

**YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISYYS JA
-VASTUULLISUUS MAJOITUSLIIKKEESSÄ**

Suoyrjö Hanna

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2021

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Hanna Suoyrjö	Vuosi	2021
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Scandic Tampere City		
Työn nimi	Ympäristöystävällisyys ja -vastuullisuus majoitusliik- keessä		
Sivu- ja liitesivumäärä	48 + 4		

Opinnäytetyön aihe oli asiakkaiden ympäristöystävälliset ja -vastuulliset toimintatavat majoitusliikkeessä. Työn tavoitteena oli saada selville asiakkaiden ympäristöystävällistä ja vastuullista käyttäytymistä ja toimintatapoja yhdessä tietystä majoitusliikkeen tilassa. Kohderyhmänä toimivat majoitusliikkeen matkustajaryhmät, jotka jaettiin liikematkustajiin, vapaa-ajanmatkustajiin sekä muun tarkoituksen omaaviin matkustajiin.

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, sillä matkailijoiden suhtautumisesta vastuullisuuteen oli olemassa jo jonkin verran tietoa. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin paperista jaettavaa kyselylomaketta. Kyselylomakkeita jaettiin toimeksiantajan tiloissa hotellin vastaanotosta käsin kaikille sisään kirjautuville asiakkaille. Kyselylomakkeisiin saatiin kokonaisuudessaan 169 vastausta.

Opinnäytetyön kyselylomakkeen tuloksista pyrittiin erittelemään eroavaisuuksia matkustajaryhmien välillä, sekä analysoimaan asiakkaiden ympäristövastuullisia toimintatapoja ja kierrätyskäyttäytymistä. Suuria eroavaisuuksia eri matkustajaryhmien käyttäytymisten välillä ei havaittu. Kyselyyn vastanneet ymmärsivät ympäristövastuullisuuden merkityksen ja tuloksista päätellen myös halusivat toteuttaa niitä matkaillessa. Keinoja kestäviin toimintatapoihin saatiin kerättyä toimeksiantajaa varten ja tärkeimmiksi asioiksi nousivat isommat kierrätysastiat, näkyvälle paikalle sijoitettavat pantilliset pullonpalautuspisteet sekä selkeämmät merkinnät kierrätysastioihin.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että suomalaiset matkailijat pyrkivät toteuttamaan ympäristövastuullisuutta elämässään myös hotellissa majoituessaan, esimerkiksi välttämällä hävikkiä aamiaisbuffetissa, vettä ja pyyhkeitä säästämällä ja kierrättämällä roskat mahdollisuuksien mukaan.

Asiasanat: Kestävä kehitys, kestävä matkailu, vastuullinen yritystoiminta, vastuullisuusviestintä, kuluttajakäyttäytyminen, ympäristövastuullisuus.

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Hanna Suoyrjö	Year	2021
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	Scandic Tampere City		
Subject of thesis	Ecological Behaviour and responsibility in Hotel Environment		
Number of pages	48 + 4		

The topic of the thesis was the customers ecological and responsible behaviour in hotel environment. The goal of this thesis was to study the eco-friendly behaviour of hotel guests during their stay at the certain hotel. The target group was divided into business travelers, leisure travelers and guests with other reasons for their stay.

The thesis was carried out as a quantitative study, as there was already information about tourists' attitudes towards environmental responsibility. A paper-based survey was used as the data collection method. Survey was distributed from the hotel reception to all check-in customers. A total of 169 responses were received to the survey.

The aim of the survey was to compare the differences between the different guest groups, as well as to analyze the customers' recycling behavior and environmental responsibility. No major differences were observed between the behaviors of different groups of guests. Customers understood the importance of environmental responsibility and, judging by the results, also wanted to act accordingly when traveling. Recommendations for sustainable practices were gathered for the client, and the most important issues discovered were the needs for larger recycling bins, pledged bottle return points placed in a visible area, and clearer, bigger markings on the recycling bins.

Based on the results of the study, it can be stated that Finnish tourists strive to act in environmentally friendly ways also when staying in a hotel, for example, by minimizing wastage from the breakfast buffet, saving water and towels, and recycling rubbish where possible.

Keywords: Sustainable development, sustainable tourism, responsible business, ecofriendly traveling, consumer behaviour, environmental responsibility

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	KESTÄVÄ KEHITYS	7
2.1	Johdatus kestävään kehitykseen	7
2.2	Kestävän kehityksen osa-alueet	9
2.3	Kestävä matkailu	11
3	VASTUULLISUUS YRITYSTOIMINNASSA	13
3.1	Vastuullinen yritystoiminta	13
3.2	Kiertotalous ja kiertomatkailu	15
3.3	Kuluttajakäyttäytyminen yleisesti ja kotimaassa	17
4	VASTUULLISUUSVIESTINTÄ	20
4.1	Yritysten vastuullisuusviestintä	20
4.2	Toimeksiantajan vastuuraportointi	21
4.3	Ekosertifikaatit ja hiilijalanjälkilaskurit	23
4.5	Majoitusliikkeiden keskimääräinen kulutus	28
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	31
6	TULOKSET JA TULKINTA	34
6.1	Kyselytutkimuksen tulokset ja analyysi	34
6.2	Vastuullinen matkailu hotelliympäristössä	36
6.3	Asiakkaiden kierrätyskäyttäytyminen hotelliympäristössä	38
6.4	Ympäristöystävällisyyden toteutuminen	42
6.5	Johtopäätökset	43
7	POHDINTA	46
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	53

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe on asiakkaiden ympäristöystävällinen ja vastuullinen käyttäytyminen majoitusliikkeen tiloissa, tässä tapauksessa hotellissa. Tutkimani aihe on ajankohtainen ja tärkeä ja sen ympäriltä löytyy tutkittua tietoa sekä tutkimuksia. Tarkastelen kyselylomakkeen avulla asiakkaiden mielipiteitä, tapoja ja asenteita toimia kierrätyksen, kulutuksen ja hävikin suhteen. Kartoitan asiakkaiden ajatuksia aamiaisen hävikistä, hotellihuoneissa roskien lajittelusta, valokatkaisimen käytöstä, pyyhkeiden tarpeellisuudesta ja käytöstä, sekä vedenkulutuksesta. Tämän opinnäytetyön keskeinen ajatus on ympäristöystävällisyys, jonka ympärille olen koonnut aihealueen tuoreinta ja tärkeintä tietoperustaa. Kohdeyryhmänä toimivat majoitusliikkeessä yöpyvät matkailijat. Kyselylomakkeen vastauksien perusteella suunnittelen kuvitteellisen vastuullisen matkailijan ohjeistuksen työpaikalleni.

Toimeksiantajana toimii nykyinen työpaikkani Scandic Tampere City. Hotelli sijaitsee keskeisellä paikalla Tampereen keskustassa, rautatieasemaa vastapäätä ja lukeutuu yhdeksi suosituimmista majoitusliikkeistä kyseisessä kaupungissa. Scandic Tampere City on osa Scandic Hotels Groupia, joka on suurin pohjoismainen hotelliketju. Sillä on kaiken kaikkiaan 280 hotellia kuudessa eri maassa. Scandic Tampere City lukeutuu myös erinomaiseksi kokoushotelliksi, sillä kokoustilat ovat muunneltavissa käyttäjien tarkoitusten mukaisiksi, tämä yhdessä muiden hotellissa vierailevien asiakkaiden kanssa takaa vankan kävijäjoukon ja luo samalla pohjan onnistuneelle kyselytutkimukselle. Viikonloppuisin asiakaskunta koostuu pääosin vapaa-ajanmatkustajista, arkipäivinä taas liikematkustajista.

Opinnäytetyön tavoite on asiakkaiden ympäristöystävällisen käyttäytymisen ja ekologisten osa-alueiden tietoisuuden parantaminen majoitusliikkeen tiloissa. Haluan tämän työn tulosten avulla edesauttaa toimeksiantajaa toimimaan yhä näkyvämmiin vastuullisuuden puolestapuhujana sekä kehittää vastuullisuus strategiaansa.

Analyysini tuotoksellisena lopputulemana asiakkaat tulevat huomioimaan kierrättämiseen liittyviä tekoja entistä enemmän, ja toimivat mahdollisimman vastuullisesti vieraillessaan majoitustiloissa. Toisena lopputulemana voin tulevaisuudessa edesauttaa toimeksiantajaa mahdollisilla kuukausittaisten sähkön ja veden, sekä hävikkimäärän laskulla. Opinnäytetyössäni tuon esille yleisellä tasolla hotelliketjun ja toimeksiantajani kulutusta ja heidän vastuuraportointiaan sekä kyselytutkimuksen avulla nostan esille asiakkaiden kierrätyskäyttäytymistä.

2 KESTÄVÄ KEHITYS

2.1 Johdatus kestävään kehitykseen

Kestävä kehitys tarkoittaa ihmisten hyvinvointia maapallon kantokyvyn rajoissa. Kestävän kehityksen käsitteen ehkä tunnetuin määritelmä on lähtöisin Yhdistyneiden kansakuntien Brundtlandin komissiosta, jossa aihetta käsiteltiin ensimmäisen kerran vuonna 1987. Gro Harlem Brundtland määritelmä kestävästä kehityksestä on kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omia tarpeitaan. Kestävän kehityksen politiikka on kehittynyt ja muotoutunut vähitellen yhä kattavammaksi ja monipuoliseksi kokonaisuudeksi. (Ympäristöministeriö 2021.) Kestävän kehityksen yksi päätavoitteesta on muuttaa nyky-yhteiskunnan toimintamallejamme sellaisiksi, että ottaisimme ensisijaisesti huomioon, tulevaisuuden sukupolvien tarpeet ja hyvinvoinnin. Kestävä kehityksen päämääränä on turvata nyt ja tulevaisuudessa hyvät elämisen mahdollisuudet ja kuluttaa maapallon luonnonvaroja kestävämmmin. (Kestävä kehitys 2021.)

Kestävän kehitykseen on olemassa ristiriitoja, sillä sitä on aikojen saatossa tullut erilaisin tavoin. Kritisoinnin kohteeksi se on joutunut muun muassa siten, että teollistuneiden maiden koetaan määritelleen sen tavoitteet vain omaa etuaan ajatellen. Kyseisten maiden koetaan jättäneen ottamatta huomioon kehitysmaiden eriarvoiset mahdollisuudet toteuttaa kestävä kehitys. Köyhemmissä maissa ei taloudellisten lähtökohtien vuoksi useastikaan ole edellytyksiä perustarpeiden tyydyttymisestä johtuvan luonnon tuhoutumisen ja ympäristöongelmien ratkaisemiseen. Samaan aikaan länsimaisissa yhteiskunnissa kasvavasta tuotannosta ja kulutuksesta aiheutuviin ympäristöongelmiin taas on resursseja vastata. (Rohweder 2004, 18.) Suuri kysymys onkin, miten koko planeetan tarpeita verrataan ihmisten tarpeisiin eri maissa ja ollaan solidaarisia? Kehitysyhteistyöllä on suuri vaikutus tavoitteiden toteutumiseen köyhissä maissa. Tärkeää on myös muistaa, että jokaisen ihmisen henkilökohtaisesti ja yhteistyössä muiden kanssa tulisi toimia tehokkaasti kestävä kehityksen puolesta. Nämä takaavat kehityksen, jota vaalit ja hallitusten ja yritysten henkilövaihdoksetkaan eivät pysty pysäyttämään. (Halonen ym. 2017, 16.)

Pariisissa luotiin kansainvälinen ja oikeudellisesti sitova ilmastopöytäkirja, mikä astui voimaan 4.11.2016. Sen tavoite on estää maapallon keskilämpötilan nousu (Ympäristöministeriö ym. 2021). New Yorkissa 11 syyskuuta 2019 julkaistussa Global Sustainable Development raportissa painotettiin maailman kestävä kehityksen tilanteen vakavuutta ja siihen reagoimisen tärkeyttä.

Raportissa ensimmäisenä Tutkijaryhmä painottaa, että kestävä kehityksen turvaamiseksi on kiire toimia. He painottavat myös, että kehityksessä ei tulisi edetä niin nopeasti, etteikö heikot maat ja ihmiset pysyisi toimenpiteissä mukana. Raportissa mainitaan myös kuusi toimenpidettä kestävä kehityksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteita ovat ihmisten hyvinvoinnin mahdollisuuksien parantaminen, varsinkin varhaislapsuudessa. Toisena mainitaan työnteko kohti oikeudenmukaisia ja kestäviä talouksia. Kolmanneksi tutkijaryhmä suosittelee kestävien ruokajärjestelmien ja ravitsemusmuotojen rakentamista, sillä nykyisellä järjestelmällä ei ole tarpeeksi kantokykyä Pariisin sopimuksen mukaiseen kestävään ruokatuotantoon maailman väestön kasvaessa. Neljäntenä toimenpiteenä energian täytyisi irtaantua hiilestä ja energian saatavuus tulisi taata kaikille. Viidentenä tutkijaryhmä painottaa kestävien kaupunkien kehittämisen tärkeyttä. Toimenpiteistä viimeinen on yhteisten globaalien luonnonjärjestelmien turvaaminen. (Valtioneuvosto 2019.)

Kestävä kehityksen globaali toimintaohjelma Agenda2030 pitää sisällään 17 vastuullisuustavoitetta. Toimintaohjelma on suunnattu kaikille maille ja tavoitteet tulisi yhdessä saavuttaa viimeistään vuonna 2030. Pää tavoitteet toimintaohjelmassa ovat köyhyyden poistaminen, terveyden ja hyvinvoinnin lisääminen, laadukkaan koulutuksen turvaaminen, puhtaan veden saatavuuden säilyttäminen, energian saatavuus ja puhtaus, työn ja talouden kasvu, teollisuuden ja innovaatioiden kehittäminen, eriarvoisuuden vähentäminen, paikallisyhteisöjen ja kaupunkien kestävyys, sekä instituutioiden ja oikeusjärjestelmän toimivuus. Mainitut tavoitteet tulee huomioida ympäristön kantokyvyn rajoissa. Suomi on pohjoismaana kestävä kehityksen tilastojen kärjessä. Suomen haasteet ovat kulutus- ja tuotantotapojen muutokset ja merien ja vesistöjen tilan parantaminen. (Valtioneuvosto 2020.)

Suomen ympäristökeskuksen professori Eeva Furmanin sanoin: ”*Eriarvoistuminen, ilmastonmuutos, luonnon monimuotoisuuden kato ja kasvava jäteongelma ovat neljä merkittävää syytä sille, että maailman kehitys ei etene kokonaisuutena kestävään suuntaan*” (Valtioneuvosto 2019). Perehdyn omassa projektissani pitkälle siihen millaisia kuluja ja päästöjä isoilla yrityksillä, kuten esimerkkitapauksessani hotellissa on ja miten niihin on reagoitu kestäväen kehityksen arvojen mukaisesti.

2.2 Kestävän kehityksen osa-alueet

Kestävän kehityksen lähestymistapoja ovat taloudellinen, ekologinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys (Ympäristöministeriö 2021). Taloudellisella kestäväällä kehityksellä tarkoitetaan tasapainoista talouskasvua ilman velkaantumista ja tuotannontekijöiden ylikuluttamista. Siihen sisältyy myös toiminta, joka huomioi ympäristön kantokyvyn sekä tulevat sukupolvet. Yrityksen tulee olla omassa toiminnassaan läpinäkyvä ja avoin. Kestävä talous rakentuu taloudellisiin päätöksiin, joita tekevät yritykset ja kuluttajat. Taloudellinen kestävyys voidaan saavuttaa ensisijaisesti uusiutuvien luonnonvarojen kestäväällä käytöllä sekä esimerkiksi resurssi- ja materiaalitehokkuutta parantamalla ja kiertotalouden periaatteita noudattaen. (Kestävä kehitys 2021.)

Ekologisella kestävyydellä tarkoitetaan luonnon monimuotoisuuden säilyttämistä sekä ihmisten taloudellisten ja aineellisten toimintojen sopeuttamista ja suhteuttamista maapallon luonnonvarojen riittävyyteen ja luonnon sietokykyyn. Luonnon monimuotoisuudella, eli biodiversiteetillä, tarkoitetaan elämän koko kirjoa eli lajien sisäistä perinnöllistä muuntelua, lajien runsautta sekä lajien elinympäristöjen monimuotoisuutta. (Ympäristöministeriö 2021.) Ekologisen kestävyuden toteutuminen on tärkein osa-alue, koska se mahdollistaa muiden kestäväen kehityksen osa-alueiden toteutumisen. Ihmisen ei tulisi vaarantaa elämää ylläpitäviä luonnon järjestelmiä kuten eliömaailmaa, ilmakehää, vesiä eikä maa- ja kallioperää. Ihmisten aiheuttamien päästöjen ei tulisi myöskään ylittää luonnon sietokykyä. Sitra on kehittänyt hiilijalanjälkilaskurin, mittaamaan yksilön yksittäistä hiilijalanjälkeä (Syke 2021). Päivittäisillä valinnoilla ja kestäväällä arjella, jokainen voi yksilönä

vaikuttaa hiilijalanjälkensä laskuun. Kiinassa järjestetään tänä vuonna viidestoista Yhdistyneiden kansakuntien luonnonmonimuotoisuus -kokous, missä päätetään uusista tavoitteista biodiversiteetin monimuotoisuuden säilyttämisen puolesta. (Ympäristöministeriö 2021.)

Sosiaalisella kestäväällä kehityksellä turvataan kaikille ihmisille tasavertaiset mahdollisuudet voida hyvin, saavuttaa perusoikeudet, hankkia elämän perusedellytykset ja mahdollistaa osallistuminen päätöksentekoon omassa maassaan ja maailmanlaajuisesti. Sosiaalisen kestävyuden ajatuksena on pyrkiä siihen, että hyvinvoinnin edellytykset siirtyvät sukupolvelta toiselle. Maailmanlaajuisia sosiaalisen kestävyuden kysymyksiä ovat esimerkiksi väestönkasvu, köyhyys, ruoka ja terveydenhuolto, sukupuolten välinen tasa-arvo sekä koulutuksen järjestäminen mahdollisimman monelle. Köyhyyden poistaminen on sosiaalisen kestävä kehityksen yksi päätavoitteista. Suomessa köyhyyden ilmiöt näkyvät pitkäaikaisena työttömyytenä, alhaisena asumistasona, heikkona terveydentilana, terveyttä vaarantavilla elintavoilla sekä sosiaalisen tuen puutteena. (Kestävä kehitys 2021.)

Kulttuurisella kestävyydellä tarkoitetaan kulttuuriin liittyvien asioiden kuten kielten, perinteiden ja tapojen säilyttämistä. Kulttuurisesti kestävässä kehityksessä hyväksytään monimuotoisuus ja tasapainoinen kasvu sekä arvostetaan ja kunnioitetaan kaikkien oikeuksia. Kulttuurisen kestävyuden pyrkimyksenä on järjestää asukkaille turvalliset ja kestävät kaupungit sekä asuinyhdyskunnat. Turvallisesta ja kestävästä kaupungistumisesta voidaan puhua silloin, kun yhteiskunta varmistaa asukkailleen riittävät ja turvalliset asuinolot. Maailmanlaajuisesti tämä merkitsee slummialueiden vähentämistä. Kestävä kaupungistuminen tarkoittaa myös investointeja julkiseen liikenteeseen ja vihreiden tilojen luomista. Kulttuuriseen kestävyuteen kuuluu myös asukkaiden osallistamista kaupunkisuunnittelussa kuten esimerkiksi puistot ja leikkikentät. Kestävässä kaupungistumisessa varaudutaan myös erilaisiin katastrofeihin sekä tehdään konkreettisia toimia haitallisten ympäristövaikutusten torjumiseksi. Samalla huolehditaan maailman kulttuuri- ja luonnon perinnöstä. (Kestävä matkailu 2021.)

2.3 Kestävä matkailu

Kestävällä matkailulla tarkoitetaan sellaista matkailua, missä otetaan täysin huomioon nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristöön kohdistuvat vaikutukset. Näitä ovat vierailijoiden, teollisuuden, ympäristön ja isäntäyhteisöjen tarpeet. Paras mahdollinen tapa kestävän matkailun toteutumiselle olisi, ympäristöressurssien määrän sopiva käyttö, jotta luonnonperintö säilyisi. Matkailun tulisi myös kunnioittaa isäntäyhteisöjen sosiaalikulttuurista aitoutta. Kestävän matkailun tarkoituksena olisi säilyttää rakennettu ja elävä kulttuuriperintö ja perinteiset arvot sekä edistää kulttuurien välistä ymmärtämystä ja suvaitsevaisuutta. Kestävän matkailun tulisi myös varmistaa elinkelpoiset pitkän aikavälin taloudelliset toimet, mitkä tarjoavat kaikille sidosryhmille tasapuolisesti yhteiskunnallistaloudellisia etuja. Edistäen köyhyyden vähentämistä. (Green Ideas for Tourism 2021.)

Kestävän matkailun saavuttaminen on jatkuvaa työtä, ja se edellyttää vaikutusten seurantaa, mikä tarkoittaa tarvittaessa ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden käyttöönottoa. Kestävän matkailun on myös ylläpidettävä matkailijoiden tyytyväisyyttä ja varmistettava turisteille mielekäs kokemus, sekä lisättävä heidän tietoisuuttaan kestävän kehityksen kysymyksistä sekä edistettävä kestävän matkailun käytäntöjä heidän keskuudessaan. (Green Ideas for Tourism 2021.)

Vastuullisella matkailulla taas tarkoitetaan matkailualan vastuuta luomalla suurempia taloudellisia etuja paikallisille ihmisille ja tehostamalla isäntäyhteisöjen hyvinvointia. Keinoja hyvinvoinnin kehittämiseksi ovat työolosuhteiden parantaminen ja paikallisten osallistaminen mukaan päätöksentekoihin. Keinojen tulokset voivat vaikuttaa tällä tavoin heidän elämäänsä ja elämän mahdollisuuksiin. Tämä taas antaa myönteisen panoksensa luonnon- ja kulttuuriperinnön säilyttämiseksi ja mahdollistaa palvelut fyysisesti rajoittuneille ihmisille sekä edistää matkailijoiden ja isäntien välistä kunnioitusta. Vastuullinen matkailu pyrkii myös minimoimaan kielteiset sosiaaliset, taloudelliset ja ympäristövaikutukset. Vastuullisen matkailun määritelmä onkin tarjota parempia paikkoja ihmisten elämiseen ja ihmisten vierailuille. (Green Ideas for Tourism 2021.)

Osa matkailun vaikutuksista on positiivisia, mutta matkailu aiheuttaa myös paljon negatiivisia, kestävän kehityksen vastaisia lieveilmiöitä paikallisesta globaaliin. Matkailu vaikuttaa suuresti ilmastonmuutokseen, etenkin lisääntyneen lentoliikennemäärien vuoksi. Matkailu vaikuttaa myös paikalliskulttuureihin, paikalliseen elinvoimaan, kuten elämänlaatuun ja paikallisten palvelujen käyttöön. Parhaimmillaan matkailulla pystytään tukemaan alueiden elinvoimaisuutta, mutta etenkin massamatkailukohteissa paikallisuus on viime vuosikymmenien aikana unohtunut ylikansallisten yritysten voitontavoittelun alle. Matkailunmarkkinoinnilla on pyritty lisäämään matkailua, ja näin ollen se on nähty kulutusta lisäävänä ja jopa luonnonvaroja riistävänä toimintana. (Konu, Pesonen & Reijonen 2020, 99.)

Hyvin hoidetulla kestäväällä matkailulla on myönteinen asema kohdepaikan yhteiskunnallisessa, kulttuurisessa, taloudellisessa, ympäristöllisessä ja poliittisessä kehityksessä. Sellaisenaan se on merkittävä kehitysmahdollisuus useille maille ja yhteisöille, kun taas epävarmasti johdetun matkailun kehittyminen voi johtaa vahingollisiin vaikutuksiin, jotka vaikuttavat ja heijastuvat luonnonvaroihin, kulutustottumuksiin, saasteisiin ja sosiaalisiin järjestelmiin. Suunnittelun ja hallinnan tarve on välttämätön kestävän matkailualan selviytymisen kannalta. (Green Ideas for Tourism 2021.)

3 VASTUULLISUUS YRITYSTOIMINNASSA

3.1 Vastuullinen yritystoiminta

Miten teet maailmasta paremman paikan? Keinoja on monia, lähtökohtaisesti vastuullisuuden pääpyrkimyksiä ovat ympäristön, yhteiskunnan ja sosiaalisen hyvinvoinnin tavoittelu. Vastuullisuudessa ei itsessään ole kyse vain tuotteiden ja palveluiden korvaamisesta paremmalla, vaan pitkälle puhtaasta läsnäolosta ja aidosta kiinnostuksesta parempaan elinympäristöön. Kun punnitset, toimitko vastuullisesti, kysy itseltäsi seuraavat kysymykset: Kehen tai mihin toimintasi vaikuttaa itsesi lisäksi? Millä tavalla toimintasi tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa? (Dedolli-Yasa 2019, 14.)

Vastuullisella yritystoiminnalla tarkoitetaan kestävää ja kannattavaa liiketoimintaa, jossa huomioidaan yrityksen suorat ja epäsuorat vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan. (Business Finland 2021.) Matkailun trendit vaikuttavat matkailuyritysten liiketoimintaan, isoina kasvavina trendeinä pidetään digitalisaatiota, vastuullisuutta ja ympäristökysymysten huomiointia (Konu ym. 2020, 17).

Se, millainen rooli vastuullisuudella on yrityksen sisällä, näkyy yrityksen arvoista ja asenteista. Vastuullisuus yleensä näyttäytyy yrityksen sisällä strategisena maineen rakennuttajana, lisääntyvän sääntelyn parissa taktikointina, sertifiointien tavoitteluna, kilpailuetuna tai jopa ”pakkopullana”. Riippumatta siitä, miten yritys vastuullisuuteen suhtautuu, sidosryhmät kuten sijoittajat, omistajat, työntekijät, alihankkijat, asiakkaat ja heidän asiakkaansa sekä media, haluavat entistä enemmän ja läpinäkyvämmän tietoa yritysten vastuullisuudesta. Tämä tekee vastuullisuustyöstä tärkeän, johon jokaisen eteenpäin tähtäävän yrityksen tulisi ottaa kantaa ja sisäistää. (Vastuullisuusraportti.fi 2021.)

Useat tutkimukset osoittavat, että vastuullisesti toimivien yritysten asiakastyytyväisyys ja laatutaso ovat korkeampia. Yritykset saavat myös merkittäviä kustannussäästöjä energiasäästöjen kautta. Matkailijoille tärkeimpiä kestävyys osoituksia matkailupalveluissa ovat muun muassa vesi- ja energiatehokkuus, jätehuolto, paikallisten tuotteiden ja palveluiden käyttö, paikallinen työllistäminen,

kulttuuriperinnön vaaliminen ja paikallisen väestön huomioiminen. Nykyaikainen matkailuyritys ymmärtää vastuullisten toimintatapojen merkityksen elinkeinonsa ja ympäristön tulevaisuudelle, ja tiedostaa kestävä kehityksen mukaisen toiminnan olevan oleellista yrityksen taloudellisen jatkuvuuden kannalta. Läpinäkyvän yrityksen yksi tärkeimmistä keinoista on tuoda julkisesti esiin oma vastuuraportointi. Raportti sisältää yrityksen tärkeimmät tiedot taloudesta sekä sosiaalisesta ja ympäristövastuusta. Vastuullisuusperiaatteet ulottuvat yrityksen oman toiminnan lisäksi myös alihankintaketjuihin ja yhteistyökumppaneihin. (Business Finland 2021a.)

Vastuullisessa yritystoiminnassa ei sovi unohtaa vaikeita yhteiskuntavastuukysymyksiä, joita ovat esimerkiksi globalisaation ja tuotannon siirtymistä maihin, joissa työvoima on alipalkattua ja joista työsuojelu- ja ympäristölait puuttuvat kokonaan tai ovat puutteellisia. Yksi keskeinen yhteiskuntavastuullinen ongelma onkin yritysten mahdollinen veronkierto, minkä avulla yritykset pyrkivät pienentämään ja välttämään verotustaan, hyödyntämällä lainsäädännön mahdollisia poraanreikiä. (Kuluttajaliitto 2021.)

Vastuullinen liiketoiminnan yksi tärkeimpiä osa-alueita on elintarvikkeiden tuotevastuu sekä toimitusketjujen tunnistaminen ja hallinta. Elintarvikkeiden valmistusta säädellään tiukalla Euroopan unionin sisäisellä lainsäädännöllä. Tämä antaa raamit turvalliselle tuotteiden valmistukselle. Tiedot ravintosisällöstä, raaka-aineista ja allergeeneista tulee kertoa totuudenmukaisesti, tämä kuuluu lainsäädännön piiriin, mutta esimerkiksi läpinäkyvä kertominen raaka-aineiden alkuperästä, tuotanto-olosuhteista ja tavoista ylittävät lainsäädännön vaatimukset. Se, millä tavoin elintarvikkeiden markkinoinnissa ja mainonnassa huomioidaan esimerkiksi epäterveellisen ruokavalion aiheuttamat maailmaanlaajuisetkin ylipaino- ja muut terveysongelmat sekä erityisen haavoittuvat kohderyhmät kuten lapset, on osa tuotevastuuta, jota yrityksen tulee voida osaltaan laajentaa ja tarkentaa toiminnassaan. (Vastuuraportti.fi 2021.)

Yritys on osa kokonaista toimitusketjua, jonka toimivalta ylettyy raaka-aineen hankinnasta tuotteen toimittamiseen asiakkaalle. Toimitusketjussa tapahtuvat vaikutukset ovat jaoteltu taloudellisiin, sosiaalisiin sekä ympäristövaikutuksiin.

Usein nämä osat tukevat toinen toisiaan. Yksinkertainen tapa lähteä selvittämään omaa toimitusketjua on vierailla keskeisimpien toimittajien internetsivuilla ja tutkia, miten toimittajat kuvaavat oman raaka-aineensa hankinnan tai tuotteidensa valmistamisen. Ympäristövastuun näkökulmasta toimittajien kautta on selvitettävissä esimerkiksi raaka-aineen alkuperäinen lähde sekä mahdollisen kierrätysmateriaalin osuus. Toimitusketjun taloudellista vastuullisuutta mitataan myös muun muassa paikallisten ostojen perusteella. Toimitusketjun kuvaus on vastuullisuusraportoinnin keskeisimpiä osa-alueita. Se on erityisen tärkeä kaikille yrityksen sidosryhmille kuten sijoittajille, jotka mittaavat yritystoiminnan riskejä. Se on tärkeää myös asiakkaille, koska on tärkeää pystyä selvittämään tuotteen toimitusketju luotettavasti ja vaivattomasti. (Vastuullisuusraportti.fi 2021.) Tuon työni myöhemmässä vaiheessa esille toimeksiantajani vastuuraportointia.

Matkailun ympäristövaikutukset ovat merkittävät, jotkut kuluttajista huomioivat tarkkaan ympäristökysymyksiä tehdessään matkailuun liittyviä valintojaan. Suurella todennäköisyydellä tämä matkailijajoukko tulee kasvamaan. Yritysten on siis panostettava ja keskityttävä viestinnän parantamiseen, liittyen vastuullisiin toimenpiteisiin. Tällä tavoin voidaan auttaa matkailijoitakin tekemään kestäviä valintoja. (Konu ym. 2020, 18.)

3.2 Kiertotalous ja kiertomatkailu

Kiertotaloudella tarkoitetaan sellaista tuotannollista ja kuluttamisen mallia, jossa olemassa olevat materiaalit ja tuotteet hyödynnetään mahdollisimman pitkälle joko lainaamalla, vuokraamalla, uudelleen käyttämällä, korjaamalla, kunnostamalla tai kierrättämällä. Näin tuotteiden elinkaari pitenee. Tämä tarkoittaa myös jätteen määrän vähentämistä minimiin. Kun tuote tulee elinkaarensa päähän, sen materiaalit hyödynnetään, jonka jälkeen ne luovat lisäarvoa uudelleen. Kiertotalouden vastakohta on perinteinen, lineaarisen talouden malli, jossa tuotteet valmistetaan, kulutetaan ja heitetään pois. Tämä malli edellyttää suuria määriä edullisia, helposti saatavilla olevia raaka-aineita ja energiaa. (Euroopan parlamentti 2020.)

Kiertomatkailu seuraa kiertotalouden jalanjälkiä ja logiikkaa eli kestävän kehityksen periaatteiden mukaista liiketoimintamallia. Kiertomatkailulla tarkoitetaan sitä,

että jokainen matkailun toimija kuten matkailija, isäntä, matkanjärjestäjä tai toimittaja noudattaa ympäristöystävällisiä toimintatapoja. Laajasti katsottuna kestävä kehityksen kiertomatkailu voi sovittaa yhteen matkailun ja kestävä luonnonvarojen hallinnan. Kiertomatkailun tavoitteena on tuottaa tavaroita ja matkailupalveluja ja samalla rajoittaa mahdollisimman paljon ympäristövaikutuksia, mihin luokituu uusiutumattomien energialähteiden kulutus ja jätteet. Kiertotalouden periaatteita noudattaen matkustajat voivat ottaa vastuullisen lähestymistavan kaikkiin oleskeluvaiheisiinsa aina matkan valmistelusta kohteessa paikallisesti tapahtuviin matkoihin ja aktiviteetteihin. (Green Ideas for Tourism 2020.)

Kiertomatkailun tärkeimpiä periaatteita on käyttää hyödyksi matkailutoimistojen tarjoamia kestäviä matkailumahdollisuuksia tai etsiä samankaltaisia kohteita Internetistä. Kiertomatkailun toteutumiseksi on tärkeää valita matkailupalvelujen tarjoajista kestäviä vaihtoehtoja kuten ympäristöystävällisin kuljetusvaihtoehto kohteeseen sekä käyttämällä paikallisesti tuotettuja elintarvikkeita. Tärkeää on myös huomioida ympäristöystävällisten menetelmien käyttö kuten jätehuolto ja energian ja veden säästäminen. Huomioi myös matkailijoiden ja alan ammattilaisten palaute kestävä matkailun tarjonnan parantamiseksi. (Green Ideas for Tourism 2020.)

Sitra eli Suomen itsenäisyyden juhlarahasto on tulevaisuustalo, joka tekee yhteistyötä eri yritysten ja sektorien kanssa. Heidän päätavoitteensa on ennustaa tulevaisuutta, sekä edistää talouden määrällistä ja laadullista kasvua. Sitra on kehittänyt Suomen kiertotalouden tiekartan, joka on päivitetty vuonna 2019. Sen keskeisin sisältö on talouden kannalta se että, kiertotalouden ratkaisut tulisi nostaa kilpailukyvyyn ja kasvustrategian keskiöön. Siinä kehoitetaan Suomea siirtymään kestävästi tuotettuun ja vähä hiiliseen energiaan. Pariisin sopimuksen ilmastotavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan kiertotaloutta. Sitran raportissa painotetaan että, kiertotalous tulee ottaa mukaan yritysten liiketoimintamalleihin. Kotimaassa tulisi kiinnittää huomiota siihen, missä päin maailmaa tehdyillä investoinneilla saadaan teollisuuden haitallisia ympäristövaikutuksia pienennettyä eniten. Viimeisenä ohjeistuksessa kehoitetaan jokaista yksilöä miettimään omia arjen valintoja, suurin osa ilmastopäästöistä liittyy asumiseen, liikkumiseen ja ruokaan. (Sitra 2021.)

3.3 Kuluttajakäyttäytyminen yleisesti ja kotimaassa

Kaikella toiminnallamme on vaikutusta ympäristöön. Sillä, miten asumme, liikumme, syömme ja mitä ostanne, on merkittävä rooli ympäristön hyvinvoinnin kannalta. Kotitalouksien kulutusvalinnoilla on merkitystä myös taloudellisen kestävän kehityksen edistämässä. Jokainen meistä voi edistää taloudellista kestävyttä suosimalla kestäviä tuotteita. Vastuullisen kuluttajakäyttäytymisen lisääntyessä, on entistä enemmän yritysten edun mukaista ottaa selvää tuotteidensa alkuperästä ja koko tuotantoketjun vastuullisuudesta. Tuotteet ja palvelut tarjotaan nykyistä vähemmän ympäristöä rasittaen sekä säästämällä luonnonvaroja ja energiaa. Ympäristö- ja energiamerkinnöillä kerrotaan tuotteen ympäristövaikutuksista ja ohjataan kuluttajia suosimaan tuotteita, jotka perustuvat kestävän kehityksen linjauksiin. (Kestävä kehitys 2021.)

Kuluttajille on suunniteltu kestäviä toimintatapoja valintojen helpottamiseksi. Näitä ovat esimerkiksi neuvonta, käsikirjat, vinkkilistat, laskurit, haittaverot tai erilaiset tuotemerkinnot. Kestävissä valinnoissa suuri merkitys on sillä, voiko valinta itse asiassa joissakin tilanteissa sisältää kuluttamatta jättämisen. Osa kuluttamisestamme tuotteista perustuu tarpeeseen, osa haluun ja loput hetkelliseen intohmoon. Vastuullinen kuluttaminen lähtee lähtökohtaisesti kuluttajista. Kysyntä synnyttää kestävien tuotteiden tarjonnan. Jokainen kulutuspäätös voi viedä kohti kestävästä taloudellisesta kehityksestä. Kestävän talouden tavoitteiden täyttäminen vaatii vastuullisuutta ja sitoutumista kaikilta toimijoilta kuten yhteiskunnalta, yrityksiltä sekä kuluttajilta. (Kestävä kehitys 2021.)

Käyttäytymistämme kuluttajina määräävät ulkoiset ja sisäiset tekijät. Ulkoisia tekijöitä ovat helppo saavutettavuus, saatavuus ja edullisuus. Tämä pitää sisällään sen, mitä tuotteita on saatavilla ja onko meillä varaa niihin. Joissain tapauksissa kuluttajalla voisi esimerkiksi olla varaa ostaa kalliimpia luomutuotteita, mutta niitä ei ole saatavilla hänen asuinpaikassaan. (Reisch 2021.)

Sisäiset tekijät liittyvät motiiveihin, yksilön omiin mieltymyksiin ja tarpeisiin, joihin puolestaan vaikuttavat monet tekijät. Kaupallinen viestintä on yksi, muttei ainoa näistä tekijöistä. Kulutus määräytyy suureksi osaksi myös sen mukaan, mitä muut ympärillä tekevät. Tuoreet neurologiset tutkimukset osoittavat, että ihmiset eivät

ole kovinkaan rationaalisia ja kurinalaisia ostamisen suhteen. Useiden tutkimusten mukaan myös mielijohteet, tunteet ja tottumukset määräävät jopa 90–95 prosenttia valinnoistamme kaupassa. Ostamme lähinnä sitä, mikä on meille tuttua. Vain pieni prosenttiosuus ostoksistamme tehdään kognitiivisella, tietoon perustuvalla päätöksellä. Tutkimushavainnot, voivat vaihdella eri ryhmien välillä. Kaupallinen viestintä näyttää esimerkiksi vaikuttavan enemmän nuorisoon. (Reisch 2021.)

Kuluttajakäyttäytymisen ongelmana on että, Euroopassa alhaisemman tulotason ryhmissä ja vastaavasti kehitysmaissa saavutettavuuden, saatavuuden ja edullisuuden muodostamassa kolmiossa edullisuus painaa eniten. (Reisch 2021.) Maissa, jossa ekologinen jalanjälki henkeä kohden on suuri, hiilidioksidin osuus on erityisen iso fossiilisten polttoaineiden kulutuksen ja energiantensiivisten tuotteiden ja palveluiden käytön vuoksi, kohdistavat suhteetonta painetta luontoon, koska käyttävät maapallon resursseja yli rajojensa. Toisessa ääripäässä ovat alhaisimpien tulotasojen maat, joiden ekologinen jalanjälki henkeä kohden on alle puolet maailmanlaajuisesta biokapasiteetista. Näissä maissa ei aina saada edes tyydytettyä omia perustarpeita. Suomi kuuluu näihin korkean tulotason maihin. Suomalaisten hyvinvointi ei ole ilmaista ja sen maksavat pääosin ne köyhimmat maat, joiden ekosysteemit kärsivät eniten. Korjaustoimenpiteisiin tulee ryhtyä vähentämällä kulutustottumuksia ja tuotantotapoja. (Halonen ym. 2017, 30–31.)

Suomen matkatoimistoalan liitto SMAL:in mukaan vastuullisuusasiat ohjaavat suomalaisten matkavalintoja entistä useammin. Suomalaiset matkailijat ovat alkaneet enenemässä määrin pistämään merkeille matkapalveluiden tarjoajien toiminnan vastuullisuuden matkojaan koskevia valintoja tehdessään. Suomalaiset matkailijat kiinnittävät huomiota erityisesti jätteiden kierrätykseen, luonnon sekä paikallisen kulttuurin kunnioitukseen sekä ihmisoikeuksien sekä tasa-arvon toteutumiseen matkakohteita valitessaan. Eläinten kohteluun liittyvät asiat ovat myös nousseet tärkeiksi tekijöiksi yhä useampien suomalaisten matkailijoiden keskuudessa. (Smal 2021.)

SMAL toteutti yhdessä jäsenyritystensä kanssa kyselyn, jonka avulla kartoitettiin suomalaisten ajatuksia matkustamiseen liittyvistä vastuullisista valinnoista. Vastauksia saatiin 1096 kappaletta. Lähes 73 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä,

että vastuullisuusasiat vaikuttavat heidän tuleviin matkustusvalintoihin. Toiseksi eniten vastaajat arvioivat tekevänsä tulevaisuudessa entistä harkitumpia valintoja kohteiden, majoitusten ja muiden vastuullisten valintojen suhteen. Kolmanneksi eniten tuleviin matkoihin vaikuttavat kyselyn mukaan ekologisuus, hiilijalanjäljen vähentäminen sekä paikallisten palveluiden ja tuotteiden ostaminen. (Smal 2021.)

Vastuullisen matkailun merkitys ei vaikuta vähentyneen suomalaisten matkailijoiden keskuudessa, huolimatta siitä, että koronapandemia keskeytti kaiken matkailun maailmanlaajuisesti. Tästä huolimatta suomalaiset matkailijat ovat halukkaita tekemään matkoja myös tulevaisuudessa ja tällä hetkellä katseet suunnataan korona-ajan jälkeiseen matkailuun, jossa pyritään huomioimaan kestävä kehitys ja vastuullisuus. Ilmastonmuutoksesta kertovat raportit vaikuttavat ihmisten kiinnostukseen tehdä kestävä kehitys ja vastuullisuutta tukevia ostopäätöksiä. Sen lisäksi, että suomalaiset matkailijat ovat tietoisia matkailun ympäristövaikutuksista, odottavat he suosimiltaan matkailupalveluilta ympäristövastuullisuuden lisäksi kulttuurin arvostamista sekä tasa-arvon ja ihmisoikeuksien toteuttamista. (Ritalahti 2020.)

4 VASTUULLISUUSVIESTINTÄ

4.1 Yritysten vastuullisuusviestintä

Vastuullisuusviestintä käsittää organisaation arvot ja toiminnan vastuullisuuden. Monelle yritykselle vastuullisuusviestintä on vielä hyödyntämätön mahdollisuus. Vastuullisuusviestintä on strategista viestintää, jonka tärkeimpiä periaatteita ovat selkeys, konkreettisuus, avoimuus ja läpinäkyvyys. Lisäksi vastuullisuusviestinnässä tärkeimpiä asioita on keskustelu ja yhteistyö erilaisten sidosryhmien, kuten asiakkaiden, kansalaisjärjestöjen, kumppaneiden ja vaikuttajien kanssa. Tämä lisää yrityksen ymmärrystä tärkeiden sidosryhmien odotuksista yritystä kohtaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi myös sijoittajat ovat kiinnostuneita yrityksistä, jotka ovat vastuullisuuden edelläkävijöitä. Vastuullisuus auttaa myös yrityksiä sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin, luomaan luottamusta sidosryhmiensä välillä ja hallitsemaan liiketoiminnallisia riskejä. Tällä tavalla myös muutoksiin reagointi paranee. (Pecoraro 2020.)

Vastuullisten ja kestävyyttä suosivien matkailijoiden joukko on kasvussa, mutta vielä varsin pieni. Vastuullisuuden sisältö ja merkitys ovat erilaisia eri asiakas-segmenteille. Toinen voi nostaa esille erityisesti paikallisuuden, kun taas toiselle on tärkeää ympäristötyö. Viime vuosina on alettu ymmärtämään enemmän, että yksi avain matkailuliiketoiminnan ja toimialan kestävämpään tulevaisuuteen on kasvattaa matkailijoiden tietoisuutta matkailun vastuullisuuteen liittyvistä seikoista sekä hyödyntää markkinointiviestinnän keinoja niin, että vastuulliset matkailutuotteet herättävät myös tavallisen matkailijan mielenkiinnon. Oikeanlaisella markkinointiviestinnällä voidaan saada myös massat kiinnostumaan vastuullisemmin tuotetuista matkailupalveluista ja saada näin aikaan muutosta matkailijoiden käyttäytymisessä. (Konu ym. 2020, 100.)

Matkailualan toimijoiden on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota matkailutuotteidensa vastuullisuuteen ja matkailijoiden puolestaan omaan toimintaansa, sillä matkailu ei voi jatkaa kasvuaan samaan tapaan ja samoilla toimintamalleilla kuin tähän asti. Yksi keino on lisätä vastuullisuusviestintää. Vastuullisuusviestintä tarjoaa yrityksille myös mahdollisuuden erottautua kilpailijoistaan. Tehokkaamman

vastuullisuusviestinnän kautta matkailualan yritykset voivat tuoda esille, vastuullisuuden eteen tekemiään toimenpiteitään niin, että ne herättäisivät mahdollisimman laajan kuluttajajoukon mielenkiinnon ja kannustaisivat tällä tavoin tekemään vastuullisempia matkailun kulutusvalintoja. (Konu ym. 2020, 100–101.)

Parhaassa tapauksessa kestävästi ja vastuullisesti toimimalla ja siitä oikein viestimällä yritys tai matkakohde voi saada itselleen kilpailuetua, parantaa omaa julkisuuskuvansa ja saavuttaa uusia kohderyhmiä. Vastuullisuusviestinnällä voidaan laajemmassa mittakaavassa luoda positiivista imagoa kestävästä matkailukohteesta. (Konu ym. 2020, 118.)

4.2 Toimeksiantajan vastuuraportointi

Scandic Tampere City on osa Scandic Hotels Groupia, joka on suurin pohjoismainen hotelliketju. Sillä on kaiken kaikkiaan 280 hotellia kuudessa eri maassa; Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Saksassa ja Puolassa (Scandic 2021a). Scandicilla on 43 hotellia Suomessa, missä se työllistää 1300 henkeä. Kaiken kaikkiaan Scandicilla on yli 10 000 työntekijää. Scandic Tampere city sijaitsee keskeisellä paikalla Tampereen ytimessä rautatieasemaa vastapäätä. Hotellihuoneita on 263 ja hotelli on yksi Tampereen suurimmista. Työntekijöitä on 36–46, kysynnästä riippuen. (Scandic 2021b.)

Scandic on jo itsessään iso verkosto, jonka toiminta on hajautettu 280 hotelliin ja kuuteen maahan. Scandic hyötyy laajuudestaan esimerkiksi keskittämällä osan toiminnoistaan. Näin tehdään esimerkiksi henkilöstöhallinnon, markkinoinnin, hankintojen ja IT:n kohdalla. Sillä on verkostoitumista ajatellen valtava etu siitä, että sen brändi on vahva ja hyvämaineinen, mikä tekee siitä houkuttelevan yhteistyökumppanin. Näin suurena toimijana Scandicilla on myös suuri vastuu, ja ainakin ympäristötyössä ja työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimisessa Scandic pyrkii olemaan edelläkävijä. Brändinsä avulla sillä on varaa valita toimittajat ja yhteistyökumppaninsa, joten vastuulliset valinnat ovat mahdollisia ja nousevat arvoonsa. Esimerkiksi; mennäänkö aina hinta edellä? Osa-alue, jossa vastuullisuutta voidaan konkreettisesti tehdä näkyväksi. (Scandic 2021c.)

Scandic lupaa visiossaan pyrkiä olemaan Pohjoismaiden kestävin hotelli kohdata, syödä ja nukkua. Se pyrkii olemaan hotelli, johon jokainen on tervetullut omana itsenään; sekä työntekijä että asiakas. Ruoan, hotellitoimintojen ja huollon suhteen tehdään mahdollisimman ekologisia ja kestäviä ratkaisuja, joiden vaikutuksia mitataan säännöllisesti. Lisäksi ketju tekee osansa ihmiskaupan- ja korruptionvastaisen työn parissa. (Scandic 2021d.)

Scandic yhtiönä kertoo työstä vastuullisuuden hyväksi hyvin läpinäkyvästi ja haluaa olla vastuullisen toiminnan edelläkävijä. Vastuullisuus tavoitteet edelliselle vuodelle 2020 olivat 100 % uusiutuvan sähkön käyttö, vedenkulutuksen alentaminen 160 litraan suhteutettuna yhteen yöhön asiakasta kohti, vähentää CO₂-päästöjä 2,3 kilogrammaan asiakasta kohti sekä vähentää jätettä maksimissaan 0,62 kilogrammaan asiakasta kohden. (Scandic 2021e.)

Scandic julkaisee vuosittain tulostietojensa, missä on tilastoitu vastuullisuusraportointi ja tulokset edellisvuosiin nähden. (Taulukko 1). Viimevuosien CO₂-päästöt pienenevät hurjasti johtuen, koronapandemian COVID19 aiheuttamasta hotellien sulkemisista ja kaukolämmön käytön vähentämisestä. Scandic käyttää myös yhä enemmän biopolttoaineita ja hotellit, jotka käyttävät lämmitysöljyä, harkitsevat mahdollisuutta siirtyä biopohjaisiin polttoaineisiin, päästöjen vähentämiseksi. Taulukon oikeanpuoleisessa sarakkeessa on tilastoitu matkustamisen päästöt juna ja lentoliikenteen osalta. Tiedot saadaan matkatoimistoilta. Scandic ei laske päästöjä, jotka aiheutuvat sen ostamien tuotteiden valmistuksesta, toimittamisesta tai pesemisestä tai vieraiden matkoista Scandicin hotelleihin ja sieltä pois. Tulevaisuudessa yritys pyrkii sisällyttämään nämä komponentit laskelmiinsa. Taulukosta on havaittavissa, että energiankulutus, CO₂-päästöt, biopolttoainekulut sekä matkustamisen ilmastopäästöt ovat kaikki laskeneet verraten edellisiä vuosia. (Scandic 2021f.)

Taulukko 1. Scandicin vastuullisuusraportointi 2018. (Scandic Sustainable Procurement 2018).

	2017	2018	2019	2020
Energy consumption, MWh				
Electricity	290,835.0	362,670.7	359,426.7	272,245.7
District heating	213,176.3	299,452.2	287,205.3	231,710.5
District cooling	12,383.1	23,648.1	20,239.5	16,017.5
	516,394.4	685,771.0	666,871.6	519,973.7
CO₂ emissions, tonnes				
Electricity	85.9	7,125.6	911.5	279.8
District heating	20,553.4	33,488.1	33,425.7	23,100.5
District cooling	461.5	682.1	617.9	156.4
	21,100.8	41,295.8	34,955.2	23,536.7

	2017	2018	2019	2020
Energy consumption, MWh				
Propane	1,774.8	1,702.1	1476.3	885.9
Natural and city gas	5,229.2	5,590.2	6450.2	7,765.1
Biofuel	311.6	871.8	813.3	280.2
Heating oil	1,089.0	67.8	404.2	42.1
	8,404.6	8,231.9	9144.1	8,973.3
CO₂ emissions, tonnes				
Propane	416.0	398.9	336.2	201.7
Natural and city gas	997.6	1,117.4	1,306.4	1,572.7
Biofuel	10.5	421.9	54.6	17.0
Heating oil	287.3	17.9	110.3	0.0
	1,711.4	1,956.2	1,807.5	1,791.4

	2017	2018	2019	2020
Air				
Total km	7,251,664	6,303,974	5,618,904	1,154,121
CO ₂ emissions, tonnes	879.1	790.9	666.6	143.7
Train				
Total km	1,306,348	1,199,545	1,538,539	526,772
CO ₂ emissions, tonnes	0.003	0.003	0.005	0.003

¹⁾ In 2020, bio-based heating oil was used, which is why emissions dropped to zero.

Scandicin omilla kotisivuilla on kerrottu vuosittaisista vastuullisuuden eteen tehdyistä onnistumisista kuten, työt ja keinot pyyhkeiden käytön vähentämiseksi, vettä säästävät suihkusuuttimet, hotellien kulutustietojen seuranta, Scandic in society ohjelman lanseeraaminen, esteettömyyden huomiointi ja esteettömyyslähettilään valitseminen, vastuullisesti tuotetun kahvin käyttöön otto, omien vesihanojen kautta saatavan veden käyttöön otto, muovikynien tilalle otettiin käyttöön ympäristöystävälliset kuulakärkikynät, työtyytyväisyyskyselyn käyttöönotto, YK:n global compact aloite, aamiaisen uudistuminen luomutuotteisiin ja terveellisiin valintoihin, muovipilleistä luopuminen, häkkikananmunista luopuminen sekä vegaanihampurilaisen markkinointi ja lanseeraus. (Scandic 2021g.) Voimmekin siis päätellä, että yritys on todellakin vastuullisten tekojen edelläkävijä ja kertoo läpinäkyvästi omasta toiminnastaan ja teoista ympäristön hyväksi, sidosryhmilensä sekä aidosti välittää työntekijöistään.

4.3 Ekosertifikaatit ja hiilijalanjälkilaskurit

Scandic Hotelleista 90 % on ympäristösertifioituja. Pohjoismaissa tällä merkillä tarkoitetaan joutsenmerkittyjä hotelleja, johon Scandic Tampere city kuuluu. Puolassa ja Saksassa vastaavasti Green Globe tai Ecolabel merkkiä. (Scandic 2021h.) Tammikuussa 2016 ketju aloitti noudattamaan Sustainable Development

goals ohjelmaa, Biospere lifestyle alustaa apuna käyttäen (Scandic Sustainable procurement 2018). Scandic-ketju liittyi myös vastikään Visit Finlandin kehittämään ohjelmaan Sustainable Travel Finland. Ympäristömerkin ajatus on tarjota yrityksille kestävän matkailun työkalut, joilla kestävien toimenpiteiden omaksuminen yrityksen sisällä helpottuu. Merkki on yrityksille maksuton, mutta voi viedä yrityksen sisällä aikaa ja henkilöstöresursseja. Merkin saaneet yritykset saavat apua vastuullisuuden markkinointiinsa ja näkyvyyttä Visit Finlandin kanavissa. (Business Finland 2021b.)

Ekosertifikaatit tarjoavat yrityksille jatkuvan kehittämisen mallin, viestintätukea ja ohjeistuksen toimenpidesuunnitelman tekoon. Osa järjestelmistä ja ohjelmista kattaa kaikki kestävän matkailun osa-alueet, toiset painottavat ympäristövaikutusten minimointiin. (Business Finland 2021.) Esitän seuraavaksi majoitusliiketoimialle aiheellisia ja ajankohtaisia ympäristömerkkejä sekä hiilijalanjälkilaskureita.



Kuvio 1. Sertifikaatit. (Business Finland 2021b).

1. Ekokompassi on kaikille toimialoille, tapahtumille ja julkiselle sektorille suunniteltu ympäristöjärjestelmä, jonka avulla voidaan minimoida ympäristövaikutuksia. Perustuu kymmeneen kriteeriin, joiden noudattamiseen yrityksen täytyy sitoutua. Maksullinen järjestelmä, jonka hinta koostuu rakentamismaksusta, vuosimaksusta ja auditointimaksusta. (Ekokompassi 2021.)
2. Joutsenmerkki on pohjoismaiden tunnetuin ympäristömerkki. Kulutustuotteisiin alun perin suunniteltu sertifiointi on laajentunut ja kattaa nykyään

monia palveluita kuten hotelleja ja ravintoloita. Merkin avulla ohjataan kuluttajia valitsemaan ympäristön kannalta viisaasti. Joutsenmerkin saamiseen tärkeimpiä kriteerejä ovat energian- ja vedenkulutuksen seuranta, jätteen määrän lasku, kemikaalien käytön vähentäminen, tiedottamisen parantaminen ja onnistunut omavalvonta. Vuosimaksu määräytyy tuotteiden ja palveluiden liikevaihdon mukaan. (Business Finland 2021b.)

3. WWF Green Office on ympäristövastuullisuuden puolestapuhuja. Tavoitteina on pienentää yritysten hiilijalanjälkeä, käyttää luonnonvaroja viisaasti ja edesauttaa luonnon monimuotoisuutta. Yritysten johdolla ei tarvitse olla ympäristöosaamista, sillä järjestöllä on maailmanluokan kattavaa osaamista ja neuvontaa. Työtä ohjataan seitsemän teeman kautta mitkä ovat johtamisen, viestinnän ja sitouttamisen, energian ja veden, hankinnan, kierrätyksen, liikkumisen sekä ruoan myötä. Ympäristömerkillä on oma hiilijalanjälkilaskuri. Liittymis- ja vuosimaksullinen. (WWF Green office 2021.)
4. Green key on maailmanlaajuinen majoitusalan ympäristöohjelma, joka on suunniteltu alun alkaen majoitusosalalle, jonka vuoksi se on hyvin käytännönläheinen. Hiilijalanjälkilaskurillinen. Hotelleilla on kyseisessä ohjelmassa omat kriteerinsä mitä noudattaa. Kriteereihin kuuluu ympäristöasioiden lisäksi myös kulttuuriset, sosiaaliset ja taloudelliset vastuullisuuden teot. Vuosimaksullinen. (Green Key Finland 2021.)
5. Emas eli todennettu ympäristöasioiden hallintajärjestelmä. Emas on Organisaation ympäristöjohtamisen väline, jonka avulla yritys tunnistaa toimintansa välilliset ja välittömät ympäristövaikutukset kuten päästöt, jätteet ja energiankulutuksen. Julkinen raportointi yrityksen ympäristötyöstä kuuluu Emasin toteuttamisen pääkohtiin. Rekisteröinti ja vuosimaksullinen. (Ympäristö.fi 2019.)
6. Eu Ecolabel luotiin vuonna 1992 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella. Jokaisessa maassa on oma organisaationsa valvomassa asetuksia ja osallistumassa kehitystyöhön. Järjestelmä kattaa pääasiallisesti tuotteita. Merkin voivat saada majoitusliikkeet, jotka täyttävät asetetut korkeat ympäristökriteerit. Järjestelmän tarkoituksena

on edistää sellaisten tuotteiden myyntiä, joiden ympäristönsuojelullinen taso on korkea. Hakemus ja vuosimaksullinen. (Eu Ecolabel 2021.)

7. Travelife on kansainvälisesti tunnettu majoituksen kestävyysohjelma. Sertifioituja kohteita löytyy yli 1000 ympäri maailmaa. Vaatimukset kattavat kokonaisvaltaisesti, ympäristöasioiden hallinnan, reilun työvoiman, ihmisoikeudet, yhteisön tukemisen, lasten turvaamisen ja eläinten hyvinvoinnin. Tekee kiinteistöissä tarkastuksia 2 vuoden välein. Vuosimaksullinen. (Travelife 2021.)
8. Biosphere on hallintaohjelma matkakohteille, yrityksille ja matkailutuotteille. Agenda 2030 ohjelman tavoitteiden kautta toimiva. Kriteerit perustuvat Yhdistyneiden Kansakuntien 17 kestävän kehityksen tavoitteeseen ja niiden 169 alatavoitteeseen. Biosphere lifestyle-alusta on työkalu, jolla yritykset voivat luoda kestävän kehityksen suunnitelmia omaan käyttöönsä. Järjestelmään on maksuton pääsy, lisäpalvelut ovat maksullisia. (Business Finland 2021b.)
9. Green Globe on perustettu 29 vuotta sitten. Kohderyhmänä toimivat matkailutoimialojen yritykset. Keskittyy toiminnassaan kaikkien kestävän kehitykset osa-alueiden hoitoon kuten, kestävään johtamiseen, yhteiskuntavastuuseen, kulttuuriperintöön ja ympäristöön. Maailmanlaajuinen ja iso organisaatio. (Green Globe 2021.)

Muita tärkeitä ohjelmia ja yhdistyksiä ovat Forum Anders Reisen, Unesco, Metsähallitus ja TourCert. Forum Anders Reisen on saksalainen matkanjärjestäjäportaali ja kestävän matkailun verkosto. Unesco on maailman perintökohteille suunnattu ohjelma, jossa kulttuuri ja luonnonperintö ovat etusijalla. Metsähallituksella ja Unescolla suomessa on yhteiset kestävän matkailun periaatteet. Metsähallituksen yhteistyöyritykset allekirjoittavat ja sitoutuvat noudattamaan sopimuksen periaatteita toimiessaan suojelualueilla. TourCert on voittoa tavoittelematon matkailun sertifiointi järjestö. Se tarjoaa yrityksille perehdytystä kestäväan matkailuun. järjestö tarjoaa työkaluja ja indikaattoreita, joiden avulla matkanjärjestäjien yhteiskuntavastuu voidaan mitata. (Business Finland 2021b.)

Hiilijalanjätkiselvityksen tärkein tavoite on selvittää tuotteen tai palvelun potentiaalinen vaikutus ilmaston lämpenemiseen. Hiilijalanjätkilaskentaan ei ole olemassa yhtä tiettyä laskentatapaa tai laskentamallia, vaan laskentaa ohjaavat standardit ja ohjeet, joista jokainen laskentaa tekevä yritys päättää itse, miten laskenta suoritetaan. Hiilijalanjätkivertailu on haastavaa, sillä laskentatavat eroavat ja laskennassa mukaan otettaviin tietoihin vaikuttaa niiden luotettavuus, saatavuus, ja merkittävyys. Ensimmäinen askel hiilijalanjätkjen pienentämiseen on sen laskeminen. Tutkimalla hiilijalanjätkjen koostumuksia, voidaan asettaa tavoitteita ja seurata toteutumista. Normaalisti hiilijalanjätkki pitää sisällään kaikki elinkaaren aikaiset kasvihuonekaasupäästöt, mutta toisinaan taas yksinkertaisissa laskureissa hiilijalanjätkki kertoo ainoastaan hiilidioksidipäästöt CO₂-määrän. (Haapalehto 2020,7.)

Ecompter on maksullinen hiilijalanjätkkilaskuri, joka on kehitetty erityisesti hotelleja varten (Ecompter 2021). Y-Hiilari on Suomenympäristökeskuksen kehittämä hiilijalanjätkkilaskuri, jonka käyttö on yrityksille maksutonta (Syke 2020).

Hiilijalanjätkjen tulisi ottaa huomioon niin suorat kuin epäsuoratkin päästöt, sillä eri kaasuilla on erisuuruinen vaikutus ilmaston lämpenemiseen. Fossiilisten polttoaineiden käytöstä, jätteen käsittelystä ja liikenteestä syntyy suoria päästöjä, kun taas epäsuoria päästöjä syntyy esimerkiksi polttoaineiden tuotannosta, kuljetuksesta, lämmön tuotannosta, ostosähkön sekä jätteen kaatopaikalle sijoittamisesta. Kasvihuonekaasuille on määritelty ilmastonlämmityspotentiaaliarvot eli Global Warming Potential, GWP, jotka kertovat tietyn kaasun haitallisuusasteen ilmastonmuutoksen näkökulmasta. Mitä suurempi GWP-luku on, sitä vähemmän kaasulla on vaikutusta ilmastonlämpenemiseen. (Nevalainen 2009.)

Majoituksen hiilijalanjätkkeen vaikuttaa suuresti majoitusyrityksen energiankulutus. Uusiutuvaa energiaa hyödyntämällä päästään pienentämään hotellien hiilijalanjätkkeä huomattavasti. Energiatehokkaampien laitteiden käytöllä kuten ilmalämpöpumpun, voidaan säästää kustannuksissa ja energiassa. Matkailija voi laskea omaa hiilijalanjätkkeä valitsemalla majoituspaikkansa hyvien julkisten liikenneyhteyksien varrelta tai valita majoituspaikkansa ympäristöystävällisyyden perusteella. (Haapalehto 2020,8.)

4.4 Majoitusliikkeiden keskimääräinen kulutus

Kerron hotellien keskimääräisiä kulutusarvoja vertaillakseni kuinka loma-ajat, sesonki ja viikonloput vaikuttavat majoitusliikkeiden jätteen määrään sekä siivouskuluihin. Tutkin ja vertaan myös energian ja vedenkulutusta löytämiini keskimääräisiin arvoihin. Esimerkkeinä käytän kahta eri Scandic-ketjun hotellia Tampereen alueella.

Taulukossa on tilastoitu kolmelta vuodelta yhden asiakkaan biojätteen määrää hotellin aamupalalla kuukausitasolla. (Taulukko 2). Taulukosta on jätetty vertailun vuoksi pois 2019–2020, Covid19 viruksen vuoksi.

Taulukko 2. Jätteen hävikkimäärät vuosina 2017–2021. (Lamberg 2021).

Hotelli X

Vuosi	Kuukausi	BIO/asiakas
2017	Toukokuu	53,34g
	Heinäkuu	72,44 g
	Marraskuu	64,23 g
2018	Toukokuu	58,63 g
	Heinäkuu	73,04 g
	Marraskuu	64,62 g
2021	Toukokuu	41,60 g
	Heinäkuu	53,33 g
	Elokuu	43,72 g

Jätteen määrän taulukossa on selkeästi nähtävissä, että niin sanottuina lomajakoina heinäkuussa biojätteen määrä lisääntyy. Sama toistuu viikonloppuisin, kun bisnes matkailijat vaihtuvat vapaa-ajan matkustajiin. Asiakas käyttäytyminen on täysin erilaista. Samoin heidän käyttämä aika aamiaispalvelujen parissa. Kyseisen vuoden 2021 biojätteen määrä on tilastollisesti vähentynyt, sillä ruokahävikin määrään on kiinnitetty entistä enemmän huomiota, sekä hävikkiä on pyritty

uusiokäyttämään. Lounas hävikin vähentämiseksi Scandic ketju myy hävikkianoksia hävikkiruokaa kauppaavan sovelluksen ResQ Clubin kautta. (Lamberg 2021.)

Vedenkulutus on esimerkki x hotellissa tällä hetkellä 130 litraa per yöpynyt asiakas (Tarvainen 2021). Kulutuksen hillitsemiseksi tehdyt toimenpiteet ovat olleet remontin yhteydessä uusitut lavuaarinhanat sekä suihkuhanat. Kylpyhuoneessa löytyy myös ohjeistus veden säästämisestä hampaidenpesun aikana. Hampaiden harjaus kahdesti päivässä kuluttaa vettä noin 24 litraa. Sulkemalla vesihanat hampaita pestessä voi säästää jopa 25 litraa vettä päivässä. Määrä tarkoittaa lähes 10 000 litraa vettä vuodessa, joka vastaa 62 kylpyammeellista. (Scandic 2021i.) Suomalaisten keskimääräinen vedenkulutus on noin 90–270 litraa asukasta kohden vuorokaudessa. Vaihtuvuus vedenkulutuksessa on suuri. Keskimääräinen suomalaisen vedenkulutus on 155 litraa vuorokaudessa. Etenkin yksityishenkilöillä on mahdollisuus hillitä ja vähentää vedenkulutustaan. Käyttötottumukset ja mukavuudenhalu vaikuttavat oleellisesti vedenkulutukseen. Esimerkiksi viiden minuutin suihkussa vettä kuluu keskimäärin 60 litraa, ammekylvyssä taas viisi kertaa enemmän. (ympäristöosaava.fi 2021a.)

Yhden tietyn hotellihuoneen sähkönkulutusta ei pystytä tarkkaan mitata, sillä sähkönkulutukseen lasketaan mukaan myös hotellien yleiset tilat. Hotelleissa on perustasoinen sähkönkulutus, johon vaikuttaa ilmanvaihtojärjestelmän viilennyksen käyttö. Eniten sähköä kuluttava laite on ilmanvaihdon laitteisto. Suurimpia sähkönkuluttajia isoissa rakennuksissa ovat valaistus, lämmitys- ja ilmastointijärjestelmät. Myös tietokoneet ja esimerkiksi hissit kuluttavat sähköä. Tutkimassani hotellissa X lämmitysenergiaa kuluu 29 kWh per yöpynyt asiakas ja keskimääräinen ja normaalivuonna sähköä kuluu noin 28 kWh per yöpynyt asiakas. (Tarvainen 2021.) Kulutuksen hillitsemiseksi asiakkailta on huoneissa 2–3 asteen sääntömahdollisuus huoneen lämpötilaan. Huoneen lämpötilan laskeminen yhdellä asteella säästää jo viisi prosenttia lämmitysenergiaa. (Ympäristöosaava.fi 2021b.) Hotellissa seurataan myös lämmön kulutusta kuukausittain. Taloautomaatiojärjestelmän kautta tarkkaillaan yleistentilojen kuten ravintolan ja kokoustilojen lämpötiloja. (Tarvainen 2021.)

Pesulakulut vaihtelevat hotelleista riippuen 2 euroon henkilöltä ja 4 euroon huoneelta. Tämä on 4–5 prosenttia hotellin liikevaihdosta. Siivouskulut ovat 7,5 euroa huoneelta ja 4 euroa henkilöltä, mikä on suhteutettuna liikevaihtoon 8 prosenttia. Kulut ovat kiinteitä. (Lempiäinen 2021.) Esimerkki X hotellissa syyskuun siivouskulut olivat suhteutettuna liikevaihtoon 9,42 euroa huoneelta. Kaikkien tilojen siivous ja siivousemännän työn kanssa siivouskulut ovat 11,73 euroa huoneelta. Hotellin siivouskustannuksiin vaikuttaa majoitusöiden määrä ja viipymä. Keskimääräiset hotellihuoneen siivouskulut ovat 12,05 euroa. Tämä sisältää palkan, pyykkäyksen ja puhdistusaineet. (Taloustaito 2018.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Käytän opinnäytetyössäni hyödyksi ja lähestymistapana määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on ominaista kuvata ja tulkita yhteiskunnanilmiöitä kehittämällä mittausmenetelmiä, keräämällä tutkimusaineistoa ja soveltamalla tilastotieteen menetelmiä saatuihin aineistoihin oikeiden johtopäätösten tekemiseksi. (Tilastokeskus 2021.) Tutkin ilmiönä ympäristöystävällisyyttä ja vastuullisuutta matkailuliikkeiden tiloissa. Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi kyselytutkimuksen koska halusin kartoittaa matkustajien käsitystä vastuullisuudesta ja ympäristöystävällisyydestä tuloksellisesti ja määrällisesti laajemmalla mittakaavalla kuin esimerkiksi haastattelun tai havainnoinnin tulokset olisivat minulle antaneet. Sain vastauksia kasaan määrällisesti niin paljon, että näiden tulosten esittäminen laadullisten menetelmien kautta olisi ollut huomattavasti hankalampaa. Määrällinen tutkimusmenetelmä sopii suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin. Sen avulla ei saada yksittäistapauksista kattavaa tietoa (Heikkilä 2014,7). Halusin tutkia tarkemmin myös aiheeseeni liittyvää kierrätyskäyttämistä. Tietoa tutkimastani aiheesta on olemassa jo jonkin verran. Määrällistä tutkimusta hyödynnetään yleensä silloin kun tutkittavasta ilmiöstä on jo olemassa olevaa tietoa, määrällisellä tutkimuksella pyritään myös yleistämään. Kyselytutkimus on lisäksi yleisin määrällisessä tutkimuksessa käytettävä muoto (Kananen 2015, 201).

Opinnäytetyöni keskeinen ajatus on ympäristöystävällisyys. Tuon sitä esille kyselyn ja lopullisen vastausten perusteella tehdyn ohjeistukseni muodossa. Kyselyn analysoinnin avulla pääsen tarkastelemaan mahdollisia samankaltaisuuksia ja käyttäytymismalleja eri matkustajaryhmien välillä. Kyselyn kysymykset on suunniteltu niin, että ne herättäisivät vastaajassa ajatuksia ja toimintamalleja omasta vastuullisesta matkailusta. Kyselylomakkeita laitettiin jakoon kolmeen eri Tampereen keskustassa sijaitseviin Scandic hotelleihin kahden ja puolen viikon ajan. Niitä jaettiin vastaanotosta käsin, sisäänkirjautumisen yhteydessä.

Halusin esittää joitakin avoimia ja laadullisia tutkimuskysymyksiä saadakseni selville, mitä olen saattanut jättää huomiotta. Suljetuissa kyselyissä jopa sanallisille vastauksille voidaan antaa numeeriset arvot, jotka voit myöhemmin muuttaa in-

dikaattoreiksi ja kaavioiksi. Tämä tarkoittaa tiedon yleistä parempaa laatua. (Surveymonkey 2021.) Käytin opinnäytetyön kyselyssä pääasiassa sekamuotoisia kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen, mutta myös kahta avointa kysymystä, joihin vastaaja pystyi omin sanoin vastata hänelle esitettyihin kysymyksiin. Kyselyä testattiin kertaalleen muutamalla eri henkilöllä mahdollisten virheiden varalta ennen sen jakelua. Samassa yhteydessä selvitettiin kyselyyn vastaamisen kesto, jotta vastausaika pystyttiin arvioimaan kyselyyn vastaajille.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymykset olivat:

Käyttäytyvätkö matkustajat ympäristöystävällisesti matkustaessa?

Onko vastuullisen matkailun osa-alueiden parantamiseen tarvetta hotelliympäristössä?

Vaikka kyselyni sijoittuu yhteen tiettyyn paikkaan, sen positiiviset tulokset voivat mahdollisesti kantaa laajemmalla mittakaavalla. Yksittäistapausten vastaukset ja niistä saamani yhteenvetoa voi hyödyntää työpaikkani ketjun sisällä, vastuullisuusstrategiaa päivittämällä.

Kerätty kyselytutkimuksen aineisto analysoitiin ja käsiteltiin määrälliselle tutkimukselle perinteisin keinoin. Kerätyn aineiston analysoinnin vaiheisiin kuului aineiston käsitteleminen tilasto-ohjelmalla sekä aineiston tiivistäminen. (Kananen 2015, 288.) Tämän jälkeen tulokset esitettiin tekstin, graafisten kuvioiden sekä taulukoiden muodossa. Analyysimenetelminä tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin pääasiassa aineistoa kuvaavia tunnuslukuja. Tunnuslukujen avulla on mahdollista esittää numeraalista tietoa esimerkiksi vastaajien mielipiteistä ja asenteista yksinkertaisessa muodossa. (Surveymonkey 2021.)

Olisin voinut lähettää ympäristöystävällisemmällä tavalla kyselyjä asiakkaiden sähköpostiin, mutta koen että vastausprosentti olisi voinut jäädä tätä tapaa käyttäen melko pieneksi, sillä nettikyselyjä tulee asiakkaille useammalta kanavalta ja kiinnostus niitä kohtaan ei ole kovin aktiivista. Tulostettu paperinen kysely kiinnostaa erillä tavoin ja se on helpommin vastattavissa. Myös se, että siihen unohdetaan vastata, on tässä tavassa pienempi. Netissä välitettyjen kyselyjen suosio on kasvussa, mutta paperilomaketta ei ole syytä vielä leimata vanhanaikaiseksi.

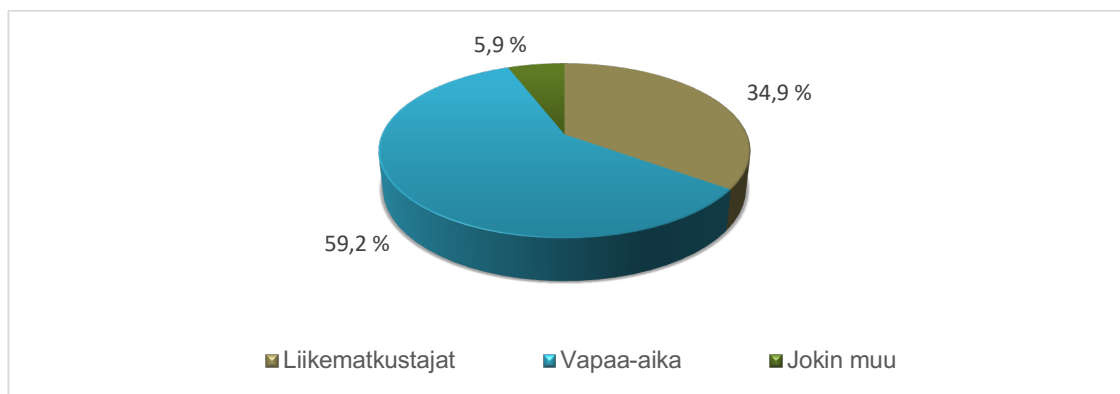
Netti-lomakkeet eivät sovi kaikkiin tiedonkeruihin. Paperinen lomake kulkee myös helposti vastaajan mukana ja antaa mielikuvan, että kyseessä on tärkeä tutkimus ja vastaamiseen on syytä keskittyä. (Tilastokeskus 2008.) Ketjun sisältä on tullut kielto käyttää suoramarkkinointia sähköpostitse, joten sähköinen kysely ei tässä-kään kohtaa olisi onnistunut.

6 TULOKSET JA TULKINTA

6.1 Kyselytutkimuksen tulokset ja analyysi

Kyselylomakkeisiin vastanneita oli yhteensä 169. Kyselyjä jaettiin kolmessa eri Scandic hotellissa Tampereen keskustan läheisyydessä. Tutkimukselle ei asetettu varsinaista tiettyä tavoite lukumäärää vaan yritettiin tavoittaa mahdollisimman monta vastaaja. Opinnäytetyössä ei ollut relevanttia tutkia ikäjakaumaa tai sukupuolta. Tarkoituksena oli etsiä eroavaisuuksia käyttäytymisessä vapaa-ajan ja liikematkustajien välillä sekä perehtyä yleisesti matkustajien kierrätyskäyttämiseen. Kyselytutkimuksen kohderyhmä jaettiin kolmeen eri vaihtoehtoiseen matkustajaryhmään, jonka kautta pyrittiin kartoittamaan vastauksia. Vaihtoehtoisesti tutkimus olisi voitu rajata jonkun tietyn alueen, sukupuolen mukaan tai jonkun tietyn ikäisiin matkailijoihin.

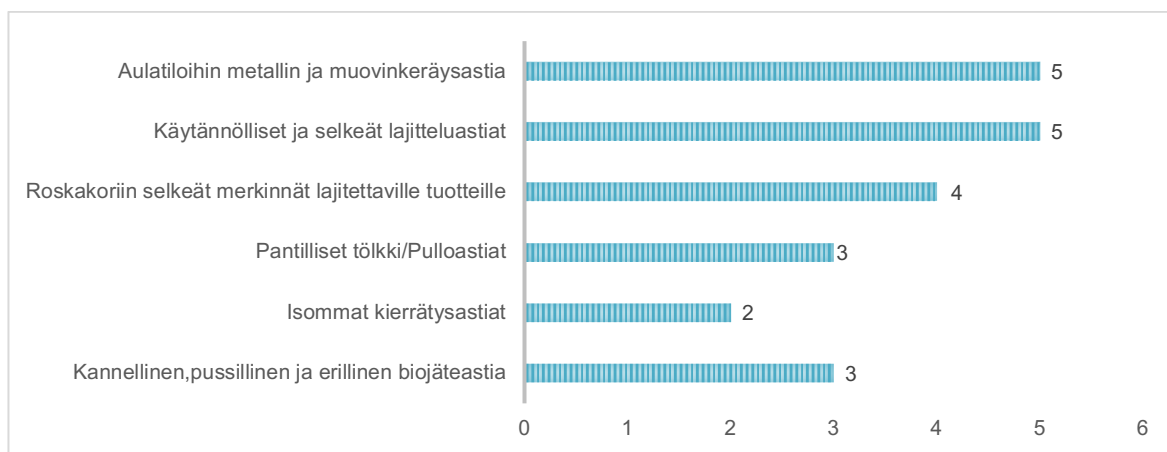
Tilastoin ensimmäisenä eri matkustajatyyppeiden vastausprosentin. Vastanneista oli liikematkustajia yhteensä 59, vapaa-ajanmatkustajia 100 ja joitain muita matkustajia yhteensä 10. (Kuvio 2). Liikematkustajia oli reilu kolmannes vastanneista, Vapaa-ajanmatkustajia oli yli puolet vastanneista ja Joitain muita matkustajia pieni osa vastanneista. Johonkin muuhun matkustajaryhmään profiloitui Yhdistysten liittopäivän matkustajat, vapaaehtoistyö, koulutuspäivät ja kuntoutuksessa käyvät matkailijat. Vapaa-ajanmatkustajien määrä vastanneista oli suurin.



Kuvio 2, Vastaukset prosentteina. N=169

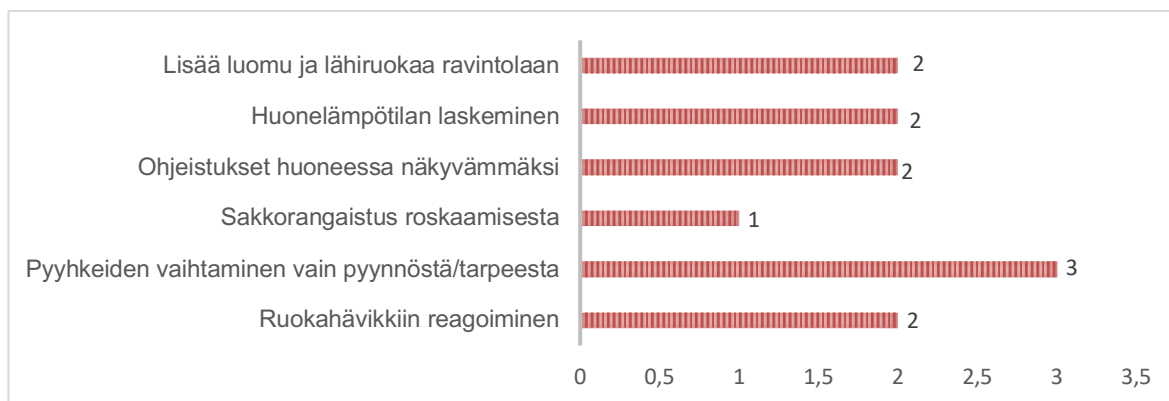
Kuvio kolme kuvastaa kehittämistarpeita ja ideoita lajitteluun. Vastaukset annettiin avointa vastaustyyliä käyttäen. Lisäsin eniten vastauksia saaneet kehitysajat

lopulliseen työn tulosten ohjeistukseen. Kaksi vastanneista antoi palautetta kierrätysastian koosta huoneissa. Neljän vastanneen kesken toivottiin isompia astioita ja entistä selkeämpiä merkintöjä lajittelun erittelyyn. Kolmen vastanneen mielestä biojätettä kertyy useasti sen verran paljon, että sille toivottiin isompaa astiaa ja mieluusti kannellista ja pussillista hajuhaittojen ehkäisemiseksi. Viisi vastanneista oli sitä mieltä että, hotellin aulan tiloihin tarvittaisiin näkyvät, käytännölliset ja selkeät tölkkien ja muovinkeräyspisteet. (Kuvio 3).



Kuvio 3. Lajittelun parantamiskeinoja. N=22

Lajitteluun ja vastuulliseen matkailun parantamiseen annettiin parannuskeinoja ja sain koottua annetuista vastauksista koonnin lopulliseen ohjeistukseen. Kahden vastaajan mielestä lähiruokaa toivottiin enemmän paikallisilta tuottajilta sekä luomuviljeltyä. Huoneessa olevat ohjeistukset pyyhkeille ja veden valuttamiselle koettiin olevan huomaamattomia ja niistä toivottiin näkyvämpiä ja kookkaampia kolmen vastanneen mielestä. Välisiivousta ei pidetty huoneessa tarpeellisena kolmen vastanneen kesken, vaan kehoitettiin pyytämään pyyhettä vasta kun on itsellä siihen tarve. Kaksi vastanneista oli sitä mieltä, että ruokahävikkiin reagoitaisiin ja siirryttäisiin tavarantoimittajan puolelta pois muovillisista astioissa esimerkiksi vastaanoton shop pisteen leipien ja salaattien valikoimassa. Yksi vastanneista oli myös sitä mieltä, että roskaamisesta tulisi sakottaa. (Kuvio 4).

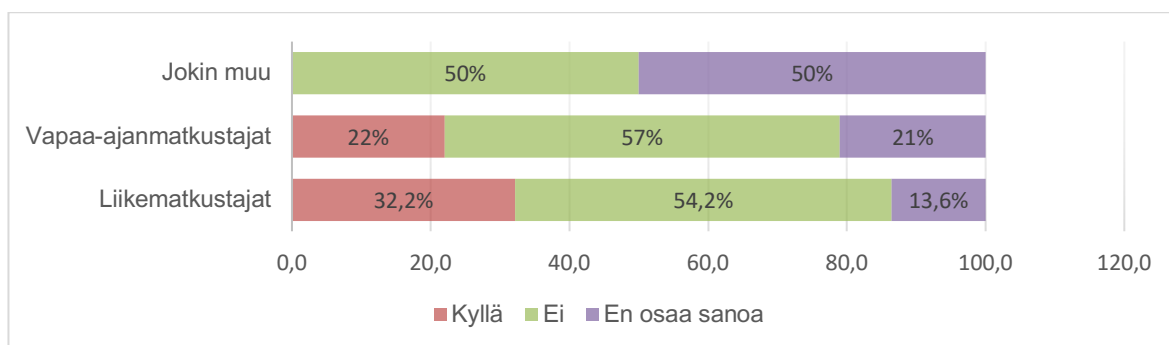


Kuvio 4. Ekologiset toimintatapa ehdotukset. N=12

6.2 Vastuullinen matkailu hotelliympäristössä

Kartoitin kyselytutkimuksellani vastuullista matkailua, kuten ekologisuuteen tarvittavia neuvoja, vastuullisen matkailun kehittämisen tarvetta sekä kierrätyskäytävyyttä hotellien tiloissa.

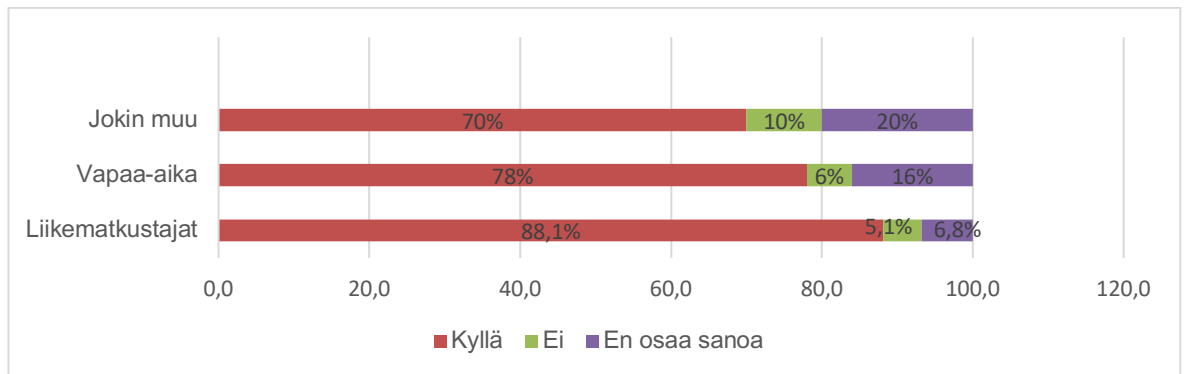
Kuviossa viisi pyrittiin selvittämään ekologisuutta ja ohjeistusten tärkeyttä. Vastauksista selvisi, että suurin osa matkustajista kokee, ettei ohjeistuksia ja neuvontaa ekologisuuteen tarvita. (Kuvio 5).



Kuvio 5. Ekologisuuden kokeminen. N=169

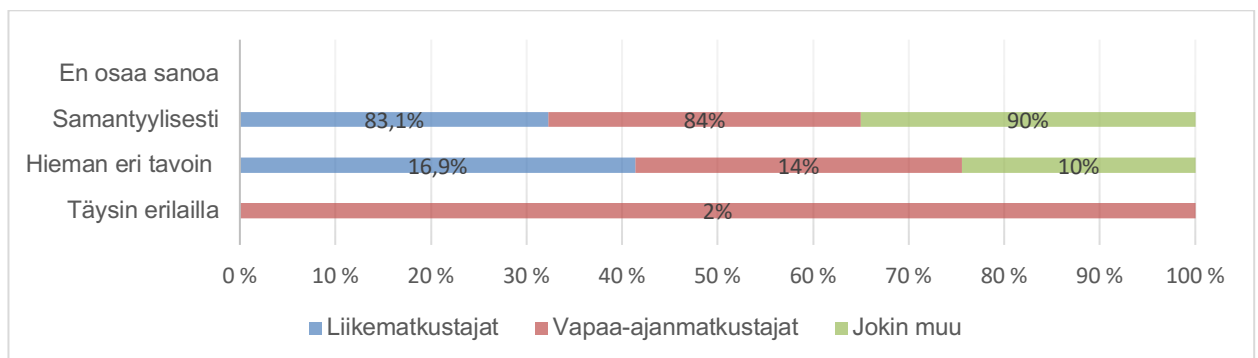
Tuloksista voi päätellä, että suurin osa kaikista vastanneista ei tarvitse neuvontaa ja ohjeistusta ekologisuuteen. Myöskään selvää eroavaisuutta vapaa-ajan- ja liikematkustajien vastausten välillä ei havaittu. Vapaa-ajanmatkustajista 12,4 % eivät osanneet sanoa tarvitsevatko. ”En osaa sanoa” vastausten lukumäärä kaikkien vastanneiden kesken on suhteellisen suuri. (Kuvio 5).

Kuviossa kuusi selvitettiin, onko vastuullisen matkailun parantamiseen tarvetta. Kuviosta voi havaita prosenttijakaumat vastausten välillä. Vastuulliselle matkailun parantamiselle koettiin olevan tarvetta kaikissa matkustajaryhmissä. Sille että tarvetta ei olisi, tuli hyvin vähän vastauksia kaikista ryhmistä. Vapaa-ajanmatkustajista 16 prosenttia ei osannut sanoa tarvitseeko. Yhtenä avoimena vastauksena tähän mainittiin vapaa-ajanmatkustajan mielestä, että Suomessa asiat ovat hyvin ja jokaisella on oma vastuu. (Kuvio 6).



Kuvio 6. Vastuullisen matkailun kehittämisen tarveselvitys. N=169

Seuraavaksi Kuviossa seitsemän kartoitettiin käyttäytymismalleja verraten matkailuliikkeen tiloihin ja kotiympäristöön. (Kuvio 7).

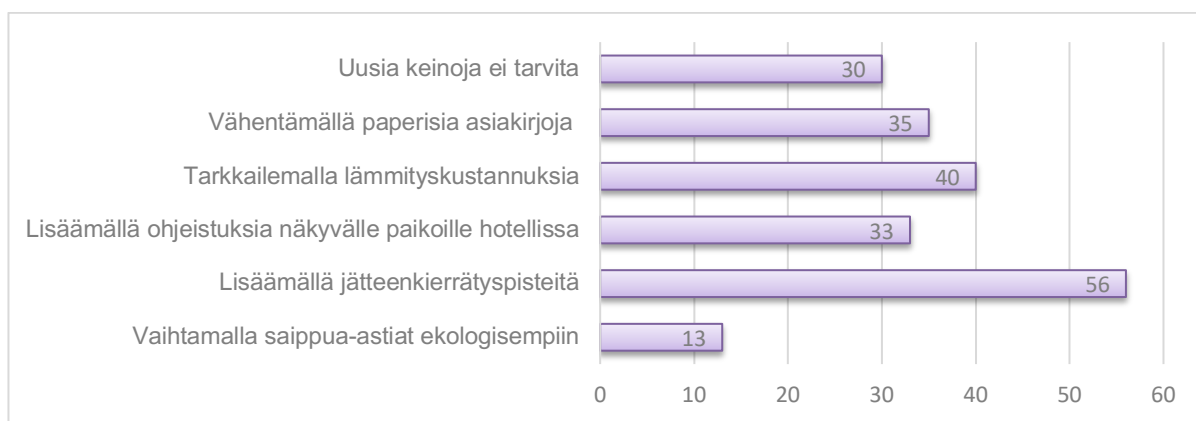


Kuvio 7. Käyttäytymismallit kotiympäristön ja majoitusliikkeiden välillä. N=169

Vastauksista voi päätellä, että matkustajat käyttäytyvät suurimmalta osin täysin saman lailla kuin kotiympäristössään. Suurin osa vapaa-ajanmatkustajista ja liikematkustajista käyttäytyy samantyyllisesti. "En osaa sanoa" vastauksia ei tässä

kysymyksessä tullut yhtäkään. Hieman eritavoin käyttäytyvien vastausten lukumäärä oli yhteensä 25 kappaletta 169 vastanneesta, mikä on 14,8 prosenttia vastanneista. Suurta eroavaisuutta ei eri matkustajatyypin välillä ollut.

Kuviossa kahdeksan on mainittu lukumääräisesti kaikkien kohtien saadut vastaukset. Vastuullisen matkailun ja lajittelun tärkeimmiksi keinoiksi valikoitui jätteenkeräyspisteiden lisääminen, lämmityskustannusten tarkkaileminen, paperisten asiakirjojen vähentäminen ja ohjeistusten lisääminen näkyville paikoille. Useat vastanneista merkitsivät yhden tai useamman vaihtoehdoista. Vähiten kättätiin ekologisempia saippua-astioita. 30 vastaajaa oli sitä mieltä, ettei keinoja tarvita, mikä on suhteellisen iso määrä vastanneista. (Kuvio 8).

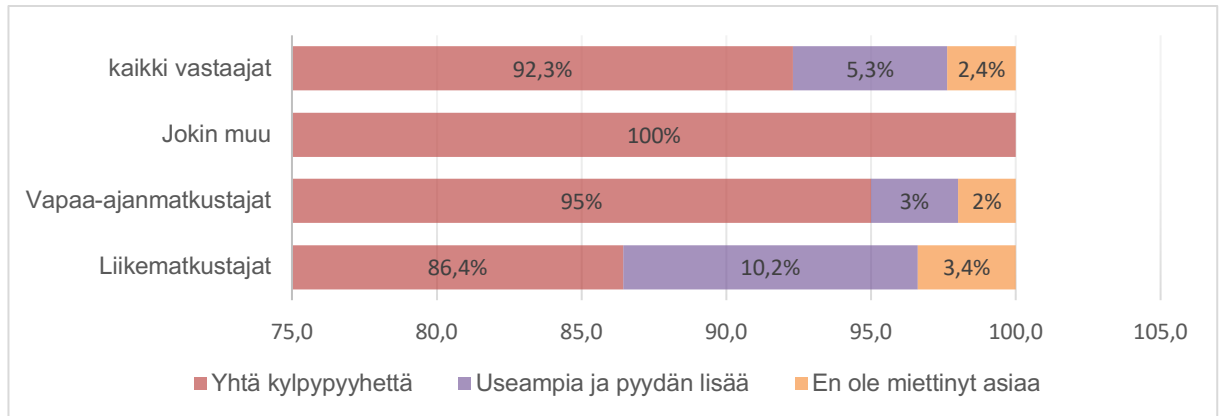


Kuvio 8. Keinoja vastuullisen matkailun parantamiseen. N=169

Vastuullisen matkailun parantamiselle koetaan olevan tarvetta suurimman osan vastanneiden mielestä. Tämän kyselylomakkeen perusteella matkailijat toimivat suurimmalta osin samantyyllisesti majoitusliikkeiden tiloissa kuin kotiympäristösäkin. Olen tyytyväinen ”en osaa sanoa” vastausten vähyyteen, sillä ne antavat osviittaa siitä, että kysymystä ei ole ymmärretty tai niihin ei ole jaksettu perehtyä.

6.3 Asiakkaiden kierrätyskäyttäytyminen hotelliympäristössä

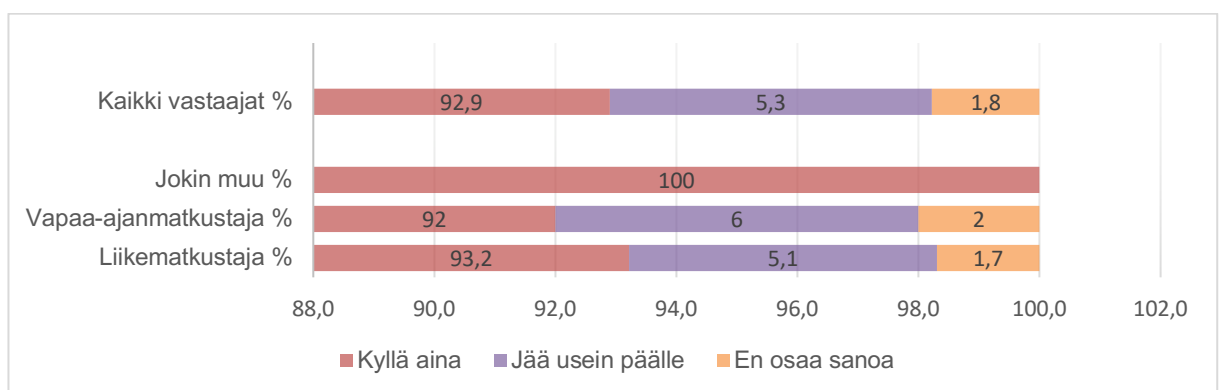
Analysoin seuraavien kyselyn vastausten perusteella asiakkaiden kierrätyskäyttäytymistä. Kuvio yhdeksän havainnollistaa asiakkaiden pyyhkeiden käyttöä huoneissa. (Kuvio 9).



Kuvio 9. Pyyhkeiden kulutus huoneessa. N=169

Suurin osa vastaajista käyttivät 1–2 vierailunsa aikana vain yhtä kylpypyyhettä. 10,2 prosenttia liikematkustajista käytti useampaa pyyhettä ja pyysi lisää. Vapaa-ajan matkustajista vain 3 prosenttia käytti useampaa pyyhettä. Kaikkien vastanneiden kesken suurin osa käytti vain yhtä pyyhettä. Matkustajatyypin välillä ei huomattu selvää poikkeavuutta.

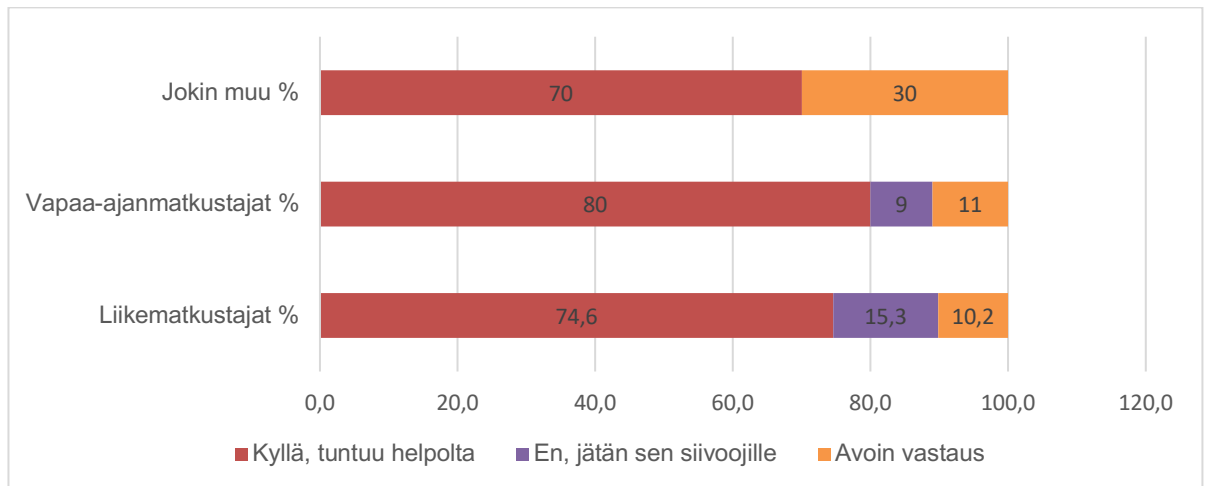
Kuviossa kymmenen on havainnollistettu sähkölaitteiden päälle jättämistä ja niiden sammuttamista. Suurin osa vastanneista sammuttaa valot aina lähtiessä huoneesta, sekä huolehtii myös älylaitteiden johdot pistokkeista. Suurta poikkeavuutta matkustajaryhmien välillä ei havaittu. (Kuvio 10).



Kuvio 10. Valojen ja pistokkeiden sammuttaminen. N =169

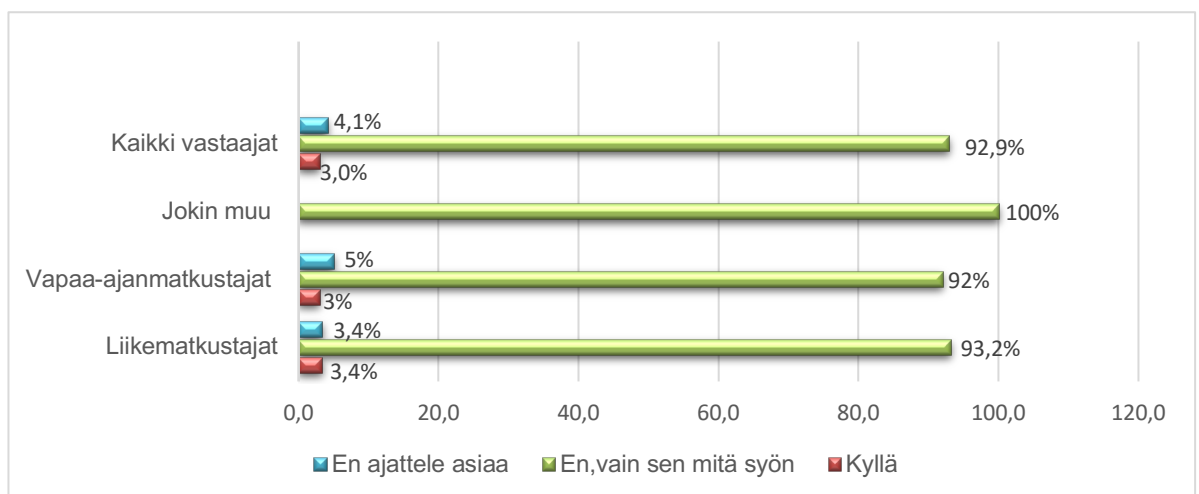
Kuviossa yksitoista on havainnollistettu roskien keräämistä niille tarkoitettuihin astioihin huoneessa. Koska kysymys sisälsi myös avoimen vastauksen, sisältyy sen kuvioon. Suurin osa liikematkustajista ja vapaa-ajanmatkustajista lajittelee

roskat niille tarkoitettuihin astioihin roskakorissa. Liikemiehistä 15,3 prosenttia jättää roskien lajittelun siivoojien vastuulle ja 10,2 prosenttia oli vastannut avoimeen kysymykseen ja kertonut oman näkemyksensä aiheesta, nämä vastaukset analysoitiin kuviossa 3. Matkustajaryhmien välillä ei eroavaisuutta havaittu. (Kuvio 11).



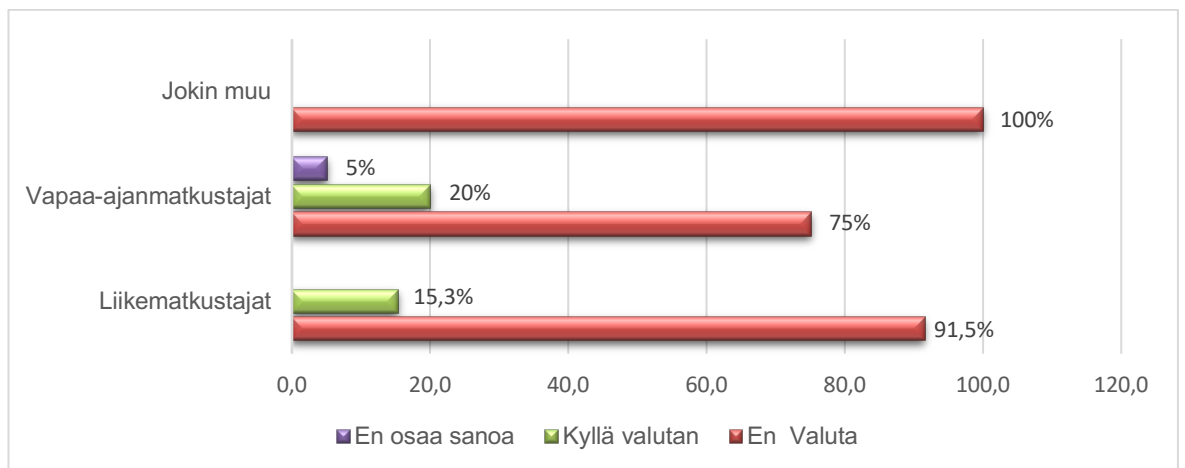
Kuvio 11. Roskien lajittelu huoneessa. N=169

Kuviossa kaksitoista havainnollistettiin aamiaishävikin mahdollista määrää asiakkaiden kesken. Suurin osa vastanneista otti vain sen mitä jaksaa syödä. Liikematkustajista 3,4 prosenttia ei ajattele asiaa ja 3,4 prosenttia ottaa enemmän kuin jaksaa syödä. Matkustajaryhmien välillä ei ole havaittavissa suurta poikkeavuutta. (Kuvio12).



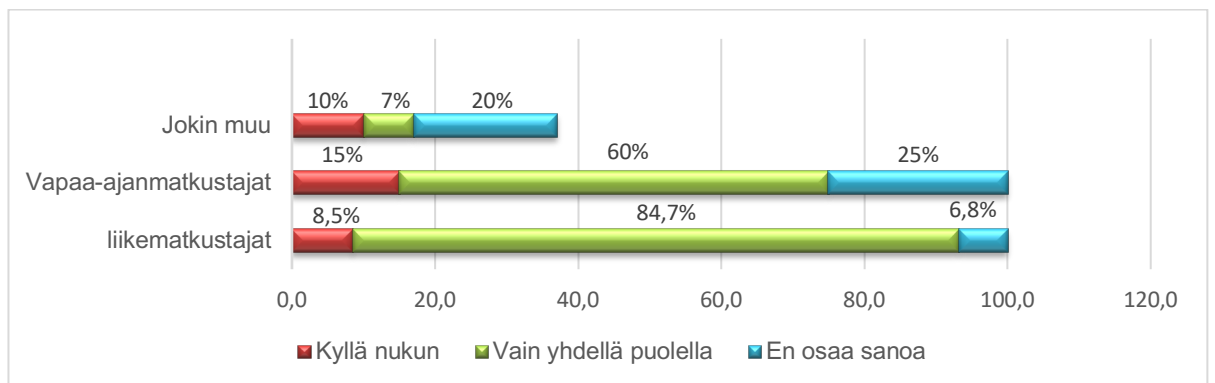
Kuvio 12. Aamiaishävikin kartoittaminen. N=169

Kuviossa kolmetoista havainnollistetaan veden valuttamista ja kuluttamisen aiheellisuutta huoneessa. Liikematkustajista ja vapaa-ajanmatkustajista suurin osa ei valuttanut vettä samaan aikaan. Ylittäen 20 prosenttia vapaa-ajanmatkustajista ja 15,3 prosenttia liikematkustajista kertoi valuttavansa vettä samanaikaisesti, kun pesee hampaita. Tämänkään kuvion kohdalla ei suurta poikkeavuutta ryhmien välillä havaittu. Selkeää rehellisyyttä voi vastauksissa havaita, sillä veden valuttaminen myönnetään. (Kuvio 13).



Kuvio 13. Veden kuluttaminen. N=169

Kuvion neljätoista perusteella voi päätellä, että suurin osa kaikista matkustajaryhmien matkustajista nukkuu vain yhdellä puolella sänkyä. Vapaa-ajanmatkustajista 25 prosenttia ei osannut sanoa nukkuuko ja 15 prosenttia nukkui molemmilla puolen sänkyä. Vastauksista voi päätellä, että kysymystä oli ollut vaikeampi ymmärtää, tai asiaa ei ollut ajateltu tarkemmin, koska en osaa sanoa vastauksia oli prosenttimääräisesti jonkin verran. (Kuvio 14).



Kuvio 14. Nukutko yhdellä puolella sänkyä kahden hengen huoneessa. N=169

Kierrätyskäyttäytyminen on kyselytutkimukseni perusteella hyvinkin ekologista, ja asiakkaat toimivat hotellintiloissa kiitettävällä tasolla. Kysymykset oli suunniteltu siten, että ne herättäisivät vastaajassa tunteita ja tuottaisivat ajatustyötä kierrätyskäyttäytymisen suhteen ja myös analysoinnin tasolla tuottaisivat dataa käyttäytymismalleista. Huomattavia poikkeamia eri matkustajaryhmien välillä ei pystytty havaitsemaan.

6.4 Ympäristövastavuuden toteutuminen

Tutkimuksen tulosten pohjalta suunnittelin toimeksiantajalle ohjeistuksen kestäviin toimintatapoihin hotelliympäristöön. (Kuvio 15). Erittelin ohjeistukseen kaikki ne tärkeimmät asiat, joita tulosten analysoinnista nousi esiin. Selkeitä merkintöjä kierrätysastioihin kaivattiin ja jätteidenkierrätysastioista toivottiin kookkaampia. Biojäteastiasta halutttiin pussillinen ja kannellinen ja erillinen muista kierrätysastioista. Pyyhkeiden kulutukseen haluttiin vaikuttaa vaihtamalla ne ainoastaan asiakkaan pyynnöstä, ei huoneiden välisiivouksien yhteydessä ja automaattisesti. Ravintolaan pyydettiin enemmän vaihtoehtoja luoma- ja lähiruokaan sekä pantilliset näkyvällä paikalla olevat kierrätysastiat lasille, muoville ja tölkeille kerrottiin olevan suotuisat.



Kuvio 15. Tulosten pohjalta suunniteltu kestävien toimintatapojen ohje.

Ympäristövastuullisuus toteutuu toimeksiantajani tiloissa opinnäytetyön tulosten pohjalta kiitettävästi. Vastuullinen toiminta ja siitä läpinäkyvästi markkinoiminen on myös yksi toimeksiantajani vahvuuksista yritysrintamalla. Vihreät arvot, ekologisuus ja kestävä kehitys ovat ajankohtaisia ja kuumia puheenaiheita nykypäivänä. Toimeksiantaja voi hyödyntää opinnäytetyön lopputulosta, lisäämällä tulosten pohjalta saatuja koottuja ekologisia kestäviä toimintatapojen ohjeistusta omassa toimipisteessään, ellei kaikkia niin niitä mitä kokee tärkeimmiksi. Ohjeistus voi edesauttaa toimeksiantajaa kulutuksen kuten jätteen ja siivouskulujen laskuna, sekä vastuullisuusviestinnän ja strategian monipuolistamisella ja päivittämisellä. Tulokset voivat olla nähtävissä ajan saatossa, eivät välittömästi.

Opinnäytetyön tulokset kuten tietoperustakin kertovat sen, kuinka ympäristöystävällisyydestä on saatavilla paljon tietoa ja sitä on osattu hyödyntää esimerkiksi yritysten vastuullisuusviestinnässä. Matkustaessa pyritään myös löytämään itselle sopivat vastuullisesti toimivat yritykset ja toimijat. Olen pyrkinyt rajaamaan aiheesta löytämäni tietoperustan tämän opinnäytetyön tulosten ja päätutkimuskysymyksiä vastaavaksi kokonaisuudeksi.

Aiheen ympäriltä tehdyt tutkimukset kuten tämä opinnäytetyö edesauttavat ympäristöä ja innostavat ihmisiä yhä enenemässä määrin vastuullisempaan ympäristövastuulliseen toimintaan.

6.5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli vastata tutkimuskysymyksiin: Käyttäytyvätkö matkustajat ympäristöystävällisesti matkustaessa? ja onko vastuullisen matkailun osa-alueiden parantamiseen tarvetta hotelliympäristössä? Tutkimuksessa ei kysytty vastaajilta suoraan vastausta tutkimusongelmaan, vaan siihen lähetettiin hakemaan vastausta kyselytutkimuksen kysymysten kautta.

Tuloksista selvisi, että asiakkaat käyttäytyvät suurimmaksi osin ympäristöystävällisesti ja ekologisesti. Tulosten pohjalta selvisi myös, että matkustajat käyttäytyvät lähes samantyyllisesti kotiympäristössä kuin majoitusliikkeen tiloissa. Neuvontaa ekologisuuteen ei enemmistön vastanneiden kesken tarvittu. 22 prosenttia

vapaa-ajanmatkustajista ja 32,2 prosenttia liikemiehistä ja 50 prosenttia muiden matkailijoiden mielestä tarvetta ohjeistuksille silti on.

Sain avoimiin vastauksiin hyviä perusteltuja toiminta- ja parannus ehdotuksia sekä en osaa sanoa vastausten määrä oli suhteellisen pieni, mikä omalta osaltaan lisää menetelmäni luotettavuutta. Opinnäytetyön tietoperustasta käy ilmi että, vastuullisen matkailun parantaminen ja siihen keskittäminen on jatkuva prosessi, toimeksiantajallani osa-alueet ovat hyvin hallussa. Tuloksista nousi esiin asiakkaiden rehellisyys vastauksia annettaessa, vettä valutettiin hampaita pestessä liikematkustajista 20 prosenttia ja vapaa-ajanmatkustajista 15,3 prosenttia. Yhden hengen huoneessa nukuttiin molemmin puolin sänkyä 15 prosentin vapaa-ajanmatkustajan mielestä. Liikemiehistä 15,2 prosenttia pyysi pyyhkeitä lisää vierailunsa aikana. Vastanneiden määrä suhteessa todellisiin matkustajien määrään on pieni, mutta käyttäytymismalleista voi päätellä, että vastuullisen matkailun osa-alueiden parantamiselle hotelliympäristössä on tarvetta.

Hieman ristiriitaiseksi nousi kysymysten kymmenen ja viisi väliset vastaukset. Kohdassa kymmenen kerrottiin, että vastuullisen matkailun parantamiselle olisi tarvetta, mutta kohdassa viisi kysyttiin keinoja vastuullisen matkailun parantamiseen, jolloin 30 vastaajan mielestä keinoja ei tarvittaisi. Kävin kysymyslomakkeen kohdat läpi pitkäaikaisen kerroshoitajana työskentelevän työntekijän kanssa, ja hän kertoi omista havainnointiin perustuvista johtopäätöksistä. Hän mainitsi, että liikematkustajan ja vapaa-ajanmatkustajan välisen käyttäytymisen huomaa esimerkiksi pyyhkeiden käytössä, liikematkustajat käyttävät usein vain yhtä, kun taas vapaa-ajanmatkustajat esimerkiksi lapsiperheet useita. Hänen mielestään asiakkaiden roskien lajittelussa on parantamisen varaa ja siivouksessa huomaa kuinka hotellin tiloissa käyttäydytään kotiympäristöä rennommalla otteella, eikä kiinnitetä niin tarkasti huomiota ympäristöystävällisyyden toteutumiseen kaikilla osa-alueilla. Tuloksellisesti havainnot eivät vaikuttaneet opinnäytetyön lopputulokseen, sillä kyseiset huomiot tulivat kyselylomakkeen tulosten analysoinnissa esille.

Kysymykset olivat tarkoin suunniteltuja ja niiden avulla pyrittiin ennen kaikkea herättämään vastanneessa ajatustyötä koskien vastuulliseen matkailuun ja sen

osa-alueisiin. Kyselytutkimukseen olisi voinut lisätä erittelyn kansalaisuuden mukaan. Sain yhteensä 20 vastausta englannin kielellä, joten en nähnyt siinä suurempaa johtopäätösten mahdollisuutta. Kyselylomakkeen ajanjakso olisi voinut olla myös hieman pidempi, jolloin vastauksia olisi saatu enemmän kasaan ja analyysi olisi sen vuoksi voinut olla kattavampi ja perustellumpi. Voin silti hyvin todeta, että menetelmillä hankittu tieto vastasi kyseessä olevaan kehittämistehtävään.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää asiakkaiden ympäristöystävällistä ja vastuullista käyttäytymistä ja toimintatapoja majoitusliikkeissä. Sain vastauksia kyselytutkimuksen kautta kiitettävästi ja sain tuloksellisesti kokoon hyvän analyysin. Opinnäytetyöni tutkimuksen perusteella voidaan muodostaa käsitystä asiakkaiden ympäristöystävällisestä käyttäytymisestä hotelliympäristössä. Tutkimus voidaan tältä osin todeta onnistuneeksi. Menetelmillä hankittu tieto vastasi aiheeseen hankittavaa lisätietoa ja sitä saatiin kerättyä analysoitavaksi. Kyselytutkimuksen kysymykset valittiin ja pyrittiin muotoilemaan niin, että ne vastaisivat pää-tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen luotettavuudesta kertoo määrällisen tutkimuksen kohdalla tutkimustulosten tulkinnan objektiivisuus eli puolueettomuus edistää tutkimuksen nimensä mukaisesti tuottama määrällinen tieto eli luvut, numeraalisesti, tässä tapauksessa kuvioina. Kuvioissa esitettiin selkeästi, että tietty prosenttimäärä matkustajaryhmistä on tätä mieltä. Erityisesti kiinnitettiin huomiota siihen, että tutkimustuloksia esittelevät kuviot kertoivat totuuden. (Heikkilä 2014.) Avoimiin kysymyksiin saatuja vastauksia nostettiin esille kaavioin, jotta omien tulkintojen tekemiseltä vältyttiin.

Kyselytutkimukseen vastaaminen tapahtui täysin anonymisti, jonka vuoksi voidaan olettaa ihmisten olleen kykeneviä antamaan rehellinen mielipide aiheetta koskien, ilman tutkimuksen tekijän tai jonkin ryhmän asettamia paineita. Myös opinnäytetyön tekijän oli helppo pysyä ennakkoluulottomana tutkimuksen kysymysten ollessa strukturoituja valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tulokset ovat tällöin myös selkeästi luettavia ja raportoitavissa. Tutkijan on tärkeä itsekriittisesti arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja tuoda esiin mahdolliset tutkimuksen luotettavuutta mahdollisesti alentavat seikat esimerkiksi väärinymmärretyt kysymykset tai suppea kohderyhmä. (Heikkilä 2014.)

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytin ajankohtaista kirjallisuutta ja tutkittua tietoa. Perehdyin tutkimusmenetelmiin, aiheesta oleviin tutkimuksiin ja teorian tietoon sekä hyödynsin ohjausta opinnäytetyöprosessin aikana. Lähdemateriaalin tiedon

haussa opin kriittisyyttä aineistoa kohtaan. Tutkitun tiedon haku ja siihen perehtyminen kasvattivat asiantuntemusta aiheeseen. Tiedon etsiminen eri lähteistä ja sen tarkasteleminen eri näkökulmista toi valmiuksia tiedon hyödyntämisessä. Opinnäytetyöprosessi opetti ajanhallintaa, ja oli kokonaisuuksien hallintaa kehittävä. Opinnäytetyössä olen pyrkinyt käyttämään luotettavaa ja ajankohtaista tutkittua tietoa.

Opinnäytetyöni on innostanut ympäristövastuullisuuteen ja sen tarkkailemiseen kaikissa oman elämän osa-alueissa. Kehitystyön kannalta oli palkitsevaa saada analysoida tuloksia ja tehdä johtopäätöksiä. Opinnäytetyön eri vaiheet ovat opettaneet pitkäjänteisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Opinnäytetyö on osoitus kehittämistyön menetelmien soveltamistaidosta, sujuvan asiantuntijatekstin kirjoittamisesta ja kyvystä suoriutua vaativasta asiantuntijatehtävästä.

Eettiset periaatteet on otettu huomioon tässä opinnäytetyössä, ravintola ja -hotellialan ammattietiikan kunnioittamisella ja raportoinnilla, sekä läpinäkyvällä ja rehellisellä tiedonkeruulla. Eettisyys korostuu myös lähteiden luotettavuuden tarkistamisella, sekä yleisen kulttuurisen etiikan mukaisilla toimilla, kuten sovittujen aikataulujen, sisältöjen ja tavoitteiden kiinnipitamisellä ja ympäristöystävällisyydestä raportoimisella mahdollisimman yksiselitteisesti ja luotettavasti.

Ympäristöystävällisyyden ja -vastuullisuuden huomioiminen kaikissa elämän osa-alueissa on jatkuva prosessi, sen korostaminen tulee tulevaisuudessa yhä tärkeämmäksi ja keskeisemmäksi tavaksi toimia maapallon hyväksi. Aiheen ympäriltä löytyy uusia tutkimuksen kohteita ja tieto on helposti saatavilla ja hyödynnettävissä. Tämän opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää laajasti usean majoitusliikkeen tiloissa. Käyttökelpoisuus ylettyy toimeksiantajalle sekä pitkälle matkailualan muille toimijoille hyödynnettäväksi.

LÄHTEET

Business Finland 2021a. Vastuullisen matkailun puolesta.
Viitattu 6.10.2021 <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sustainable-travel-finland>.

Business Finland 2021b. Sertifiointi ja ohjelmat.
Viitattu 6.10.2021 <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sertifiointi-ohjelmat>.

Dedoli-Yasa. S. 2019. Tee maailmasta parempi paikka. Helsinki: Viisas elämä.

Eu Ecolabel 2021. EU-ympäristömerkki.
Viitattu 7.10.2021 <https://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/>.

Ekokompassi. 2021. Olemme olemassa, jotta kaiken kokoiset organisaatiot voivat tehdä vaikuttavia ympäristötekoja.
Viitattu 7.10.2021 <https://ekokompassi.fi/meista/>.

Euroopan parlamentti. 2020. Mitä kiertotalous on ja miksi sillä on merkitystä?
Viitattu 30.9.2021 <https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/economy/20151201STO05603/mita-kiertotalous-on-ja-miksi-silla-on-merkitysta>.

Ecompter. 2021. Sustainability for the bottom line.
Viitattu 4.9.2021 <https://www.oneclicklca.com/corporate/ecompter-hotel-sustainability-solution/>.

Green key Finland. 2021. Lähde mukaan rakentamaan kestävä matkailua.
Viitattu 7.10.2021. <http://greenkey.fi>.

Green Ideas for Tourism for Europe. 2021. Kestävä kehitys.
Viitattu 28.9.2021 <http://www.greentourism.eu/fi/Post/Name/Sustainable-Tourism>.

Green Globe. 2021. The Global leader in Sustainable Tourism Certification.
Viitattu 7.10.2021. <https://www.greenglobe.com>.

Global Footprint Network. 2021.
Viitattu 19.4.2021 <https://www.footprintnetwork.org/>.

Haapalehto, K. 2020. 6aika: Carbon neutral tourism. Kestävän matkailun määritelmät ja suositukset hiilidioksidipäästöjen mittaamiseen.
Viitattu 4.9.2021 https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/cnt_kestava-matkailu_selvitys.pdf.

Halonen, T, Korkman, S, Lund, P, Neuvonen, A, Rohweder, L, Sojamo, S, Taalas, P, Taipale, K & Tuomioja, E. Ym. 2017. Kirjava Käsikirja Kestävään Kehitykseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy, 9 painos.

Humak. 2021. Opinnäytetyöopas YAMK. 1.3 Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavat ja menetelmät.

Viitattu 14.9.2021 <https://humak.libguides.com/c.php?g=688355&p=4925417>.

Kananen, J. 2015. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kestävä kehitys 2021. Kestävän kehityksen edistäminen.

Viitattu 27.9.2021 <https://keke.bc.fi/Kestava-kehitys/suomi/taloudellinen/>.

Konu, H. Pesonen, J & Reijonen, H. 2020. Matkailuliiketoimintaa teoriasta käytäntöön. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Kuluttajaliitto. 2021. Yhteiskuntavastuu. Vastuullinen kuluttaminen.

Viitattu 30.9.2021 <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/yhteiskuntavastuu/>.

Lamberg, M. 2021. Aamupalan ruokahävikki. Sähköposti

hanna.suoyrjo@edu.lapinamk.fi, 14.9.2021. Tulostettu 17.10.2021.

Lempiäinen, J. 2021. Numeroita opariin. Sähköposti hanna.suoyrjo@gmail.com, 27.10.2021. Tulostettu 27.10.2021.

Nevalainen, O. 2009. Hiilijalanjälki ekotehokkuuden mittarina. Ympäristötekniikan kandidaatintyö, Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Viitattu 6.10.2021 <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/46496/nbnfi-fe200906241646.pdf;jsessionid=9886E9BF6C684EDACB8497FE63EFB917?sequence=3>.

Pecoraro, M. 2020. Vastuullisuusviestintä vahvistaa yrityksen arvot todeksi. blogiteksti. Medita Communication.

Viitattu 5.10.2021 <https://sisaltomarkkinointi.medita.fi/vastuullisuusviestintä-näyttää-yrityksen-arvot-todeksi>.

Pohjoismaiden ministerineuvosto. 2019. Pohjoismaisen matkailuyhteistyön suunnitelma 2019–2023. Nordic Co-operation. Viitattu 26.8.2021.

Ritalahti, J. 2020. Uusi matkailu perustuu vastuullisuuteen. Vastuullisuus. E-Signals. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 28.10.2020. Viitattu 1.4.2021 <https://esignals.fi/teemat/vastuullisuus-teemat/uusi-matkailu-perustuu-vastuullisuuteen/#98ebeebe>.

Reisch, L. 2021. Euroopan ympäristökeskus. Mikä saa meidät ostamaan ne tuotteet, jotka ostamme?

Viitattu 4.10.2021 - <https://www.eea.europa.eu/fi/ymparisto-signaalit/signaalit-2014/haastattelu/mika-saa-meidat-ostamaan-ne>.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu – kestävä kehitys organisaatiotasolla. Helsinki: WSOY.

Reid, S. 2020. The sustainable travel handbook: practical advice and inspiration for the conscientious traveller. Carlton: Lonely Planet, 2020.

Scandic 2021a. About us. Viitattu 14.10.2021 <https://www.scandichotelsgroup.com/about-us/>.

Scandic 2021b. In Brief. Viitattu 4.10.2021 https://www.scandichotels.fi/hotellit/suomi/tampere/scandic-tampere-city?cmpid=ppc_BH2d&s_kwid=AL!7589!3!483970620387!e!g!!scandic%20tampere%20city.

Scandic 2021c. Customers. Viitattu 4.10.2021 <https://www.scandichotelsgroup.com/about-us/customers/>.

Scandic 2021d. Strategy. Viitattu 4.10.2021 <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus>.

Scandic 2021e. Organization and management. Viitattu 4.10.2021 <https://www.scandichotelsgroup.com/sustainability/strategy/>.

Scandic 2021f. Annual and sustainability report 2020. Viitattu 4.10.2021 <https://www.scandichotelsgroup.com/files/Main/13379/3343932/scandic-annual-sustainability-report-2020.pdf>.

Scandic 2021g. Joutsenmerkityt hotellit. Vastuullisuus Scandicissa. Viitattu 4.10.2021 <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/edellakavija-vuodesta-1993>.

Scandic 2021h. <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/joutsenmerkityt-hotellit>.

Scandic 2021i. Suljetaan vesihana kestävä kehityksen puolesta. Viitattu 19.10.2021 <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/sulje-vesihana>.

Scandic Sustainable Procurement. 2018. Viitattu 19.10 <https://www.scandichotelsgroup.com/files//Scandic-Guidelines-to-sustainable-procurement.pdf>.

Suomen matkatoimistoalan liitto SMAL. 2021. Matkailun vastuullisuus ohjaa yhä useamman suomalaisen matkavalintoja. Mediatiedote. Viitattu 4.10.2021 <https://www.smal.fi/loader.aspx?id=80ead5db-f565-4d99-88b2-39bca97f6f79>.

SurveyMonkey. 2021. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ero. Viitattu 15.10.2021 <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>.

Sitra 2021. Kiertotalous. Viitattu 30.9.2021 <https://www.sitra.fi/aiheet/kiertotalous/#mista-on-kyse>.

Syke. 2021. Ilmastodieetti.

Viitattu 27.9.2021 <https://ilmastodieetti.ymparisto.fi/ilmastodieetti/#>.

Syke 2020. Suomen ympäristökeskus, Y-HIILARI hiilijalanjälki -työkalu.

Viitattu 4.9.2021 https://www.syke.fi/fi-FI/Tutkimus__kehittaminen/Kultus_ja_tuotanto/Laskurit/YHiilari.

Taloustaito. 2021. Hotellin omistajaksi huone kerrallaan-14 prosentin tuotolla?

Viitattu 27.10.2021 <https://www.taloustaito.fi/Rahat/hotellin-omistajaksi-huone-kerrallaan--14-prosentin-tuotolla/#9f47bb6e>.

Travelife. 2021. Our members create better places to live, work and visit.

Viitattu 7.10.2021 <https://travelifestaybetter.com>.

Tilastokeskus. 2008. Web-kysely ei aina korvaa paperilomaketta.

Viitattu 18.10.2021 https://www.stat.fi/artikkelit/2008/art_2008-12-15_003.html?s=0.

Tilastokeskus 2021. Kvantitatiivinen tutkimus.

Viitattu 18.10.2021 https://www.stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html.

Tarvainen, A. 2021. Hannan opinnäytetyö. Sähköposti hanna.suoyrjo@scandichotels.com, 16.10.2021. Tulostettu 18.10.2021.

Vastuullisuusraportti.fi. 2021. Atao Oy. Raportista viestintään.

Viitattu 28.9.2021 <http://vastuullisuusraportti.fi/tag/vastuullisuus-yritystoiminnassa/>.

Valtioneuvosto. 2020. Valtioneuvoston kestävä kehityksentila eduskuntaan.

Viitattu 1.10.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valtioneuvoston-kestavan-kehityksen-selonteko-eduskuntaan>.

Valtioneuvosto. 2019. Maailman kestävä kehityksen tila huolestuttava-kansainvälinen tutkijaryhmä tarjoaa ratkaisua.

Viitattu 1.10.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/maailman-kestavan-kehityksen-tila-huolestuttava-kansainvalinen-tutkijaryhma-tarjoaa-ratkaisua>.

Vaulio, K. 2021. Hidasta matkaa: vastuullinen matkailija maailmalla. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Visti Finland. 2018. FCG suunnittelu ja tekniikka oy. Kestävä matkailun nykytila,

haasteet ja kehittämistarpeet. Viitattu 15.9.2021 https://www.businessfinland.fi/48e79a/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/loppuraportti_selvitys_kestavan_matkailun_nykytila_ja-kehittamistarpeet-.._.pdf.

WWF Green Office. 2021. Mikä Green Office?

Viitattu 7.9.2021. <https://wwf.fi/greenoffice/mika-green-office/>.

Ymparisto.fi. 2019. Ympäristöjärjestelmä ja johtaminen.

Viitattu 7.10.2021 <https://www.ymparisto.fi/emas>.

Ympäristöministeriö. 2021. Mitä on kestävä kehitys?
Viitattu 27.9.2021 <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>.

Ympäristöosaava.fi 2021a. Vedenkulutus.
Viitattu 19.10.2021 <https://www.ymparistoosaava.fi/sosiaali-ja-terveysala/index.php?k=22672>.

Ympäristöosaava.fi. 2021b. Energiankulutus.
Viitattu 19.10.2021 <https://www.ymparistoosaava.fi/sosiaali-ja-terveysala/index.php?k=22666>.

LIITTEET

Liite 1

Asiakkaiden ympäristöystävällinen käyttäytyminen majoitusliikkeissä

Arvoisa hotellivieras. Tämä vie vain hetken aikaasi! (Kysymyksiä 11 kpl)

Opiskelen Lapin Ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Olen tällä hetkellä Scandic Tampere Cityn vastaanotosta opintovapaalla. Opinnäytetyössäni tutkin asiakkaiden ympäristöystävällistä käyttäytymistä majoitusliikkeiden tiloissa. Toivon alla olevien kysymysten ja niiden vastausten avulla kartoittavani matkustajien käyttäytymistä ja asenteita kierrätykseen, kuluttamiseen ja hävikkiin liittyen. Toivon myös, että näiden kysymysten avulla jokainen pysähtyisi miettimään omaa yksittäistä kulutusarvoaan ja perehtymään kestävän matkailun ajatustyöhön.

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tuloksia esitetään ryhmätasolla niin, ettei yksittäisiä vastauksia voida tunnistaa. Voit palauttaa täytetyn kyselyn vastaanottoon uloskirjautumisen yhteydessä tai jättää huoneeseen. Voit merkitä yhden tai useamman vaihtoehdoista.

Kaunis kiitos vastauksesta.
Lapin Amk-Hanna Suoyrjö
Opinnäytetyö

1. Kuinka monta pyyhettä käytät huoneessasi 1–2 yön vierailusi aikana?

- Käytän vain yhtä kylpy- ja käsipyyhettä
- Käytän useampia pyyhkeitä ja pyydän niitä lisää
- En ole miettinyt asiaa tarkemmin

2. Sammutatko valot poistuessasi huoneesta? Otatko myös valokatkaisijasta kortin pois? Entä älylaitteiden pistokkeet?

- Kyllä, sammutan sähköt katkaisimesta aina poistuessani huoneesta
- Minulla jää usein valot päälle, myös älylaitteiden johdot pistorasiaan
- En osaa sanoa, en ajattele asiaa sen tarkemmin

3. Lajitteletko roskat niihin kuuluville paikoille roskakorissa?

- Kyllä, lajittelen ja se tuntuu helpolta
- En, jätän sen siivoojien tehtäväksi
- **Kaipaatko huoneeseen enemmän lajitteluun tarkoitettuja astioita, jos niin min-kälaisia?**

4. Otatko usein aamupalaa enemmän kuin jaksat syödä?

- Kyllä usein
- En, otan vain sen, mitä jaksan syödä
- En ajattele asiaa sen tarkemmin

5. Millä keinolla voisimme mielestäsi parantaa lajittelua ja edesauttaa vastuullista matkailua omassa toimipisteessämme? Valitse yksi tai useampi vaihtoehdoista.

- Vaihtamalla saippua-astiat ekologisempiin vaihtoehtoihin
- Lisäämällä jätteenkierrätyspisteitä
- Lisäämällä ohjeistuksia näkyville paikoille hotellin tiloissa
- Tarkkailemalla lämmityskustannuksia
- Vähentämällä paperisia asiakirjoja
- Jokin muu keino, mikä?
- Mielestäsi ei tarvita uusia keinoja tai menetelmiä

6. Toivoisitko enemmän ohjeita ja neuvontaa ekologisuuteen?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

7. Valutatko vettä sen ajan, kun peset hampaita? Tai tuleeko sitä tarkemmin ajateltua?

- En, tarkkailen omaa vedenkulutustani myös matkaillessa
- Kyllä valutan, en ajattele asiaa sen tarkemmin
- En osaa sanoa

8. Nukutko molemmissa lakanoissa kahden hengen huoneessa?

- Kyllä nukun, useasti keskellä sänkyä tai kahdella peitolla ja tyynyllä
- En nuku, vain yhdellä puolella kahden hengen huoneessa
- En osaa tarkemmin sanoa, joskus mahdollisesti

9. Koetko että käyttäydyt hotellihuoneessa eri tavoin kuin kotiympäristössä?

- Käyttäydyn täysin eri lailla
- Käyttäydyn hieman eri tavoin
- Käyttäydyn lähes samantyyllisesti kuin kotiympäristössä
- En osaa sanoa

10. Koetko että vastuullisen matkailun parantamiseen olisi tarvetta?

- Kyllä
- En koe
- En osaa sanoa

11. Mikä oli vierailusi tarkoitus?

- Liikematkustaja
- Vapaa-aika
- Jokin muu? Mikä?

Liite 2

Ecological Customer Behavior in the Hotel Environment

Dear hotel guest(s). This will only take a moment of your time! (11 questions)

I am studying for Hospitality Management Degree at Lapland University of Applied Sciences. I am currently on study leave from the reception of Scandic Tampere City hotel. The subject of my thesis is to study the attitudes towards environmentally friendly behavior, recycling, consumption, and waste in hospitality. I hope that by answering the questions below, everyone would evaluate their own personal consumption and familiarize oneself with the idea of sustainable tourism.

The questionnaire will be answered anonymously, and the answers will be treated confidentially. The results are presented at the group level, so your answers will not be individually identified. You can return the filled survey to the reception upon check-out or leave it in the room. Many thanks for your participation.

Lapland University of Applied Sciences- Hanna Suoyrjö

Please circle the option(s) that best describes your behavior.

1. How many towels will you use in your room during your 1–2-night stay?

- I only use one bath and a hand towel
- I use more than one towel and normally ask for more
- I have not thought about it further

2. Do you turn off the lights when you leave the room? Do you also remove the card from the light switch? What about plugs for smart devices?

- Yes, I turn off the power every time I leave the room
- I often have lights on, and smart device(s) plugged in
- I can't say, I don't think about it further

3. Do you sort the garbage into the appropriate places in the trash?

- Yes, I do
- No, I leave it to the housekeeping apartment

Do you need more sorting containers in the room, if so, what kind off?

4. Do you often take more breakfast than you can eat?

- Yes, often
- No, I only take amount that I can eat
- I don't think about it further

5. In what ways do you think we could improve recycling and responsible tourism in our own location? Select one or more of the options.

- By replacing soap container with more environmentally friendly alternatives
- Adding waste recycling points and containers
- Adding instructions to prominent places on hotel premises
- By regulating heating costs
- Reducing paper documents
- Any other needs, what?
- I do not think there is a need for new methods

6. Would you like more guidance and advice on ecological matters?

- Yes
- No
- I can't say

7. Do you leave the water tap running while brushing your teeth? Or do you think about it that closely?

- No, I also observe my own water consumption when traveling
- Yes, I leave the water running, I don't think about it further
- I can't say

8. Do you sleep on both sheets in a double room?

- Yes, I sleep, often in the middle of the bed or with two blankets and a pillows
- No, I only sleep on one side of the bed
- I can't say in more detail, sometimes possibly

9. Do you feel that you behave differently in a hotel room than in your home environment?

- I behave in a completely different way
- I behave a little differently
- I behave the same way as in my home environment
- I can't say

10. Do you feel that there is a need to improve responsible tourism?

- Yes
- No
- I can't say

11. What is the purpose of your stay? (Mark only one option, please)

- Business traveler
- Leisure
- Something else