tai sen läheisyydestä jätteenlajittelupiste ongelmajätteelle?

- Kyllä  
 Ei

Miten jätteet lajitellaan  
hotellin sisällä?

## Energiankulutus

Seurataanko hotellissa sähkönkulutusta?

- Kyllä  
 Ei

Käytetäänkö sähkön lähteenä uusiutuvia energianlähteitä?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Kuinka monta prosenttia  
energiasta tulee uusiutuvista  
energianlähteistä?

Onko lämmityskustannuksia pyritty hillitsemään? (esim. säätämällä huoneiden lämpötilaa)

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Millä keinoin  
lämmityskustannuksia on  
pyritty hillitsemään?

Mitataanko hotellissa vedenkulutusta?

- Kyllä  
 Ei

Onko vedenkulutusta pyritty hillitsemään? (esim. wc:n veden säästimellä)

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Miten vedenkulutusta on  
pyritty hillitsemään?

## Kulkeminen

Pääseekö hotellille julkisilla kulkuneuvoilla?

- Kyllä  
 Ei

Miten asiakkaita on  
opastettu julkisten  
kulkuneuvojen käytöstä?

## Henkilökunta

Onko henkilökuntaa koulutettu viimeisen vuoden aikana ympäristöasioissa?

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Miten henkilökuntaa on  
koulutettu?

Kuinka usein henkilökuntaa  
koulutetaan  
ympäristöasioissa?

Kaipaako henkilökunta lisäkoulutusta ympäristöasioissa?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

Onko hotellilla tiimiä tai henkilöä, joka on erikoistunut huolehtimaan ympäristöasioista?

- Kyllä  
 Ei

Ympäristövastaavan  
henkilön / tiimin  
yhteystiedot:

## Tuotteet ja palvelut

Suosiiiko hotelli tuotevalinnoissaan ympäristöystävällisiä tuotteita?

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Missä tuotevalinnoissa tämä  
näky?

Käyttääkö hotelli ympäristöystävällisiä materiaaleja jossain seuraavista tai kaikissa?

- esitteissä  
 toimistotarvikkeissa  
 sisustuselementeissä?

Onko hotellissa otettu huomioon raaka-aineiden kuljetuksen ympäristöystävällisyys?

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Miten kuljetuksen  
ympäristövaikutukset on  
huomioitu?

Jos hotellissa on ravintola, käytetäänkö aterioiden valmistuksessa paikallisia tuotteita? (omassa maakunnassa tai kunnassa tuotettuja)

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Kuinka monta prosenttia  
ravintolassa käytetyistä  
tuotteista on paikallisia?

Jos hotellissa on ravintola, suositaanko ruoanvalmistuksessa luomutuotteita?

- kyllä  
 ei

Jos vastasit edelliseen kyllä.  
Kuinka monta prosenttia  
käytetyistä tuotteista on  
luomutuotteita?

## Ympäristöjärjestelmät

Onko hotellilla ympäristösertifikaattia? (esim. joutsenmerkki tai ISO 14001 sertifikaatti)

- Kyllä  
 Ei

Jos on, mikä ympäristösertifikaatti?

Jos on, mistä syystä hotelli hankki ympäristösertifikaatin?

Jos ei, onko tulevaisuudessa mahdollista, että hotelli hankkii ympäristösertifikaatin?

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä. Mikä motivoisi hankkimaan ympäristösertifikaatin?

Onko hotelli pyrkinyt parantamaan ympäristönsuojelun tasoa viimeisen vuoden aikana?

- Kyllä  
 Ei

Jos on, miten?

Onko hotellilla ympäristönsuojeluun liittyviä tavoitteita?

- Kyllä  
 Ei

Jos on, millaisia tavoitteita?

Seuraako hotelli ympäristövaikutuksia, joita se aiheuttaa?

- Kyllä  
 Ei

Jos seuraa, miten?

Olisiko hotelli valmis tekemään tulevaisuudessa julkista raporttia ympäristöasioistaan?

- Kyllä  
 Ei

Olisiko hotelli valmis sitoutumaan jatkuvaan ympäristönsuojelun tason parantamiseen tulevaisuudessa?

- Kyllä  
 Ei

## Lopuksi

Oma mielipide hotellin toiminnasta ympäristön kannalta? Sana on vapaa!

## Tietojen lähetys

[ Tallenna ]