

Viivi Halinen

SOSIAALINEN VASTUULLISUUS SUOMALAISSA
MAJOITUSPALVELUYRITYKSISSÄ

Matkailun koulutusohjelma

2014

SOSIAALINEN VASTUULLISUUS SUOMALAISISSA MAJOITUSPALVELUYRITYKSISSÄ

Halinen, Viivi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Huhtikuu 2014
Ohjaaja: Berg, Maaria
Sivumäärä: 55
Liitteitä: 2

Asiasanat: Sosiaalinen vastuu, yhteiskuntavastuu, majoitusala, kestävä kehitys

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaalisen vastuullisuuden toteutumista suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä. Työ tehtiin toimeksiantona Matkailun edistämiskeskukselle (MEK). Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millä tasolla yhteiskuntavastuun sosiaalinen ulottuvuus majoituspalveluyrityksissä on ja miten se ilmenee käytännössä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin sosiaalisen vastuullisuuden ja yhteiskuntavastuun sisältöä ja merkitystä osana yritys vastuullisuutta, aiheeseen liittyviä säädöksiä sekä aiempia tutkimuksia aiheesta. Opinnäytetyön tutkimus suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimustuloksia haluttiin hyödyntää alan yritysten sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta arvioidessa ja kehitettäessä. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös herättää alalla toimijoiden mielenkiinto aihetta kohtaan.

Majoituspalvelualalla toimiville henkilöille laadittiin aiheeseen liittyvän teorian pohjalta kysely, joka toteutettiin sähköisenä kyselynä e-lomakkeen avulla maaliskuussa 2014. Henkilöiden yhteystiedot saatiin MEKin asiakasrekistä. Kysymystyyppeinä olivat strukturoidut sekä avoimet kysymykset. Vastauksia saatiin yhteensä 37, jolloin vastausprosentiksi muodostui 20.

Opinnäytetyön tutkimustuloksista selvisi, että sosiaalisen vastuullisuus toteutuu suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä pääosin hyvin. Tulosten mukaan erityisen hyvin yrityksissä oli järjestetty työterveyshuolto ja mahdollistettu tarvittaessa joustavat työajat. Kaikissa kyselyyn vastanneiden yrityksissä toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyitä ja 93 prosenttia yrityksistä otti osaa hyväntekeväisyyteen. Yrityksillä oli tulosten mukaan kehitettävää työntekijöiden kannustamisessa sekä hyvän palautteen antamisessa hyvästä työstä. Lisäksi yritysten turvallisuusasioita, erityisesti paloturvallisuutta tulisi kehittää.

SOCIAL RESPONSIBILITY IN FINNISH ACCOMMODATION SERVICE ENTERPRISES

Halinen, Viivi
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism
April 2014
Supervisor: Berg, Maaria
Number of pages: 55
Appendices: 2

Key words: Social responsibility, corporate social responsibility, hospitality sector, sustainable development

The purpose of this thesis was to survey the realization of social responsibility in Finnish enterprises of accommodation services. The study was commissioned by The Finnish Tourist Board (MEK). The objective of the thesis was to study the extent of the corporate social responsibility in the enterprises of accommodation services and how it was represented in practice.

The theoretical part of the thesis discussed the content and importance of social responsibility and corporate social responsibility as parts of corporate responsibility as well as the regulations and earlier studies on the topic. The empirical part of the thesis was realized by using a quantitative method. Additional objectives for the study were the possibilities of utilizing of the research results in the evaluation and development of social responsibility in the enterprises of the field, and of stimulating more interest towards the topic from the field.

A questionnaire based on the theory part was formulated and distributed to the persons working in the hospitality sector as an e-form in March 2014. The contact information was collected from the client register of MEK. The questions were both structured and open. The number of responses received was 37, giving 20% for the response rate.

The results of this study indicated that the social responsibility is in most cases well realized in the Finnish enterprises of accommodation services. According to the results, especially occupational health care and the possibility of flexible working hours are well organized. In all enterprises which responded to the survey customer satisfaction surveys are realized and 93% of the enterprises participate in charity. Targets for development were found in the encouraging of the employees and in giving positive feedback on good work. In addition, security matters, especially fire safety, should still be improved.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTAA	6
2.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
2.2	Tutkimuksen lähtökohdat	7
3	TUTKIMUSONGELMA, TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	8
3.1	Tutkimusongelma ja aiheen rajausta.....	8
3.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	8
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	9
4.1	Sosiaalinen vastuullisuus osana yhteiskuntavastuullisuutta.....	9
4.2	Kestävä kehitys.....	10
4.3	Majoituspalvelutoiminta.....	11
5	SOSIAALISEEN VASTUULLISUUTEEN LIITTYVÄT SÄÄDÖKSET	11
6	SOSIAALISEN VASTUULLISUUDEN HISTORIAA	13
7	AIEMPIA TUTKIMUKSIA SOSIAALISESTA VASTUULLISUUDESTA	14
8	YHTEISKUNTAVASTUU.....	16
8.1	Tulevaisuudennäkymät.....	16
8.2	Yhteiskuntavastuun kansainvälinen viitekehys	17
8.3	Yhteiskuntavastuun toteutumisen haasteita.....	18
9	AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI	20
9.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	20
9.2	Tutkimuksen kulku ja aineiston keruu	21
9.3	Analysointi	24
9.3.1	Taustatiedot	25
10	TULOKSET	28
10.1	Yritys.....	28
10.2	Henkilöstö	31
10.3	Turvallisuus.....	39
10.4	Asiakkaat ja yhteistyökumppanit	42
10.5	Avoimet vastaukset.....	43
11	TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	46
12	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	49
13	POHDINTA.....	52
	LÄHTEET.....	55
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sosiaalisen vastuullisuuden toteutumista suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä. Yrityksille suunnatulla kyselylomakkeella pyritään selvittämään millä tasolla sosiaalinen vastuullisuus yrityksissä on ja miten siihen kiinnitetään huomiota. Samalla pyritään herättämään yritysten kiinnostus aiheeseen ja saada yritykset pohtimaan omaa tilannettaan sekä mahdollisia kehittämisen tarpeita. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Matkailun Edistämiskeskukselle (MEK).

MEK on tärkeä tiedonlähde monelle suomalaiselle matkailualan toimijalle. Tutkimusta voidaan hyödyntää suomalaisissa matkailualan yrityksissä sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta arvioidessa sekä yritysten yhteiskuntavastuun kehittämisessä. Tutkimusta voidaan myös käyttää apuna vertaillen suomalaisien majoituspalveluyritysten sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta kansainvälisiin tilastoihin.

Aihe on ajankohtainen, sillä liiketoiminnan yhteiskuntavastuuseen on viime vuosina alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota. Vaikka monet sosiaalisesti vastuulliset toimintatavat ovat yrityksille vapaaehtoisia, niitä arvostetaan jatkuvasti enemmän. Kilpailukykyisten yritysten jopa oletetaan noudattavan tiettyjä sosiaalisesti vastuullisen yritystoiminnan käytäntöjä. Vapaaehtoisuus on siis kääntymässä vähemmän vapaaehtoiseksi, jopa pakolliseksi kilpailussa mukana pysymisen kannalta. Matkailu on työvoimavaltainen ala, jota ei mainittavasti voida automatisoida. Yhteiskuntavastuun sosiaalisen ulottuvuuden tärkeys korostuu erityisesti työvoimavaltaisissa yrityksissä ja organisaatioissa.

Työn alussa esitellään tutkimuksen taustaa sekä tutkimusongelma, tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet. Teoriaosuudessa kerrotaan työn keskeisistä käsitteistä ja avataan yhteiskuntavastuullisuuden merkitystä painottaen sosiaalista vastuullisuutta. Tämän jälkeen kerrotaan aineiston keruusta ja tutkimusmenetelmästä. Kyselylomakkeen kysymykset esitellään teorian pohjalta yhdessä tutkimustulosten kanssa. Työn lopussa kerrotaan tulosten yhteenveto ja johtopäätökset sekä pohditaan tutkimustuloksia ja niiden luotettavuutta.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

2.1 Toimeksiantajan esittely

Matkailun Edistämiskeskus eli MEK on työ- ja elinkeinoministeriön alainen virasto, joka vastaa ulkomailta Suomeen suuntautuvan matkailun edistämisestä valtakunnallisena matkailualan asiantuntijana ja aktiivisena toimijana. MEK kehittää Suomen matkailullista imagoa maailmalla, eli markkinoi Suomea matkailukohteena. Markkinointistrategiat vaihtelevat eri maissa riippuen muun muassa Suomen tunnettuudesta kyseisessä maassa ja mediatoiminnan kustannuksista. MEK kampanjoi eri alojen yritysten, viennin edistäjien, lähetystöjen ja Finpron kanssa. Tuotemarkkinointia organisaatio tekee yhdessä elinkeinon kanssa. Tavoitteena on verkostoitumisen edistäminen, sekä aktiivinen yhteistyö matkailupalveluiden tuottajien ja myyjien välillä. (Matkailun edistämiskeskuksen www-sivut 2013)

MEKin toimenkuvaan kuuluu aktiivinen markkinatiedon hankinta ja analysointi matkailuelinkeinon tarpeisiin. Markkinointitoimenpiteitä ja matkailutuotteita suunniteltaessa kohderyhmien sekä matkailun trendien tunteminen ovat avainasemassa. MEK kehittää myös valtakunnalliseen matkailustrategiaan pohjautuvia teemahankkeita sekä valmistelee ja ohjaa niitä toteutusvaiheessa. (Matkailun edistämiskeskuksen www-sivut 2013)

Organisaation henkilöstömäärä on noin 30 henkilöä ja toiminta rahoitetaan pääosin valtion budjetista. MEKin ensisijainen tavoite on matkailutulojen kasvu ja kasvava tunnettuus matkailumaana. Suomen osuus kaikista maailman matkailijasaapumisista on noin 0,4 %. MEK tunnetaan markkinoinnissa nimellä Visit Finland. MEKin organisaatio jakaantuu kolmeen osaan; hallintoon, markkinointiin sekä tutkimukseen ja tuotekehitykseen. Kirjanpito, maksuliikkeen hoito ja palkanlaskenta on ulkoistettu Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukseen Palkeisiin. (Matkailun edistämiskeskuksen www-sivut 2013)

Organisaatio tullaan liittämään omasta virastostaan osaksi Finpro-kokonaisuutta vuoden 2014 aikana. Uudistuksen myötä MEKin toiminta laajentuu matkailumaakuvan muok-

kaamisesta matkailualan yritysten käytännönläheisen ulkomaille suuntautuvan markkinoinnin tukemiseen. Matkailun edistämisen tavoitteita tukee Finpron maailmanlaajuinen vientikeskusverkosto. Valmistelut käynnisti Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) syksyllä 2013.

Visit Finlandin ydinkohderyhmä muodostuu noin 15 prosentista maailmaa matkailevasta väestöstä. Kohderyhmää kutsutaan nimellä “modernit humanistit”, ja matkustaminen Suomen kaltaiseen maahan vetoaa heidän arvo- ja asennemaailmaansa. Kohderyhmä koostuu ihmisistä, jotka ovat jo nähneet mailman metropolit ja ovat avoimia itsensä kehittämislle sekä uusille haasteille. He arvostavat elämisen laatua ja vastuullisuutta, eivätkä korkeat hinnat ole heille ongelma. (Matkailun edistämiskeskuksen www-sivut 2013)

MEK tuo joka vuosi noin 200 toimittajaa ja bloggaajaa Suomeen sekä yksittäisille että ryhmämatkoille tutustumaan eri alueisiin, kohteisiin ja markkinointiteemoihin. Mediat edustavat lifestyle- ja matkailulehtiä, sanomalehtiä, eri teemojen blogeja sekä lisäksi TV- ja radio-ohjelmia. Artikkelien ja ohjelmien tarkoitus on saada Suomi-kuvaa levitettyä toimittajien kautta ja saada kuluttajat kiinnostumaan Suomeen matkustamisesta. (Matkailun edistämiskeskuksen www-sivut 2013)

2.2 Tutkimuksen lähtökohdat

Suoritin lokakuusta 2013 maaliskuuhun 2014 kuusi kuukautta kestävästä työharjoitteluni MEKillä. Harjoittelun aikana heräsi kiinnostus tehdä myös opinnäytetyöni organisaatiolle.

MEK antoi aluksi toimeksiannon tutkia vastuullisuutta suomalaisissa matkailuyrityksissä joko kulttuurisesta, sosiaalisesta tai ekologisesta lähtökohdasta. Valitsin sosiaalisen vastuullisuuden sen ajankohtaisuuden sekä oman mielenkiintoni perusteella.

3 TUTKIMUSONGELMA, TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

3.1 Tutkimusongelma ja aiheen raja

Sosiaalisen vastuullisuuden tutkiminen suomalaisissa matkailuyrityksissä olisi ollut liian laaja aihe opinnäytetyön tekemisen rajallisiin aikaan ja resursseihin nähden, joten aihetta päätettiin rajata koskemaan suomalaisia majoituspalveluyrityksiä. Rajaaminen majoituspalveluyrityksiin perustui toimialan työvoimavaltaisuuteen, selkeästi määriteltävään toiminta-ajatukseseen sekä käytössä olevaan MEKin yhteystietorekisteriin, joka majoituspalveluyritysten osalta on kattava. Tutkimusongelmana siis on, kiinnitetäänkö sosiaaliseen vastuullisuuteen huomiota suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä ja miten se ilmenee käytännössä.

3.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Yhteiskuntavastuun sosiaalisen ulottuvuuden tärkeys korostuu työvoimavaltaisissa yrityksissä ja organisaatioissa. Sosiaalisesti vastuulliset toimintatavat hyödyttävät yritystä ja sen ulkoisia ja sisäisiä sidosryhmiä muun muassa parantamalla yrityksen mainetta ja lisäämällä keskinäistä luottamusta. Sosiaalinen vastuullisuus lisää myös sidosryhmien yleistä tyytyväisyyttä ja parantaa muun muassa henkilöstön työilmapiiriä ja työmotivaatiota. Vastuuton toiminta heikentää yrityksen toimintaedellytyksiä, herättää epäluottamusta sidosryhmissä ja heikentää kilpailuasemaa.

Tutkimuksen avulla pyritään saamaan tietoa tämän hetkisestä sosiaalisen vastuullisuuden tilanteesta majoituspalveluyrityksissä. Tällöin ohjeistusta toimialan yrityksille voidaan kehittää konkreettisen tiedon pohjalta. Tutkimusprosessin aikana toteutettiin kysely, johon vastanneet alkavat mahdollisesti pohtia kyselyyn liittyviä asioita yrityksen omalla kohdalla; onko sosiaalinen vastuullisuus yrityksessä huomioitu käytännössä, onko se yrityksen arvojen mukainen ja miten tilannetta voidaan kehittää. Tutkimusta voidaan myös käyttää apuna vertaillen suomalaisen majoituspalveluyritysten sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta kansainvälisiin tilastoihin.

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

4.1 Sosiaalinen vastuullisuus osana yhteiskuntavastuullisuutta

Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan sosiaalinen vastuullisuus tarkoittaa kaikkia niitä vaikutuksia, joita yrityksen toiminnalla on eri yhteisöille ja sidosryhmille. Sidosryhmiä ovat muun muassa oma henkilöstö, asiakkaat, alihankkijat, paikalliset asukkaat sekä kansalaisjärjestöt. Menestyvän yrityksen voimavara on motivoitunut ja jatkuvasti kehittyvä henkilöstö. (Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut 2014)

Käytännössä sosiaaliseen vastuullisuuteen sisältyy muun muassa se, tuottaako yritys hyvinvointia omalle toimintaympäristölleen esimerkiksi työllistämällä paikallista työvoimaa ja käyttämällä paikallisia alihankkijoita. Keskeisiä vastuullisen yrityksen kriteerejä ovat esimerkiksi johdon avoimuus ja myönteinen asenne, syrjimättömyys ja tasa-arvo, työpaikan jatkuvuus ja pysyvyys sekä työaikojen joustavuus. Turvalliset työolosuhteet, riskien ennaltaehkäisy ja hallinta ovat tärkeitä asioita yrityksen menestyksen kannalta erityisesti matkailu- ja ravintola-alalla. Alan kansainvälisen ilmapiirin ja kulttuurierojen tähden myös kielitaito, erilaisten kulttuurien tunteminen ja suvaitsevaisuus ovat tärkeässä asemassa. (Moilanen & Haapanen 2006, 3)

Työ- ja elinkeinoministeriön oppaassa (2013, 7) sosiaalisesti vastuullisiin hankintoihin viitataan Valtioneuvoston periaatepäätökseen 22.11.2012 julkisten hankintojen yhteiskuntavastuun osalta seuraavasti:

”Sosiaalisesti vastuullisissa hankinnoissa tavoitteena on asettaa hankinnan yhteydessä vaatimuksia, jotka saavat toimittajat varmistamaan, että sopimuskauden aikana toimitettavien tavaroiden ja palveluiden tuottamisessa kunnioitetaan ihmisoikeuksia ja työelämän perusoikeuksia. Tämä tarkoittaa, että toimittajan on noudatettava kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia kuten kansainvälisen työjärjestön ILO:n yleissopimuksia, Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien sopimusta, vähimmäispalkkoja ja työaikoja koskevaa tuotantomaan lainsäädäntöä sekä yleisiä ympäristö-, terveys- ja turvallisuusvaatimuksia.”

Suhteet ympäröivään yhteisöön: yhteishyödyllinen toiminta, hyväntekeväisyys, kestävä kulutus ja muu yhteistyö kuuluvat sosiaaliseen vastuullisuuteen (Hanikka, Korpela, Mähönen & Nyman 2007, 13).

Sosiaalinen vastuullisuus yhdessä ekologisen ja taloudellisen vastuullisuuden kanssa on osa yhteiskuntavastuullisuutta (englanniksi Corporate Social Responsibility). Tällä tarkoitetaan kestävän kehityksen käytäntöön soveltamista yritystoiminnassa. Yhteiskuntavastuullinen toiminta määritellään usein lainsäädännön vaatimukset ylittäväksi toiminnaksi, eikä sitä ole tarkoitettu korvaamaan jo voimassaolevia lailla säädeltäviä toimintoja. Yritysten tulisi kantaa vastuuta ympäristöstään, sillä yritystoiminnan seuraukset ja vastuut koskevat aina jollakin tavalla lähiympäristöä, luontoa ja koko yhteiskuntaa. Yhteiskuntavastuun sisältö vaihtelee eri maissa ja kulttuureissa. Tähän vaikuttaa muun muassa se, millainen rooli yhteiskunnalla on peruspalvelujen, kuten sosiaaliturvan tai terveydenhuollon, järjestämisessä. (Hanikka ym. 2007, 12–13) Yhteiskuntavastuullisuutta käsitellään tässä opinnäytetyössä laajemmin omassa luvussaan.

4.2 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys tarkoittaa kehitystä, jonka päämääränä on turvata hyvät elämisen mahdollisuudet nykyisille ja tuleville sukupolville. Vastuullisuusasiat liittyvät läheisesti kestäväan kehitykseen. Kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ympäristö, ihminen ja talous otetaan tasavertaisesti huomioon päätöksenteossa ja toiminnassa. Kestäväa kehitystä käsiteltiin ensimmäisen kerran YK:n Brundtlandin komissiossa 1987. Komission työstä sai alkunsa prosessi, joka on vuorovaikutteisesti edennyt niin valtioissa, kunnissa kuin kansainvälisissä yhteyksissäkin. Kestävän kehityksen politiikka on kehittynyt vähitellen yhä monipuolisemmaksi ja kattavammaksi kokonaisuudeksi. Kestävän kehityksen voi jakaa ekologiseen, taloudelliseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen kestävyYTEEN. (Ympäristöministeriön www-sivut 2013)

Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävyTYdessä keskeisestä on taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen sukupolvelta toiselle. Maailmanlaajuisia sosiaalisen kestävyTYden haasteita ovat jatkuva väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, koulutuksen järjestäminen sekä sukupuolten välinen tasa-arvo. Näillä on merkittäviä vaikutuksia

ekologiseen ja taloudelliseen kestävyys, ja haasteisiin vastaaminen vaatii suuria ponnistuksia sekä kansainväliseltä yhteisöltä että yksittäisiltä valtioilta. (Ympäristöministeriön www-sivut 2013)

4.3 Majoituspalvelutoiminta

Majoitustoiminta tai majoituspalvelutoiminta on ammattimaisesti tapahtuvaa, kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista majoitusta tarvitseville asiakkaille (Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 308/2006). Majoitusliikkeille on tunnusomaista niiden toiminta-ajatus; harjoitetaan majoitustoimintaa, jossa huoneet ovat eri tasoisia, erilaisin mukavuuksin varustettuja (Rautiainen & Siiskonen 2010, 90). Majoitusliikkeiden ydintuote on siis majoituspalvelu, esimerkiksi hotellihuone.

Majoitusalan yritykset tuottavat kotimaisille ja kansainvälisille asiakkaille työhön ja vapaa-aikaan liittyviä majoituspalveluja, joihin liittyy usein myös ravintola-, kokous- ja ohjelmalveluja. Tavoitteena on täyttää asiakkaiden odotukset, tuottaa elämyksiä sekä harjoittaa kannattavaa liiketoimintaa. Erilaisia majoituspalveluita tarjoavat muun muassa hotellit, kylpylähotellit, Bed & Breakfast –majoitukset, hostellit ja retkeilymajat, huoneistohotellit, maatilamajoitukset, motellit, mökkimajoitukset, lomahuoneistot sekä leirintäalueet ja lomakylät. (Ammattinetin www-sivut 2013)

Majoitustoiminnan toimialalla on Suomessa 1900 toimipaikkaa ja näiden liikevaihto on yli 1,5 miljardia euroa. Alan henkilöstömäärä on lähes 12 000. Alaa hallitsevat hotellit, erityisesti ketjuuntuneet hotellit. Suomessa majoituskapasiteettia on 66 000 huonetta. Kapasiteetti keskittyy pääasiassa pääkaupunkiseudulle ja Lappiin sekä muihin matkailun valtavirta alueille. Taloudellinen tilanne alalla on tyydyttävä, taloudellinen kehitys on kuitenkin elinehto. (TEM Toimialaraportti, 2013)

5 SOSIAALISEEN VASTUULLISUUTEEN LIITTYVÄT SÄÄDÖKSET

Suomessa lait määrittelevät tiettyjä yritysten sosiaalisen vastuun osa-alueita, kuten työntekijöiden sosiaaliturvaa, työterveyshuoltoa, tuotevastuuta, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Valitettavien tilanteiden, kuten syrjinnän tapahtuessa, ei tilanteeseen kuitenkaan aina puututa tai ei osata/ uskalleta puuttua. Sosiaalisia tilanteita on usein vaikea määrittellä oikeudellisesti. Esimerkiksi syrjinnän tapahtuessa tilanteesta kärsinyt ei välttämättä itse ole ymmärtänyt tulleensa laittomasti syrjityksi, jolloin asia ei ehkä tule koskaan edes esille.

Vapaaehtoisen sosiaalisen vastuun toiminta-alue on laaja, ja tätä aluetta yhteiskunta ei juuri ohjaa. Yritysten odotetaan noudattavan vapaaehtoisesti kansallisia ja kansainvälisiä sosiaalisen vastuun suosituksia sekä noudattavan eettisesti oikeudenmukaisia toimia.

Työsopimuslain (55/2001) 2. Luvun 2 §:n mukaisesti työntekijää ei ilman hyväksyttävää syytä saa asettaa eri asemaan jonkin laissa kielletyn perusteen vuoksi. Kiellettyjä perusteita ovat sukupuoli, ikä, etninen tai kansallinen alkuperä, kansalaisuus, uskonto, kieli, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, terveydentila, vammaisuus, perhesuhteet, sukupuolinen suuntautuneisuus, perhesiteet tai muu henkilöön liittyvä syy, kuten esimerkiksi asuinpaikka. Myös työhönottotilanteessa on työnantajan noudatettava syrjintäkieltoa.

Yleinen yhdenvertaisuuslaki (21/2004) koskee muun muassa työoloja, työehtoja, työhönottoperusteita, henkilöstökoulutusta sekä uralla etenemistä. Naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetussa laissa (609/1986) säädetään sukupuoleen perustuvan syrjinnän kiellosta. Myös Rikoslaisissa (39/1889) kielletään syrjintä muun muassa työntekijää valittaessa ja palvelusuhteen aikana. Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa, terveydelle haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, on Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 28 §)

Työturvallisuuslaki (L 738/2002, 14 §) määrittelee perehdyttämisen vähimmäistavoitteen seuraavasti:

- 1) *työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;*
- 2) *työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;*
- 3) *työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja*
- 4) *työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.*

Vuokratyössä työnantaja vuokraa työntekijänsä toisen työnantajan (käyttäjäyritys) työhön. Työntekijä työskentelee käyttäjäyrityksen työnjohdon valvonnassa ja alaisuudessa, ja työskentely tapahtuu yleensä käyttäjäyrityksen työpaikalla. Käyttäjäyritys suorittaa korvauksen työvoiman luovuttajalle ja työntekijä saa palkkaa omalta työnantajaltaan. Käyttäjäyrityksen on kohdeltava vuokratyöntekijää yhdenvertaisesti omien työntekijöidensä kanssa antaessaan työmääräyksiä, arvioidessaan työsuorituksia ja opastaessaan työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2014)

6 SOSIAALISEN VASTUULLISUUDEN HISTORIAA

Usein ajatellaan, että suomalaisten yritysten näkökulmasta lainsäädännön vaatimukset ylittävä sosiaalinen vastuullisuus on uusi asia. Suomessa kuitenkin monet yritykset ovat jo 1900-luvun alkupuolella kantaneet sosiaalista vastuuta laajemmin kuin lainsäädäntö olisi määrännyt. Työnantaja saattoi huolehtia työntekijöiden perustarpeista esimerkiksi tarjoamalla edulliset asunnot, terveydenhuollon sekä perustamalla paikkakunnalle päiväkotia ja kouluja. Palveluja tarjottiin kuitenkin rajoitetun ammattimaisen, pysyvän ja

työkykyisen työvoiman takaamiseksi. Vastuun kantaminen perustui siis taloudellisiin kannustimiin eikä eettisiin arvoihin. (Rohweder 2004, 104)

Sosiaalisiin näkökohtiin perustuvalla yhteiskunnallisella ohjauksella on niin ikään Suomessa pitkät perinteet. Hyvinvointivaltion luomisessa ja sosiaaliturvan rakentamisessa yrityksillä on ollut suuri merkitys, koska valtiovalta on ohjannut lainsäädännön ja verotuksen avulla yritysten toimintaa. Suomalaisen hyvinvointivaltion rakentaminen 1940-luvulta 1990-luvulle merkitsi sosiaaliturvan laajentamista, johon tarvittiin sosiaalimenojen kasvattamista. Sosiaalimenojen osuus bruttokansantuotteesta (Bruttokansantuote = kotimaisten tuotantoyksiköiden tuotantotoiminnan lopputulos) nousi vuoden 1950 alle vajaasta 10%:sta vuoden 1985 lähes 25%:iin. Kattavan sosiaaliturvan ylläpito vaatii kiireää verotusta, koska tuet ja palvelut kustannetaan suurimmaksi osaksi verovaroin. Tässä rahoittamisessa yritysten merkitys on ollut suuri. (Rohweder, L 2004, 104)

Viime vuosina ovat sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyvät kysymykset nousseet esille erityisesti monikansallisten yritysten yhteydessä. Sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyvät lainsäädännön puutteet ulkomailla saattavat houkutella yritykset toimimaan Suomen oloja väljempien tulkintojen mukaisesti. Tämä on mahdollistanut muun muassa kohtuuttomien työaikojen vaatimisen työntekijöiltä tai lapsityövoiman käytön. Sidosryhmien kanssa käytävien keskustelujen myötä ovat sosiaalisesti vastuullisen toiminnan ulottuvuudet selkiytyneet ja yritykset ovat alkaneet yhä enemmän kiinnittämään huomiota siihen, minkälaista eettistä vastuullisuutta niiden tulisi kantaa niin kotimaassa kuin ulkomaillakin. (Rohweder, L 2004, 14-15)

7 AIEMPIA TUTKIMUKSIA SOSIAALISESTA VASTUULLISUUDESTA

Työpoliittisen tutkimussarjan niteenä nro 322 julkaistiin vuonna 2006 VTM Maija-Leena Uimosen tutkimus "Suomalaisten yritysten vapaaehtoinen sosiaalinen vastuu. Sidosryhmäviitekehys yritysten ja ulkoisten sidosryhmien edustajien näkemyksissä". Tutkimuksessa vertaillaan niin sanottujen edelläkävijäyritysten, vertailuyritysten ja ulkoisten sidosryhmien edustajien näkemyksiä yritysten vapaaehtoisesta sosiaalisesta vastuus-

ta suhteessa ulkoisiin sidosryhmiin. Tutkimuksen tuloksista selviää, ettei pelkästään työllistämistä ja verojen maksua pidetä edelläkävijäyritysten ja ulkoisten sidosryhmien mielestä riittävänä yrityksen vastavuoroisena sosiaalisena vastuullisuutena. (Uimonen 2006, 2)

Liisa Moilasan ja Ari Haapasen 2006 julkaistussa tutkimuksessa ”Yhteiskuntavastuun sosiaalinen ulottuvuus. Hyvät käytännöt yrityksen arjessa.” esitellään yritysjohton ja työntekijöiden näkökulmasta vastuullisuuden parhaita henkilöstöpolitiikan käytäntöjä, jotka tukevat työllisyyttä ja vähentävät työn epävarmuutta. Tutkimuksesta selviää, että työsuhteiden vakaus ja luonne ovat vastuullisuuden merkittäviä osa-alueita. (Moilanen & Haapanen 2006, 4-5)

Anne Haipus on tutkinut opinnäytetyössään (2012) helsinkiläisten matkailualan toimijoiden näkemyksiä vastuullisesta liiketoiminnasta. Työssä perehdytään yritysten käytännön toimiin vastuullisuuden toteuttamisessa, sekä määritellään vastuulliseen liiketoimintaan liittyviä käsitteitä sekä tarkastellaan vastuullisuutta Suomessa ja matkailualalla. Tutkimusta varten haastatelluissa yrityksissä vastuulliseen liiketoimintaan suhtauduttiin pääosin positiivisesti ja yritykset pyrkivätkin toimimaan vastuullisesti. Vastuullinen liiketoiminta nähtiin yhtenä menestyksen ehtona ja sen koettiin tuovan yritykselle kilpailuetua. (Haipus 2012)

Yritysten suhtautumista ekologiseen ja sosiaaliseen vastuuseen on tutkinut Marja Satalahti opinnäytetyössään (2013) ”Oulun seudun yritysten ajatuksia yhteiskuntavastuusta”. Työn tavoitteena oli tutkia yhteiskuntavastuun toteutumista Oulun seudun yrityksissä. Suoritetun kyselytutkimuksen mukaan yhteiskuntavastuun käsite on yrityksille tuttu ja sen osa-alueet on yritysten toiminnassa otettu huomioon. Ekologinen ja sosiaalinen vastuu toteutuu pääasiassa hyvin tutkittujen yritysten toiminnassa. Työssä jaksamiseen ja henkilöstön koulutuksiin on panostettu, ulkoistaminen tai toiminnan siirtäminen ulkomaille oli tutkimustulosten mukaan vähäistä. (Satalahti 2013)

8 YHTEISKUNTAVASTUU

Suomalaisilla yrityksillä on Työ- ja elinkeinoministeriön (2013) mukaan kaikki edellytykset päästä yhteiskuntavastuukysymyksissä maailman parhaiden joukkoon. Suomessa on pitkät perinteet työ-, työsuojelu- ja ympäristölainsäädännön noudattamisesta. Jokaisella on sananvapaus demokraattisessa yhteiskunnassa, ihmisoikeuksia kunnioitetaan ja korruption ja lahjonnan estämiseksi tehdään vahvasti töitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013)

Yhteiskuntavastuun asioista Suomessa vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Yhteiskuntavastuuseen liittyviä aiheita käsitellään myös ympäristöministeriössä (kestävä kehitys), ulkoasiainministeriössä (kauppa- ja kehityspolitiikat) ja valtioneuvoston kansliassa (omistajaohjaus). Hallitus on tällä vaalikaudella sitoutunut tukemaan hankkeita yritysten yhteiskuntavastuuta koskevien kansainvälisten normien ja ohjeistojen vahvistamiseksi. Hallitus on myös sitoutunut edistämään vastuullisuusnäkökohtien parempaa huomiointia elinkeinopolitiikassa ja julkisissa hankinnoissa. Vastuullisuuden edistämiseen on yrityksille tarjolla työkaluja, jotka ovat kansainvälisesti tunnustettuja. Näistä yritykset voivat valita alalleen ja koolleen parhaiten sopivan vaihtoehdon. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013)

8.1 Tulevaisuudennäkymät

Kestävä kehitys on vakiintumassa yhdeksi yritystoiminnan keskeiseksi haasteeksi. Yrityksiltä vaaditaan käytännön tasolla merkittäviä ponnisteluja. Globalisaation myötä tiivistynyt taloudellinen yhteistyö, yritysten osaaminen ja innovaatiot ovat ratkaisevassa roolissa luonnonvarojen säästämistä tavoiteltaessa, tuotanto- ja kulutustapoja muuttaessa sekä pyrittäessä lisäämään hyvinvointia maailmanlaajuisesti. Jokainen yritys päättää itse, miten se haluaa osallistua globalisaation kestävästä kehityksestä edistävään hallintaan. Kuitenkin globalisaation hallinta on yritysten näkökulmasta mahdotonta, mikäli valtiot eivät luo toiminnallaan puitteita kansainvälistyvien markkinoiden toimivuudelle. (Rohweder 2004, 244)

YK:n kehittämällä inhimillisen kehityksen indeksillä (HDI-indeksi) mitattuna kaikki maailman maat ovat edistyneet viimeisen 30 vuoden aikana. Kuitenkin maailmassa on vielä paljon puutteita ihmisoikeuksien toteuttamisessa. Yhä kasvavat paineet sosiaali- seen vastuullisuuteen liittyvien asioiden hallitsemiseksi nousevat monikansallisten yri- tysten haasteeksi. Yrityksiltä odotetaan entistä suurempaa vastuunkantoa myös viestin- tätekniikan kehittymisen johdosta: ihmiset kokevat elävänsä samassa reaaliajassa, samo- jen mahdollisuuksien ja uhkien alaisina. Samalla yritystoiminnan läpinäkyvyys on kas- vanut ja yrityksiltä odotetaan yhä suurempaa vastuunkantoa. Yritysvastuun sisältö on kuitenkin vasta muotoutumassa. Yrityksissä mietitään vastauksia siihen, mitä asioita yrityksen yhteiskuntavastuun piiriin kuuluu. vastuullisuus on kuitenkin juridista vain lainsäädännön asettamien rajojen puitteissa. (Rohweder 2004, 245)

8.2 Yhteiskuntavastuun kansainvälinen viitekehys

Kestävän kehityksen tavoitteet ovat tärkeitä syitä edistää yritysten vastuullisuutta. Kui- tenkin julkisen vallan halu kannustaa yrityksiä vastuulliseen yritystoimintaan liittyy osittain myös yritysten kilpailukyvyn tukemiseen kansantalouden edistämiseksi ja glo- baalin oikeudenmukaisuuden edistämiseksi. Valtioneuvosto kannustaa yrityksiä arvioi- maan oman toimintansa arvojensa pohjalta. Yrityksiä kannustetaan myös arvioimaan sosiaalisten näkökohtien kannalta tuotantoketjujensa vaikutuksia, tunnistamaan suu- rimmat riskit ja vaikutukset sekä sitoutumaan vähentämään negatiivisia vaikutuksia. Yritysten pyrkiessä edelläkävijöiksi vastuullisuudessa näitä kannustetaan seuraamaan kansainvälisellä tasolla omien toimialojensa ja kilpailijayritystensä vastuullisuuskehi- tystä ja sitoumuksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7)

Globaalin vastuullisuuden edistämiseksi ja tasapuolisempien kilpailuolosuhteiden ta- kaamiseksi tarvitaan yhteiskuntavastuun ohjeistuksia ja normeja, jotka ovat kansainväli- sesti hyväksytyjä. Tällaisia ovat muun muassa OECD:n (Organisation for Economic Co-operation and Development) toimintaohjeet monikansallisille yrityksille, ISO 26000 - yhteiskuntavastuustandardi, kansainvälisen työjärjestön ILO:n kolmikantainen periaa- tejulustus monikansallisista yrityksistä ja sosiaalipolitiikasta sekä Yhdistyneiden kansa- kuntien Global Compact – aloitteen periaatteet ja yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevat ohjaavat periaatteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 6-7)

Eri maat ovat erilaisissa lähtöasemissa sosiaalisesta vastuusta puhuttaessa. Suomessa keskustellaan työssä jaksamisesta ja ikääntyvästä työvoimasta. Kehitysmaiden ongelmana on lapsityövoima. Tutkijat, mielipidevaikuttajat ja monet kansalaisyhteiskunnan edustajat vaativat yrityksiltä toisaalta lainsäädännön velvoitteet ylittävää vastuuta. Toisaalta he pelkäävät, että sosiaaliturva tulee liian riippuvaiseksi yritysten toiminnasta ja tuloksenteekyvystä. (Hannikka ym. 2007, 11)

8.3 Yhteiskuntavastuun toteutumisen haasteita

Maria Joutsenvirta (KTT, tutkija, Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu) pohtii artikkelissaan "Vastuullinen yritys katsoo kauas" (2011) sitä, miten yritysmaailma on alkanut ottaa vastuullisuuden huomioon lisääntyvässä määrin. Joutsenvirta viittaa kirjoituksessaan Gaudeamuksen kustantamaan kirjaan Vastuullinen liiketoiminta kansainvälisessä maailmassa (Joutsenvirta, Halme, Jalas, Mäkinen 2011). Asiakkaat, työntekijät ja sijoittajat vaativat liike-elämältä eettisyyttä, lisäksi kansalaisjärjestöjen vaikutusvalta yrityksiin on kasvussa. Kirjan mukaan yrityksen kannattavuus ei vastuullisen liiketoiminnan kehittäjien mielestä ole ristiriidassa eettisen toiminnan kanssa, ja vastuullisuusasioista huolehtiminen parantaa yrityksen brändiä sekä vahvistaa asiakasuskollisuutta. Joutsenvirta toteaa, että monet vastuullisuuden ongelmista eivät kuitenkaan ratkea näiden oppien kautta. (Joutsenvirta 2011)

Joutsenvirran mukaan vastuullisuudessa tulisi pyrkiä yhdenmukaisuuteen, joka on vaativaa globaalissa ympäristössä ja pitkissä toimitusketjuissa. Ristiriitaista on, että sekä vastuullisuus että vastuuttomuus voivat olla kannattavia yritykselle, ja siten molemmat myös vaihtoehtoina houkuttavia. Joissain asioissa voi vastuullisuusasiat olla toteutettu erittäin mallikkaasti, kun taas toisaalla yleistä oikeustajua saatetaan rikkoa huomattavasti. Esimerkiksi verojen kierto ja ylimmän johdon ylisuuret palkkiot eivät vastaa yrityksen vastuupuheita ja -tekoja. (Joutsenvirta 2011)

Eettisyydestä on tullut entistä kiistellympi kysymys samalla, kun sitä lisääntyvästi vaaditaan liike-elämältä. Yritysten halutaan muun muassa toimivan ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi, ihmisoikeuksien turvaamiseksi ja köyhyyden vähentämiseksi. Kriitikoiden

mielestä kuitenkin globaalin pääoman liikkeitä totteleva liiketoiminta ei anna sijaa aidoille vastuullisuudelle, koska prioriteetit määrää lyhyen ajan voittojen tavoittelu. Riittävien globaalien sääntöjen asettamiseksi ei vielä ole onnistuttu luomaan tarvittavia maailmanlaajuisia instituutioita. Globaalisti yhteisiä sääntöjä on haastavaa sopia myös siksi, että esimerkiksi länsimaisissa yrityksissä kuluttajien ja sijoittajien mielestä vastuullisilta tuntuvat toimet voivat aiheuttaa vakavia epäkohtia muualla maailmassa. (Joutsenvirta 2011)

9 AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI

9.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä on vaikutusvaltainen menetelmämuoto, jota käytetään usein laajoissa tutkimuksissa (Cohen, Morrison & Lawrence 2007, 501). Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä keskeisimpiä asioita ovat aiemmat teoriat, johtopäätökset aiemmista tutkimuksista sekä käsitteiden määrittely (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2006, 131).

Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään tutkimustuloksia. Otoksen vastaajien edellytetään edustavan koko joukkoa eri perusjoukkoa. Tutkimustulosten voidaan katsoa edustavan populaatiota eli koko joukkoa, jota ilmiö kosketti. (Kananen, J 2011, 17) Tässä opinnäytetyössä pyrittiin saamaan yleistettävää tutkimustietoa majoituspalvelualalta Suomessa, siksi kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli sopivin vaihtoehto tutkimusmenetelmäksi.

Kvantitatiiviseen tutkimukseen tarvittavat tiedot voidaan hankkia erilaisista muiden keräämistä tiedoista, tietokannoista tai rekistereistä tai tiedot kerätään itse. Suomen tärkein tilastojen tuottaja on valtion ylläpitämä Tilastokeskus, joka ylläpitää ja kerää lukuisia yhteiskuntaa kuvaavia rekistereitä ja tilastoja. Valmiiden aineistojen tiedot eivät välttämättä kuitenkaan aina riitä tai tietojen yhteensovittaminen tutkimuksen kysymyksenasetteluihin voi olla niin monimutkaista, että valmiita tietoja käytetään vain vertailutarkoitukseen itse kerätyille aineistoille. (Heikkilä 2008, 18)

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään numeroiden avulla kuvaillen. Tutkittavat asiat vakioidaan strukturoinnissa

vastaajille ymmärrettäviksi kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi. Muuttujille, eli mitattavalle asialle annetaan symbolinen numeroarvo ja vastausvaihtoehdot vakioidaan. Vastaajien tulee ymmärtää kysymykset ja vaihtoehdot samalla tavalla. Numerotiedot tulkitaan ja selitetään sanallisesti. (Vilka 2007, 14 – 15)

Tutkimusta toteutettaessa määritetään tutkimusongelman perusteella tiedonkeruun menetelmä sekä tutkimuksen kohderyhmä. Tiedonkeruun menetelmiä voivat olla esimerkiksi www-kysely, postikysely, puhelin- tai käyntihaastattelu tai informoitu kysely, joka on kirjekyselyn ja henkilökohtaisen haastattelun ja välimuoto. (Heikkilä, 2008, 18.)

Internetin kautta tehtävät www-kyselyt ovat viime vuosina yleistyneet nopeasti. Www-lomakkeiden teko vaatii asiantuntemusta, ja tutkimuksen onnistuminen riippuu paljon kyselyn teknisestä toteutuksesta. On ratkaistava, miten tieto tutkimuksesta saadaan tutkittaville sekä miten estetään otokseen kuulumattomien henkilöiden vastaaminen. Www-kyselyt soveltuvat sellaisten perusjoukkojen tutkimiseen, joissa jokaisella jäsenellä on Internetin käyttömahdollisuus. (Heikkilä 2008, 18-19) Suomessa työelämässä Internet on nykyään jokapäiväisessä käytössä lähes alasta riippumatta. 16–74 –vuotiaista 78 prosenttia käytti nettiä päivittäin vuonna 2012 (Tilastokeskuksen www-sivut 2012).

Tämän opinnäytetyön kysely on kohdistettu suomalaisten majoituspalvelualan yritysten työntekijöille, joilla vähintään työnsä puolesta on varmasti käytössään Internet-yhteys. Www-kysely on siis teknisesti soveltuva tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi. Opinnäytetyölle ei ole myönnetty rahoitusta, ja Internetin välityksellä tehtävässä tutkimuksessa säästytään paperisten lomakkeiden hankinta- ja tulostuskustannuksilta sekä postituskustannuksilta.

9.2 Tutkimuksen kulku ja aineiston keruu

Tutkimusta varten alettiin keräämään tietoa aiheesta vuoden 2013 lopussa. Lähdeaineistoa kertyi kirjastosta kirjojen ja lehtien muodossa. Paljon tietoa saatiin myös verkosta eri www-sivuilta sekä nettiartikkeleista, raporteista, oppaista ja e-kirjoista.

Kysely toteutettiin e-lomakkeen avulla. E-lomake on ohjelma, jolla voidaan tehdä sähköisiä lomakkeita eli verkkolomakkeita. Ohjelma luo lomakkeelle Internet-osoitteen, jossa lomakkeen voi käydä täyttämässä. Lomakkeen avulla voidaan kerätä tietoa monenlaisiin tarpeisiin. Vastaukset tallentuvat verkkoon kyselylomakkeen tehneen henkilön nähtäväksi ja tarkasteltaviksi.

Yhteystiedot saatiin käyttäen apuna MEK:n asiakkuudenhallintajärjestelmä Microsoft CRM:ää (lyhenne englanninkielisestä sanasta Customer Relationship Management), josta kerättiin majoitus- ja ravitsemistoimialalla toimivien yritysten ja yritysten työntekijöiden sähköpostiosoitteita.

Tutkimuksessa mittauksen kohteita voidaan kutsua havaintoyksiköiksi, havaintoyksikkö määräytyy tutkimusongelman perusteella. Tutkimuksen perusjoukko on kaikkien havaintoyksiköiden muodostama kokonaisuus. Varmin tapa saada määrällistä tietoa tutkimuskohteesta on mitata halutut ominaisuudet jokaisesta perusjoukkoon kuuluvasta havaintoyksiköstä, mutta useimmiten tämä on käytännön syistä mahdotonta. Siksi tutkimuksessa keskitytään usein perusjoukkoa pienemmän, halutun menetelmän avulla valitun havaintoyksikköjoukon tutkimiseen. Tätä joukkoa kutsutaan otokseksi, ja otoksen valintamenetelmää kutsutaan otantamenetelmäksi. Otoksesta saatuja tietoja voidaan käyttää hyväksi tehtäessä päätelmiä koko perusjoukosta. (Menetelmäopetuksen tietovarannon [www-sivut](#), 2013)

Tässä opinnäytetyössä havaintoyksiköitä ovat Suomen matkailu- ja ravitsemisalalla toimivat yritykset. Perusjoukko koostuu Suomessa majoituspalvelualalla toimivista yrityksistä. Näyte, joka edustaa perusjoukkoa, koostuu tässä opinnäytetyössä MEKin asiakasrekisterin majoituspalvelualalla toimivista henkilöistä.

Otantamenetelmiä ovat esimerkiksi yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen satunnaisotanta, ositettu satunnaisotanta ja ryväotanta. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa kaikilla perusjoukon havaintoyksiköillä on yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Otantamenetelmässä tutkijalla täytyy olla lista kaikista perusjoukon havaintoyksiköistä. Hän päättää haluamansa otoksen koon, ja poimii satunnaisluvut. (Menetelmäopetuksen tietovarannon [www-sivut](#), 2013)

Satunnaisluvut voi poimia esimerkiksi Microsoft Excelin satunnaisluku-funktion avulla.

Ryväsotantaa käytetään yleensä suuria haastattelukysymyksiä tehtäessä, jolloin tavoitteena on vähentää tietojen keruun aiheuttamia kustannuksia kuitenkin varmistaen samalla, että otos on mahdollisimman edustava. Menetelmää voidaan käyttää myös tilanteessa, jossa tutkijalla ei ole käytettävissään kattavaa listaa kaikista havaintoyksiköistä. Ryväsotanta kostuu monesta eri otoksesta, ja ajatuksena on tehdä ensin otanta havaintoyksikköjä suuremmista kokonaisuuksista. Tämän jälkeen kokonaisuuksista valitaan varsinaiseen otokseen tulevat havaintoyksiköt. (Menetelmäopetuksen tietovarannon www-sivut, 2013)

Ositetussa otannassa pyritään varmistamaan, että otos on mahdollisimman edustava tutkimuksen kannalta merkittävien ryhmien osalta. Tärkeät ryhmät ovat edustettuina otoksessa samassa suhteessa kuin perusjoukossa. Systemaattinen satunnaisotanta on kuin pelkistetty versio yksinkertaisesta satunnaisotannasta, ja tässäkin menetelmässä tutkija tarvitsee listan perusjoukon havaintoyksiköistä. Poimintavälin määrittelemiseksi lasketaan otoksen suhteellinen koko perusjoukosta, ja poimitaan sen mukaan havaintoyksiköt otokseen. (Menetelmäopetuksen tietovarannon www-sivut, 2013)

Harkinnanvarainen näyte syntyy, kun sattuman sijasta näytteen valinnassa käytetään tutkijan harkintaa. Usein tutkijalla ei ole käytettävissään tietoja kaikista havaintoyksiköistä. Tällöin niiden satunnainen valinta perusjoukosta on mahdotonta. Näytteen tulee edustaa hyvin perusjoukkoa, mutta tutkija ei saa menetelmän avulla pyrkiä saamaan tutkimuksesta tietynlaisia tuloksia. (Menetelmäopetuksen tietovarannon www-sivut, 2013)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytetään harkinnanvaraista näytettä. Näyte koostuu MEKin asiakasrekisterin yhteystiedoista, jotka saatiin poimimalla rekisteristä majoituspalvelualalla toimivat henkilöt. Näyte koostuu 210 henkilöstä, jotka toimivat Suomessa majoituspalvelualan yrityksissä. Yritykset ovat eri kokoisia majoitusmuodoiltaan erilaisia sekä toimivat ympäri Suomea. Harkinnanvaraisen näytteen otto oli tähän opinnäytetyöhön perusteltua, sillä MEKin asiakasrekisteristä saatiin sopiva määrä eri puolilla Suomea toimivien ja majoitusmuodoiltaan erilaisten yritysten yhteystietoja.

Tutkijan on hyvä kiinnittää huomiota lomakkeen ergonomiaan eli sen ulkonäköön ja aseteluun. Ulkomuodoltaan esteettinen lomake houkuttelee vastaamaan, kun taas ulkonäöltään sekava lomake voi jättää vastausten määrän pieneksi. Jos tutkimus sisältää eri aihealueita, käydään aihealueet läpi yksi kerrallaan ja kysymykset esitetään aihepiireittäin. (Kananen 2008, 36)

Tämän tutkimuksen kyselylomake (Liite 2) suunniteltiin ja luotiin hankittujen teoreettisten tietojen pohjalta. Lomakkeessa on yhteensä 26 kysymystä ja se koostuu kuudesta osasta: Taustatiedot, yritys, henkilöstö, turvallisuus, asiakkaat ja yhteistyökumppanit sekä avoimet kysymykset. Lomake haluttiin pitää yksinkertaisena ja tarpeeksi lyhyenä, jotta kynnyks vastaukseen ei olisi liian korkea. Saatekirje (Liite 1) ja kyselylomake testautettiin ennen sen käyttöön ottoa kolmella Matkailun edistämiskeskuksessa työskentelevällä henkilöllä.

9.3 Analysointi

Tutkimuksen näyte koostui yhteensä 210 yhteystiedosta. Kaikista yhteystiedoista tiedettiin sähköpostiosoite ja työnantajayritys. Osasta tiedettiin myös nimi ja puhelinnumero, joita ei kuitenkaan tutkimuksessa käytetty. Pelkkä sähköpostiosoite oli info-tyylisissä yhteystiedoissa. Kaikille yhteystiedoille lähetettiin sähköpostitse saatekirje sekä linkki kyselyyn. Sähköposteja lähetettiin yhteensä 210, joista 20 ei mennyt perille joko virheellisen tai vanhentuneen sähköpostiosoitteen takia. Automaattisia vastauksia tuli lisäksi 6 kpl, joissa ilmoitettiin lomasta tai sairauslomasta. Lopullinen otos koostui siis 184:stä yhteystiedosta. Vastausaikaa annettiin yhteensä 12 päivää.

Kyselyyn vastasi yhteensä 37 henkilöä. Näytteen 37 henkilöä edustavat perusjoukkoa, eli majoituspalvelualalla toimivia yrityksiä. Vastausprosentiksi muodostui siis 20 %, joka jäi himeman alle tavoitellun vastausprosentin. Uusia yhteydenottoja ei kuitenkaan suoritettu vastausprosentin kasvattamiseksi, sillä tulokset voitiin analysoida myös kertyneillä vastauksilla. Vastauksia saatiin lisäksi toivotun monipuolisesti eri kokoisilta sekä majoitusmuodoiltaan erilaisilta yrityksiltä. Vastauksia saatiin myös kaikilta

suuralueilta Ahvenanmaata lukuunottamatta. Uusia yhteydenottoja ei tehty myöskään tutkimusaikataulun takia, jota suunniteltaessa ei oltu varauduttu pidentämään kyselyn vastausaikaa.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kysymyksiä ja tuloksia esiteltäessä käytetään usean kerran termiä ”kyselyyn vastanneiden yritys” tai pelkästään ”yritys”/yritykset”. Näillä termeillä tarkoitetaan yritystä tai yrityksiä, jossa/joissa kyselyyn vastannut henkilö työskentelee. Joitakin kysymyksiä ja tuloksia pohjustetaan myös tässä opinnäytetyön osuudessa teorialla, sillä kysymysten merkitys on näin helpompi ymmärtää. Muutoin kysymykset selittyvät ja pohjautuvat opinnäytetyön alussa olevaan teoriaosuuteen.

Tunnuslukujen, graafisten esitysten ja taulukoiden välisistä eroista voidaan yksinkertaisesti sanoa, että kun pyritään tarkkaan ja yksityiskohtaiseen tietoon, taulukko on paras vaihtoehto. Kun taas halutaan säästää lukijan aikaa, mutta antaa kuitenkin kokonaiskuva ilmiöstä, kuvio on sopivin. Tunnusluvut ovat oikea vaihtoehto silloin, kun lukija tyytyy mahdollisimman nopeaan ja ylimalkaiseen tietoon. (Valli 2001, 47) Tutkimustuloksia esitellessä käytetään tuloksien havainnollistamiseksi taulukoita sekä pylväskaavioita.

Tutkimuksen kysely haluttiin suorittaa nimettömänä, jotta kynnyks kyselyyn vastaamiseen madaltuisi. Vastauksista käy ilmi yritystietoja sekä vastaajien henkilökohtaisia mielipiteitä yritysten toiminnasta. Tämän vuoksi myöskään yrityksen nimeä ei kysytty. Taustakysymykset sijoitettiin kyselyn alkuun, sillä kysymykset ovat yksinkertaisia ja antavat näin vastaajille mielikuvan siitä, että kyselyyn on helppoa ja nopeaa vastata. Tutkimus ei myöskään koskenut arkaluontoista aihetta, jonka vuoksi taustakysymykset voitiin sijoittaa alkuun ilman, että olisi pelkoa vastaajan hermostumisesta henkilökohtaisia tietoja luovutettaessa. Jos taustatiedoilla havaittiin yhteneviä vaikutuksia tutkimustuloksiin, ne on mainittu tuloksia esiteltäessä.

9.3.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi 19 naista (51 %) ja 18 miestä (49%). Naisten ja miesten välisiä vastauseroja ei tässä tutkimuksessa analysoida. Sukupuolta kysyttiin, sillä haluttiin

tietää, onko molempia sukupuolia vastaajista edustettuna. Tulos oli mielenkiintoinen ottaen huomioon majoituspalvelualan naisvaltaisuuden.

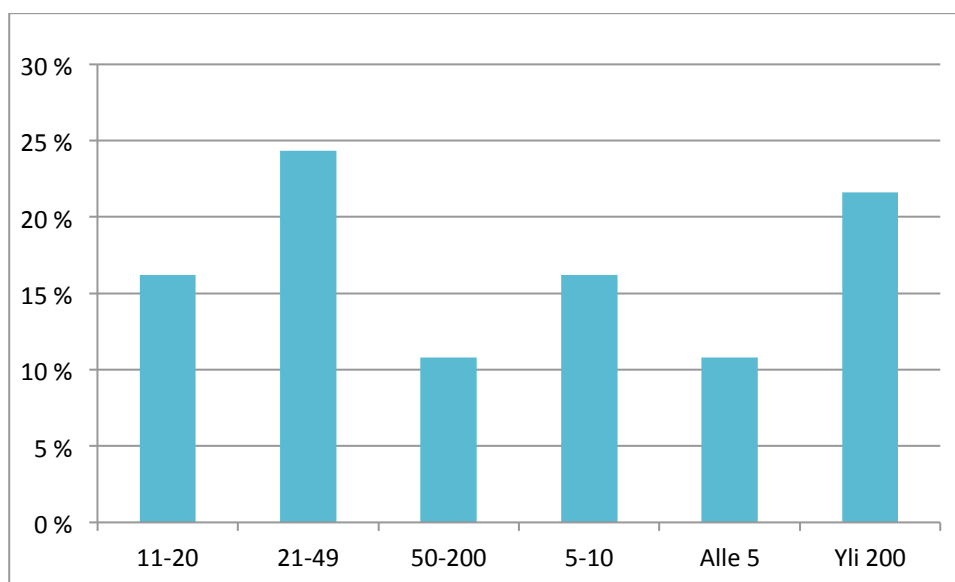
Eniten vastauksia, 32 %, saatiin 46-55-vuotiaiden ikäryhmästä. 26 – 35 vuotiaita oli vastaajista 16 %, 36 – 45-vuotiaita 28 %, 56 – 65-vuotiaita 16 % ja yli 65-vuotiaita 8 % vastaajista.

Valtaosa vastaajista ilmoitti asemakseen yrityksessä johdon. Tutkimustulokset kertovat siis vahvasti johdon näkökulman. (Taulukko 1)

Taulukko 1. Asema yrityksessä

Asema yrityksessä	%
Esimies	19 %
Johto	68 %
Työntekijä	14 %
Kaikki yhteensä	100 %

Henkilöstömäärältään eri suuruista yrityksistä saatiin vastauksia melko tasaisesti (Kuvio 1). Eniten vastauksia saatiin henkilöstömäärältään 21 - 49 työntekijän yrityksistä (24 %). Yli 200 työntekijän yrityksistä vastanneita oli 20 % ja 11-20 ja 5-10 työntekijän yrityksistä molemmista 16 %. Vähiten vastauksia on 50 - 200 ja alle 5 työntekijän yrityksistä.



Kuvio 1. Yrityksen henkilöstömäärä

Vastaajia saatiin eniten Helsinki-Uudeltamaalta sekä Pohjois- ja Itä-Suomen alueelta. Lisäksi vastaajia oli Etelä-Suomesta ja Länsi-Suomesta. Ahvenanmaalta ei saatu vastauksia. (Taulukko 2) Suurauletta kysyttiin, sillä haluttiin saada selville, mitkä maantieteelliset alueet ovat tutkimuksessa edustettuina.

Taulukko 2. Suuralue

Suuralue	%
Etelä-Suomi	5 %
Helsinki-Uusimaa	38 %
Länsi-Suomi	22 %
Pohjois- ja Itä-Suomi	35 %
Kaikki yhteensä	100 %

Suurin osa vastaajista työskenteli hotellissa (76 %). Majoitusmuodoista edustettuina olivat myös Bed & Breakfast, hostelli tai retkeilymaja, lomahuoneisto sekä mökkimajoitus. (Taulukko 3)

Taulukko 3. Majoitusmuoto

Yrityksen majoitusmuoto	%
Bed & Breakfast	3 %
Hostelli tai retkeilymaja	8 %
Hotelli	76 %
Lomahuoneisto	3 %
Mökkimajoitukset	11 %
Kaikki yhteensä	100 %

10 TULOKSET

10.1 Yritys

Matkailu- ja ravintola-ala on ollut edelläkävijä joustavista työaikajärjestelmistä sopimisessa. Ala on pystynyt tarjoamaan myös yhä enemmän kokoaikaisia työpaikkoja viime vuosina. Henkilökunnan kouluttaminen ja kehittäminen on tärkeää ja hyödyllistä niin työntekijälle kuin yrityksellekin. Koulutusta saavat toimialan työntekijät ovat usein moniosaajia ja hallitsevat oman vastualueensa lisäksi monia muita tehtäviä toimipaikallaan. (MaRan www-sivut 2013)

Monet matkailu- ja majoituspalvelualan yritykset ovat nostaneet sosiaalisen vastuullisuuden muiden yhteiskuntavastuullisuuden muotojen ohella osaksi yrityksen arvoja. Yhtenä kysymyksenä olikin, onko sosiaalinen vastuullisuus määritelty osaksi työpaikan yritysarvoja (taulukko 4). Suurin osa vastaajien yrityksistä on määritellyt sosiaalisen vastuullisuuden osaksi yritysarvojaan.

Taulukko 4. Onko sosiaalinen vastuullisuus määritelty osaksi työpaikkanne yritysarvoja?

Onko sosiaalinen vastuullisuus määritelty osaksi työpaikkanne yritysarvoja?	%
Ei	38 %
Kyllä	62 %
Kaikki yhteensä	100 %

Vähemmistössä (27 %) yrityksistä on nimetty yhteiskuntavastuuasioista vastaava johtaja tai työryhmä (Taulukko 5).

Taulukko 5. Onko työpaikallanne erikseen nimetty yhteiskuntavastuuasioista vastaava johtaja tai työryhmä?

Onko työpaikallanne erikseen nimetty yhteiskuntavastuuasioista vastaava johtaja tai työryhmä?	
Ei	73 %

Kyllä	27 %
Kaikki yhteensä	100 %

Matkailu- ja ravintola-ala on kasvava kansainvälinen toimiala, ja se tarjoaa Suomessa työpaikan 140 00 henkilölle. Alan työvoiman määrä kasvoi vuosina 1995-2011 35 prosenttia, samalla kun perinteisillä toimialoilla vähennettiin työvoimaa. Ala tuo valtiolle 5,2 miljardia euroa verotuloja vuodessa (2009). (MaRan www-sivut 2013)

Majoituspalvelut on merkittävä palvelualan työllistäjä, alalla työskentelee yhteensä noin 80 00 henkilöä. Palvelujen kysyntä vaihtelee sesonkien mukaan, ja alalla onkin paljon osa-aikaisia sekä vuokratyöntekijöitä. Ala on hyvin suhdanneherkkä, ja siten maailmantalouden suhdanteet vaikuttavat alan tuotteiden ja palveluiden kysyntään ja työllisyyslanteeseen. Lähivuosina työllisyyden kehitys riippuu pitkälti talouden suhdanteiden yleisestä kehityksestä ja siten kotitalouksien kyseisten palveluiden käyttöön suuntautuvasta ostovoimasta. (Ammattinetin www-sivut 2013)

Taulukosta 6 selviää, että enemmistö (73 %) yrityksistä ei ole joutunut irtisanomaan työntekijöitä säästötoimenpiteiden seurauksena viimeisen kahden vuoden aikana.

Taulukko 6. Onko työpaikallanne jouduttu säästötoimenpiteiden seurauksena irtisanoamaan työntekijöitä viimeisen kahden vuoden aikana?

Onko työpaikallanne jouduttu säästötoimenpiteiden seurauksena irtisanoamaan työntekijöitä viimeisen kahden vuoden aikana?	
Ei	73 %
Kyllä	27 %
Kaikki yhteensä	100%

Laatu- tai ympäristömerkit/ sertifikaatit tuovat yritykselle positiivista imagoa, ja osoittavat yrityksen pitävän huolta vastuullisuusasioista. Näiden myötä yritys edistää ympäristövaikutusten huomioon ottamista tuote- ja palveluketjujen eri vaiheissa. Valtaosa sertifikaateista on ympäristömerkkejä, mutta osa huomioi myös matkailun sosiaaliset vaikutukset. Esimerkki sosiaaliset vaikutukset ympäristön ohella huomioivasta sertifikaatista on isobritannialainen Green Tourism Business Scheme, jonka saaneet yritykset

tukevat paikallisyhteisöjä ja –taloutta. (Suomen matkatoimistoalan liitto SMALin www-sivut 2013)

Taulukosta 7 havaitaan, että eniten laatu- tai ympäristömerkit/sertifikaatit liittyivät ekologisuuteen (43 %). Sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyviä merkkejä tai sertifikaatteja oli 5 prosentilla yrityksistä.

Taulukko 7. Onko yrityksessänne käytössä jonkinlainen laatu- tai ympäristömerkki/sertifikaatti

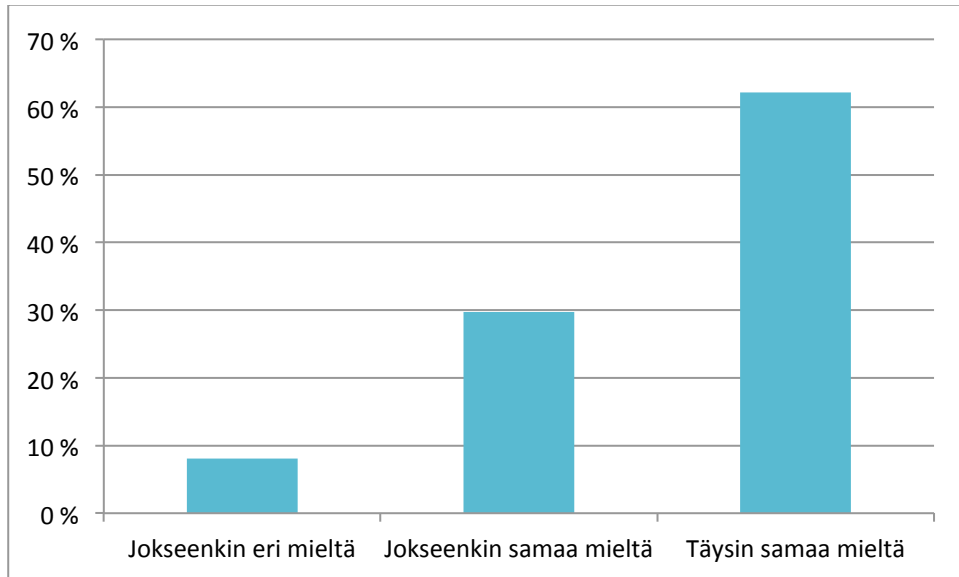
Onko yrityksessä käytössä jonkinlainen laatu- tai ympäristömerkki/sertifikaatti?	
Ei ole	32 %
On sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyvä	5 %
On, ekologisuuteen liittyvä	43 %
On, muuhun vastuullisuuteen liittyvä	19 %
Kaikki yhteensä	100 %

Muuhun vastuullisuuteen liittyvät laatu- tai ympäristömerkit/sertifikaatit:

ECEAT
Eko-kompassi
Ekokompassi
Joutsen merkki
Joutsenmerkki
Joutsenmerkki ja Allergiatunnus.
Kokonaisvaltainen kansainvälinen hostellien HI Quality –laatu järjestelmä
Laatu 1000
MEKin Laatutonni.
Turvallisuuden ja asiakaspalveluun liittyvä
VERSO Globe Suomen Luonnonsuojeluliiton Yrityskummi BSAG Baltic
Sea Action Group
VESTAS AWARD
ympäristöosaava

Kuviosta 2 selviää, että kyselyyn vastanneista 62 % oli täysin samaa mieltä siinä, että yritys, jossa he työskentelevät, on sosiaalisesti vastuullinen. Jokseenkin samaa mieltä oli 30 % vastaajista ja jokseenkin eri mieltä 8 % vastaajista. Täysin eri mieltä oli 0 % vastaajista.

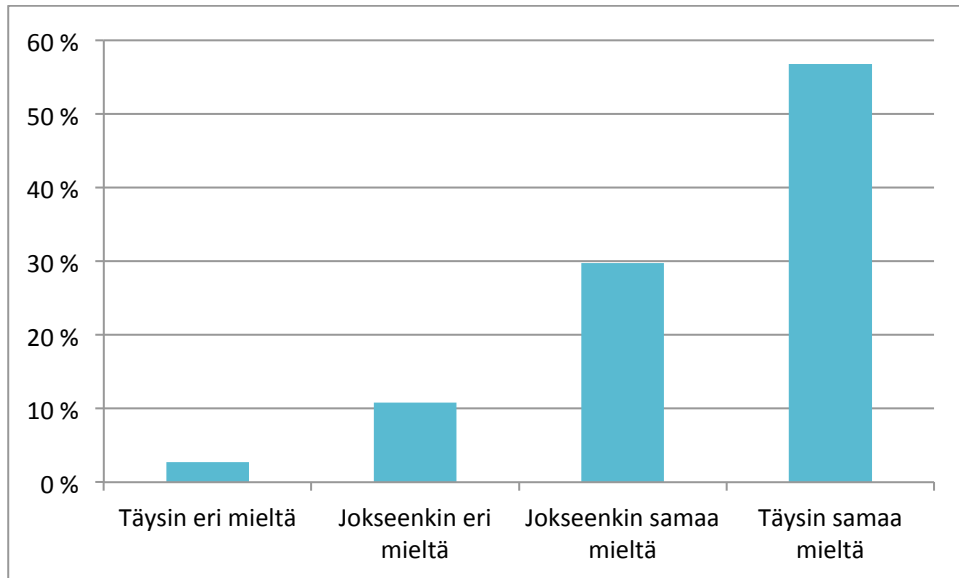
Kyselytuloksista selvisi, että kaikki, jotka olivat vastanneet ”Jokseenkin eri mieltä”, olivat yrityksessä työntekijä- tai esimiesasemassa. Johtotasolla toimivat olivat kaikki vastanneet joko ”jokseenkin samaa mieltä” tai ”täysin samaa mieltä”. Myös yksi työntekijäasemassa toimiva vastaaja oli vastannut ”täysin samaa mieltä”. Suurimmaksi osaksi oltiin siis sitä mieltä, että yritykset ovat sosiaalisesti vastuullisia.



Kuvio 2. Yritys, jossa työskentelen on mielestäni sosiaalisesti vastuullinen.

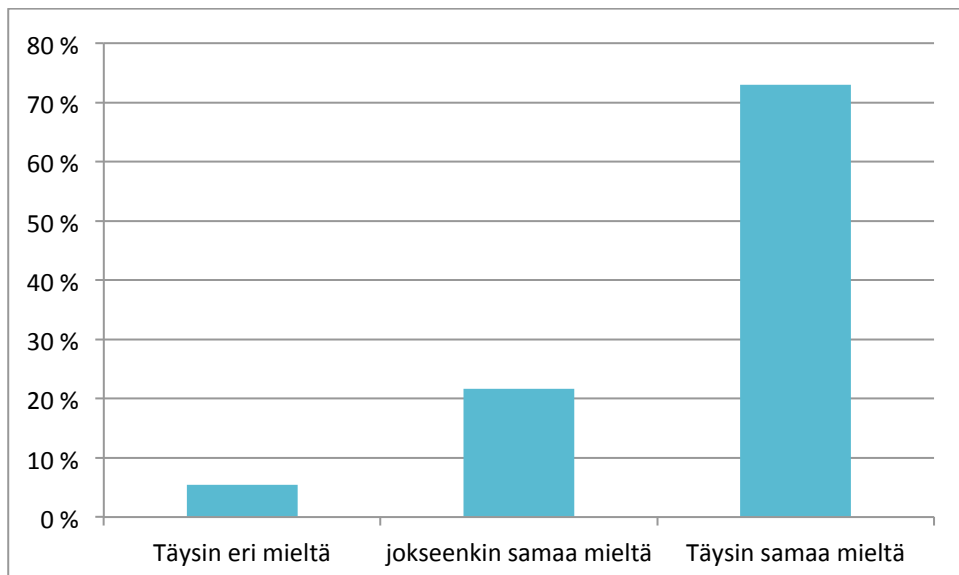
10.2 Henkilöstö

Kuviosta 3 havaitaan, että valtaosa (57 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että työpaikalla on taattu riittävät toimenpiteet syrjintää vastaan (esim. etniset ryhmät, seksuaalivähemmistöt, huonompiosaiset ihmiset). Jokseenkin samaa mieltä oli 30 % vastaajista, jokseenkin eri mieltä 11 % ja täysin eri mieltä 3 % vastaajista. Taustatietoihin liittyviä yhteneväisyyksiä ei havaittu. Tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa majoituspalveluyritysten työntekijöistä kokee, että työpaikalla on taattu riittävät toimenpiteet syrjintää vastaan.



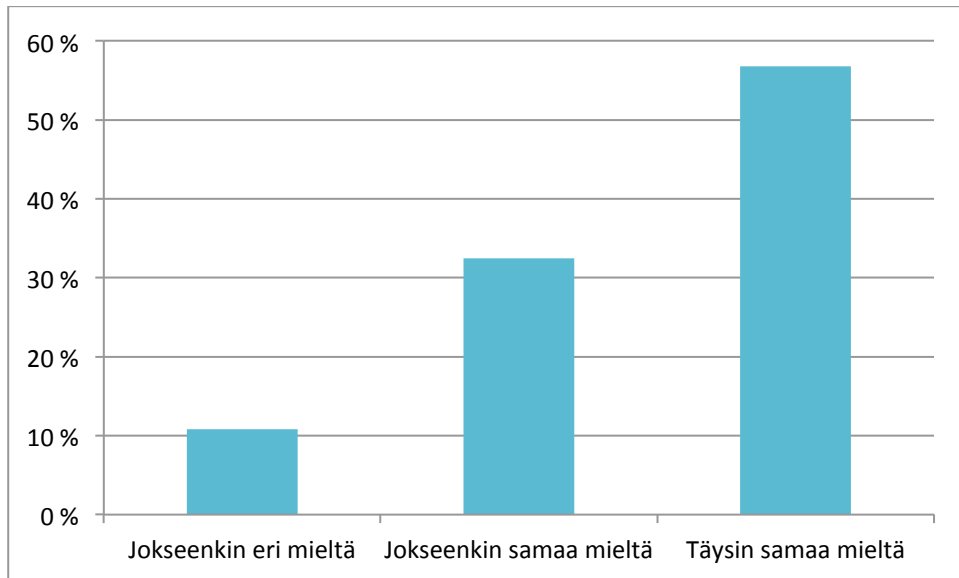
Kuvio 3. Työpaikallani on taattu riittävät toimenpiteet syrjintää vastaan (esim. etniset ryhmät, seksuaalivähemmistöt, huonompiosaiset ihmiset)

Täysin samaa mieltä siitä, että työajoissa voidaan työpaikalla tarvittaessa joustaa oli 73 % vastaajista (Kuvio 4). Jokseenkin samaa mieltä oli 22 %, jokseenkin eri mieltä 0 % ja täysin eri mieltä 5 % vastaajista. Täysin eri mieltä vastanneet (2 henkilöä) olivat molemmat alle 10 työntekijän yrityksestä. Tämä voisi kertoa siitä, että pienissä yrityksissä voi joskus olla hankalaa tehdä työvuoromuutoksia, sillä henkilökuntaa on vähän. Kuitenkin suurin osa myös alle 10 työntekijän yrityksen vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että työajoissa voidaan tarvittaessa joustaa. Pääasiassa työajat koetaan tarvittaessa joustaviksi.



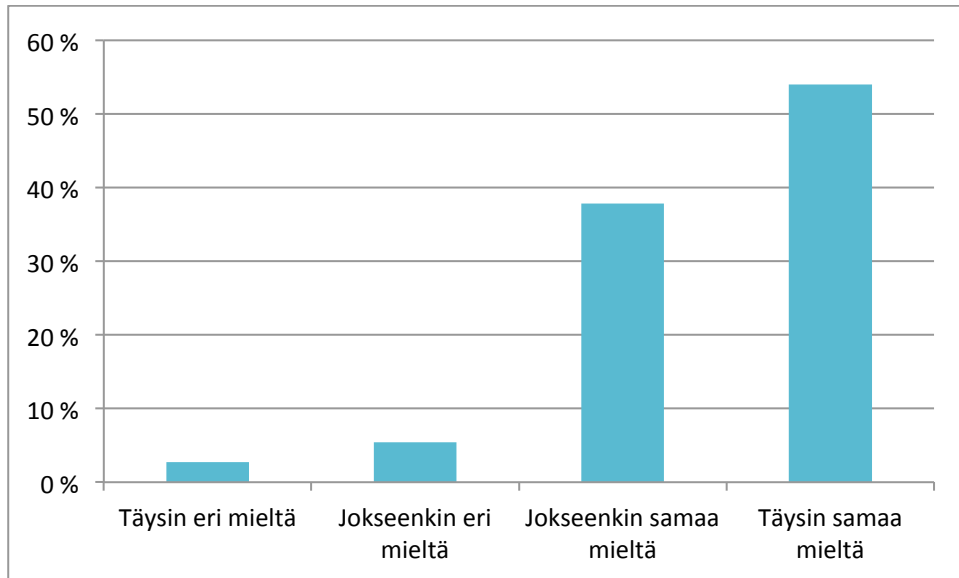
Kuvio 4. Työajoissa voidaan työpaikallani tarvittaessa joustaa

Työsuhteen pysyvyyden ja jatkuvuuden koki turvatuksi täysin 57 % vastaajista (Kuvio 5). Jokseenkin samaa mieltä työsuhteen pysyvyyden ja jatkuvuuden turvasta oli 32 % ja jokseenkin eri mieltä 11 % vastaajista. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä. Vastauksissa ei havaittu selkeää yhteyttä mihinkään tiettyihin taustatekijöihin tässä asiassa. Suurin osa vastaajista oli siis enemmän luottavainen kuin epävarma työsuhteensa pysyvyydestä ja jatkuvuudesta.



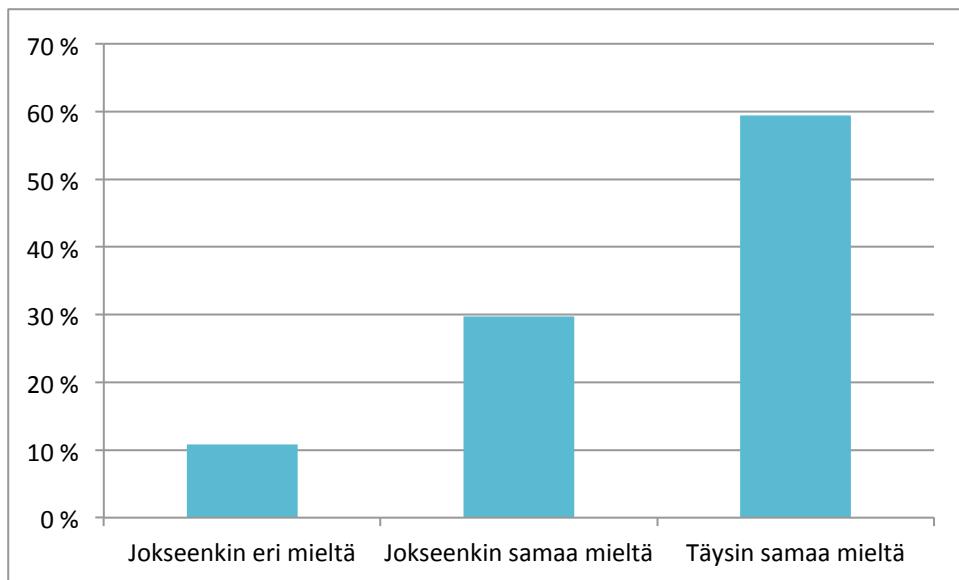
Kuvio 5. Koen työsuhteeni pysyvyyden ja jatkuvuuden turvatuksi

Vastaajista 54 % oli täysin samaa mieltä ja 38 % jokseenkin samaa mieltä väitteestä ”koen, että työnantajani välittää työhyvinvoinnistani” (Kuvio 6). 5 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 3 % täysin eri mieltä. Keskimäärin työnantajan koetaan siis välittävän työntekijän työhyvinvoinnista.



Kuvio 6. Koen, että työnantajani välittää työhyvinvoinnistani

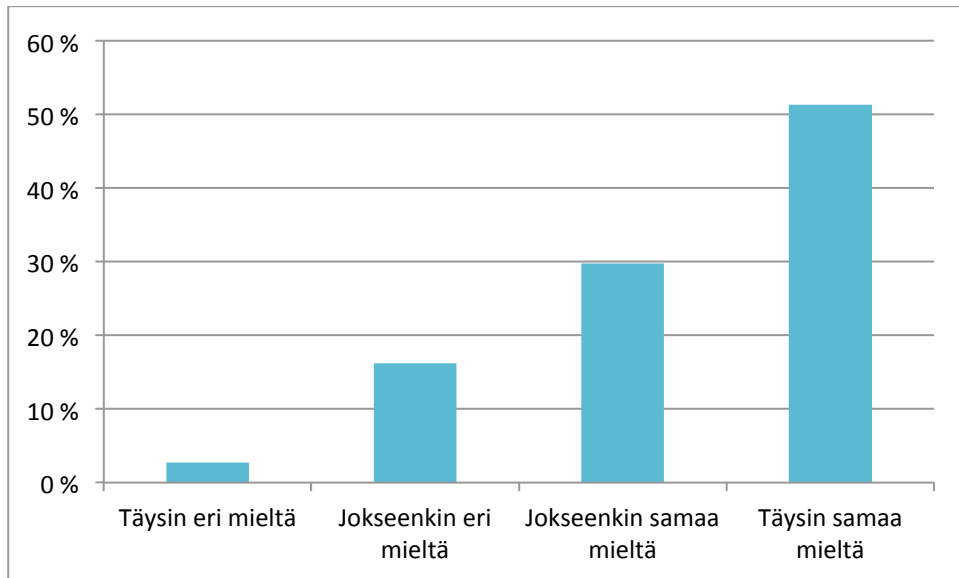
Väittämästä ” Olen työpaikallani saanut riittävän perehdytyksen työhöni” (Kuvio 7) oli täysin samaa mieltä 59 %, Jokseenkin samaa mieltä 30 %, jokseenkin eri mieltä 11 % ja täysin eri mieltä 0 %. Kaikki, jotka olivat vastanneet ”Jokseenkin eri mieltä” olivat työpaikalla työntekijän tai esimiehen asemassa, eli johdon asemassa olevat kokivat saaneensa jokseenkin tai täysin riittävän perehdytyksen työhönsä.



Kuvio 7. Olen työpaikallani saanut riittävän perehdytyksen työhöni

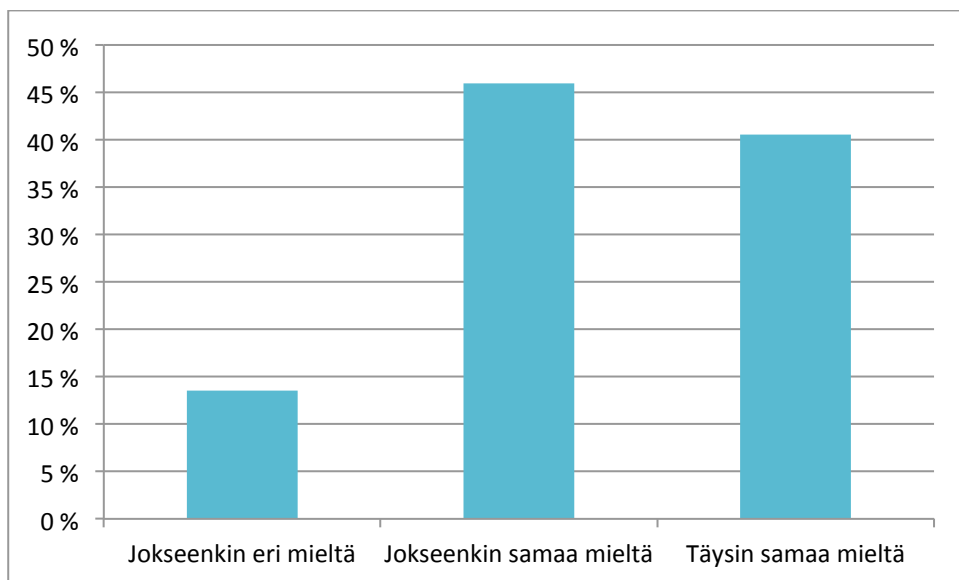
Kuviosta 8 selviää, että noin puolet vastaajista (51 %) oli täysin sitä mieltä, että työpaikan henkilöstön virkistymisestä pidetään huolta. Jokseenkin samaa mieltä oli 30 % vas-

taajista, jokseenkin eri mieltä 16 % vastaajista ja täysin eri mieltä 3 % vastaajista. Valtaosa kokee siis henkilöstön virkistymisestä pidettävän huolta.



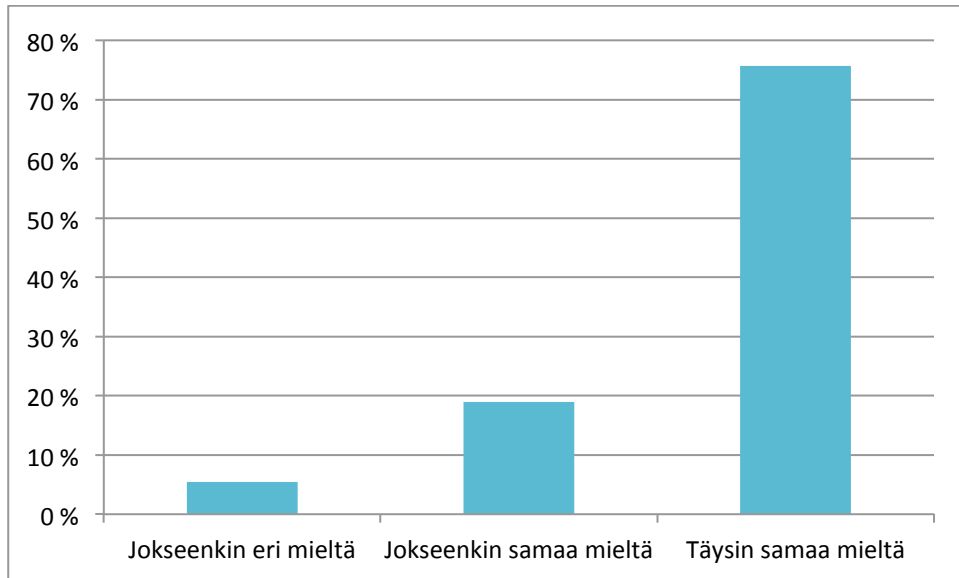
Kuvio 8. Työpaikallani henkilöstön virkistymisestä pidetään huolta

”Työpaikallani henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeista pidetään huolta” – väitteestä (Kuvio 9) oli täysin samaa mieltä 41 %, jokseenkin samaa mieltä 46 % ja jokseenkin eri mieltä 13 %. Työpaikkojen koulutus- ja kehittämistarpeiden huolenpito koettiin siis keskimäärin hyväksi.



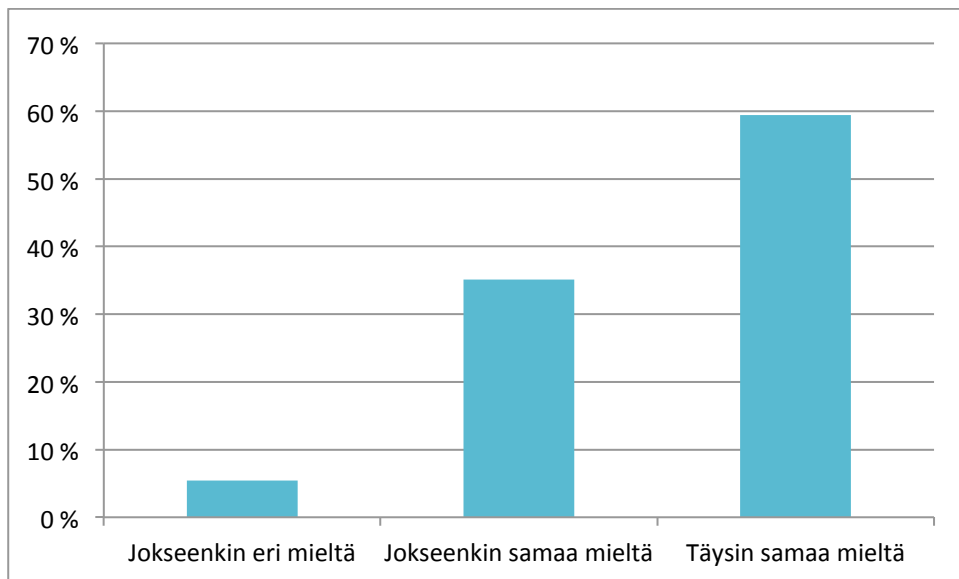
Kuvio 9. Työpaikallani henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeista pidetään huolta

Kuviosta 10 selviää, että terveydenhuoltoon työpaikoilla oltiin suurimmaksi osaksi täysin tyytyväisiä. Väitteestä ”Terveydenhuolto on työpaikallani järjestetty hyvin” oli täysin samaa mieltä 76 %, kukaan ei ollut täysin eri mieltä.



Kuvio 10. Terveysthuolto on työpaikallani järjestetty hyvin

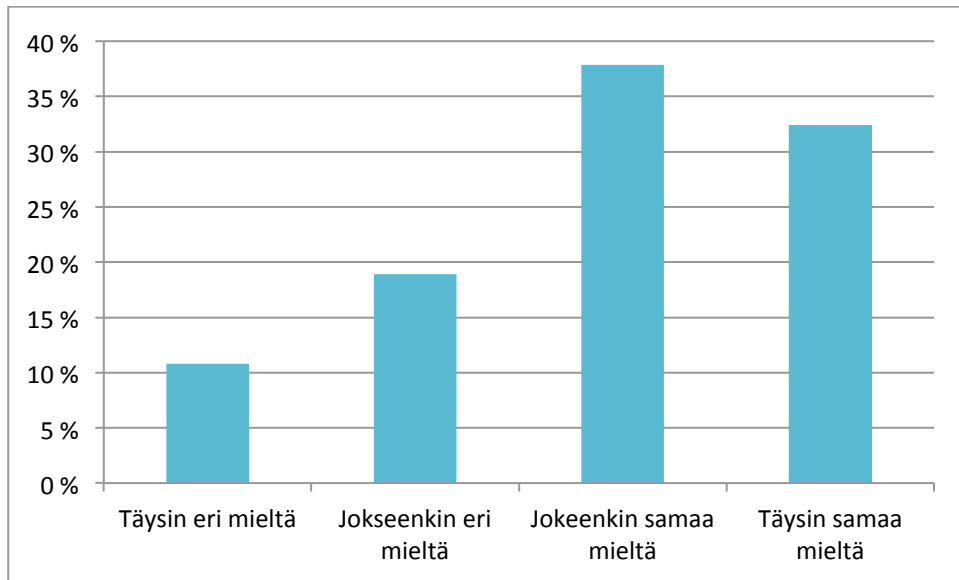
Vastaajista 59 % oli täysin sitä mieltä, että työskentelyolosuhteet ovat heidän työpaikallaan miellyttävät (Kuvio 11). Miellyttävillä työskentelyolosuhteilla tarkoitetaan tässä ergonomisia, siistejä ja toimivia työskentelyolosuhteita, sisältäen esimerkiksi toimivat laitteet ja välineet. Jokseenkin samaa mieltä oli noin kolmannes vastaajista ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan. Työskentelyolosuhteet koettiin siis työpaikoilla keskimäärin jokseenkin miellyttäväksi.



Kuvio 11. Työskentelyolosuhteet ovat työpaikallani miellyttävät

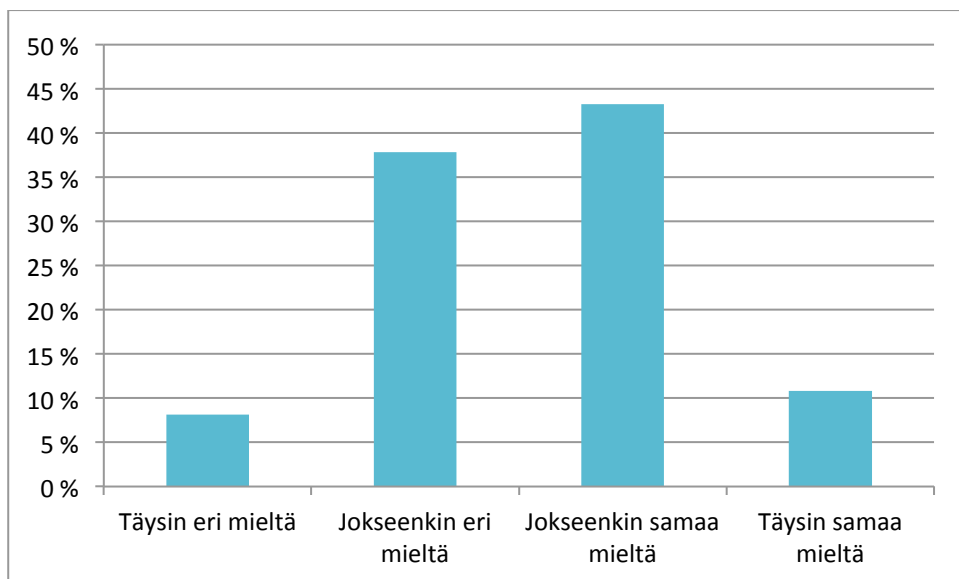
Väitteestä ”Työpaikallani käytetään kannustimia, jotka motivoivat tehokkaaseen työntekoon” (Kuvio 11) oli täysin samaa mieltä 32 %, jokseenkin samaa mieltä 38 %, jok-

seenkin eri mieltä 19 % ja täysin eri mieltä 11 % vastaajista. Suurin osa vastaajista oli siis jokseenkin tyytyväisiä, mutta myös tyytymättömyyttä havaittiin.



Kuvio 11. Työpaikallani käytetään kannustimia, jotka motivoivat tehokkaaseen työntekoon

Täysin samaa mieltä siitä, että työpaikalla saa hyvää palautetta hyvin tehdystä työstä (Kuvio 12) oli 11 % vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä oli 43 %, jokseenkin eri mieltä 38 % ja täysin eri mieltä 8 % vastaajista. Tuloksien perusteella yrityksillä olisi siis kehitettävää hyvän palautteen antamisessa työntekijöilleen hyvin tehdystä töistä.



Kuvio 12. Työpaikallani saa hyvää palautetta hyvin tehdystä työstä

Taulukosta 8 selviää, että 54 % vastaajista oli sitä mieltä, että työpaikalla annetaan ohjeistusta koskien tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. 46 % vastaajista oli päinvastaista mieltä. Taustatietojen perusteella, esimerkiksi yrityksen koon tai majoitusmuodon mukaan ei havaittu yhteneviä vastauksia.

Taulukko 8. Annetaanko työpaikallanne ohjeistusta koskien tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta?

Annetaanko työpaikallanne ohjeistusta koskien tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta?	%
Ei	46 %
Kyllä	54 %
Kaikki yhteensä	100 %

Usein kuulee puhuttavan siitä, onko vuokratyöntekijöiden asema tasavertainen yritysten omien työntekijöiden kanssa. Vaikka viimekäden työnantajavelvollisuuksista huolehtii-kin vuokratyöntekijä, on käyttäjäyritykselläkin velvollisuuksia vuokratyöntekijän suhteen. Näitä velvollisuuksia ovat muun muassa työnjohto- ja valvomisvelvollisuus, työntekijän perehdyttäminen työhön ja työpaikan olosuhteisiin sekä työsuojelutoimenpiteisiin. Käyttäjäyritys huolehtii muun muassa myös työn aikaisesta turvallisuudesta ja asianmukaisista työolosuhteista. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2014)

Taulukosta 9 selviää, että kysyttäessä, onko työpaikalla vuokratyöntekijät tasavertaisessa asemassa yrityksen omiin työntekijöihin, oli 22 % täysin samaa mieltä, 32 % jokseenkin samaa mieltä ja 8 % jokseenkin eri mieltä. Noin kolmasosa vastanneista ilmoitti, ettei yrityksessä ole vuokratyöntekijöitä.

Taulukko 9. Työpaikallani vuokratyöntekijät ovat tasavertaisessa asemassa yrityksen omiin työntekijöihin

Työpaikallani vuokratyöntekijät ovat tasavertaisessa asemassa yrityksen omiin työntekijöihin	%
Jokseenkin eri mieltä	8 %
Jokseenkin samaa mieltä	32 %
Täysin samaa mieltä	22 %

Yrityksessä ei ole vuokratyöntekijöitä	38 %
Kaikki yhteensä	100 %

Valtaosassa (54 %) yrityksistä toteutettiin säännöllisesti työpaikkatytyväisyyskyselyitä (Taulukko 10). 27 % vastasi, että kyselyitä toteutetaan epäsäännöllisesti ja 19 % vastasi, että yrityksessä ei toteuteta työpaikkatytyväisyys kyselyitä. Kahta vastaajaa lukuun ottamatta kaikki, jotka vastasivat ”ei toteuteta”, olivat alle 10 hengen yrityksistä. Yrityksissä, joissa henkilökuntaa on vähän, työpaikkatytyväisyydestä saatetaankin keskustella enemmän suullisesti. Tällöin säännöllisille tytyväisyyskyselyille ei välttämättä ole tarvetta.

Taulukko 10. Toteutetaanko yrityksessänne työpaikkatytyväisyys kyselyitä?

Toteutetaanko yrityksessänne työpaikkatytyväisyyskyselyitä?	%
Ei toteuteta	19 %
Kyllä, epäsäännöllisesti	27 %
Kyllä, säännöllisesti	54 %
Kaikki yhteensä	100 %

10.3 Turvallisuus

Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry:n oppaassa (2004) käsitellään turvallisuusohjeita sekä pelastussuunnitelmaa. Majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksen omistaja ja haltija on perustuslain mukaan yrityksessään velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä sekä varautumaan vaaratilanteisiin.

Erityisiä riskejä muihin kiinteistöihin verrattuna ovat asiakkaat, jotka eivät tunne rakennusta ja poistumisteitä sekä mahdollisesti nukkuvat. Myös huoneiden ja tilojen suuri lukumäärä ja myös todennäköisesti suuri paikalla olevien ihmisten määrä luo erityisiä riskejä. Majoitusliikkeiden on erikseen huomioitava nämä erityispiirteet riskikartoituksessaan. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 16)

Tulipalotilanteissa palon aikainen havaitseminen sekä heti aloitettava, tehokas alkusammutus ovat tärkeimpiä keinoja pyrittäessä vähentämään palovahinkoja. Henkilökunnan tulisi perus turvallisuuskoulutuksen lisäksi saada harjoitella alkusammutusta.

Taulukosta 11 selviää, että 84 prosentissa vastaajien yrityksistä järjestetään henkilöstölle turvallisuuskoulutusta. Yrityksissä, joissa ei järjestetä turvallisuuskoulutusta, olivat henkilöstömäärältään vaihtelevia, alle viiden henkilön yrityksistä yli 200 henkilön yrityksiin. Sekä ”ei” että ”kyllä” vastanneiden yritysmuodot vaihtelivat.

Taulukko 11. Järjestetäänkö työpaikallanne henkilöstölle turvallisuuskoulutusta?

Järjestetäänkö työpaikallanne henkilöstölle turvallisuuskoulutusta?	%
Ei	16 %
Kyllä	84 %
Kaikki yhteensä	100 %

Kysyttäessä, järjestetäänkö työpaikalla henkilöstölle ensiapukoulutusta (Taulukko 12) olivat tulokset miltei samat edellisen kysymyksen kanssa. Yhtä yritystä lukuun ottamatta samat vastaajat vastasivat molempiin kysymyksiin samalla tavalla. Yhtä yritystä lukuun ottamatta siis kaikissa yrityksissä, jossa järjestettiin turvallisuuskoulutusta, järjestettiin myös ensiapukoulutusta. 19 prosentissa yrityksissä ei järjestetty ensiapukoulutusta. Vain yhdessä yrityksessä järjestettiin siis ainoastaan turvallisuuskoulutusta.

Vastauksiin saattaa näiden kysymysten osalta vaikuttaa se, että koska turvallisuuskoulutus –sanaa ei oltu tarkemmin määritelty kyselyssä, sen voi yleistää tarkoittamaan myöskin ensiapukoulutusta. Näin molempiin kysymyksiin ”kyllä” vastanneiden osalta ei voida varmaksi sanoa, järjestetäänkö työpaikalla henkilöstölle jotain muuta turvallisuuskoulutusta kuin ensiapukoulutusta.

Taulukko 12. Järjestetäänkö työpaikallanne henkilöstölle ensiapukoulutusta?

Järjestetäänkö työpaikallanne henkilöstölle ensiapukoulutusta?	%
Ei	19 %
Kyllä	81 %
Kaikki yhteensä	100 %

Käytännön palo- ja evakuoitintilanteita harjoittelee kerran kahdessa vuodessa yli kolmannes vastanneiden yrityksistä ja vajaa kolmannes ei koskaan. (Taulukko 13).

Taulukko 13. Harjoitellaanko yrityksessänne säännöllisesti käytännön palo- ja evakuoitintilanteita?

Harjoitellaanko yrityksessänne säännöllisesti käytännön palo- ja evakuoitintilanteita?	%
Ei koskaan	30 %
Kerran kahdessa vuodessa	38 %
Kerran vuodessa	22 %
Useamman kerran vuodessa	11 %
Kaikki yhteensä	100 %

Hätätilannetta varten tulisi toimintaohjeet ja poistumiskartta oltava esillä hotellin sisääntuloaulassa sekä majoitushuoneissa. Toimintaohjeen tulisi olla helposti näkyvillä ja riittävän monena kieliversiona. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 16)

Taulukosta 14 selviää, ettei ohjeistusta noudateta kaikissa yrityksissä. Ei -vastanneista kaksi oli majoitusmuodoltaan hotelleja. Ohjeistusta voidaan kuitenkin suositella myös muille majoituspalveluja tarjoaville yrityksille.

Taulukko 14. Onko yrityksenne huoneissa asiakkaita varten turvallisuusohjeet tai jaetaanko niitä asiakkaille?

Onko yrityksenne huoneissa asiakkaita varten turvallisuusohjeet tai jaetaanko niitä asiakkaille?	%
Ei	14 %
Kyllä	86 %
Kaikki yhteensä	100 %

10.4 Asiakkaat ja yhteistyökumppanit

Matkailu- ja ravintola-ala on työvoimavaltainen toimiala, ja avain asiakkaan elämykseen onkin toimialan ammattilainen. Asiakkaalle alan vastuullisuus näkyy turvallisuutena sekä palveluiden hyvänä hinta-laatusuhteena. Monipuolinen kielitaito, kulttuurierojen tunteminen sekä suvaitsevaisuus ovat alalla erittäin tärkeitä taitoja. (MaRan www-sivut 2013)

Taulukosta 15 voidaan havaita kaikkien yritysten toteuttavan asiakastyytyväisyyskyselyitä.

Taulukko 15. Toteutetaanko yrityksessänne asiakastyytyväisyyskyselyitä?

Toteutetaanko yrityksessänne asiakastyytyväisyyskyselyitä?	%
Kyllä, epäsäännöllisesti	27 %
Kyllä, säännöllisesti	73 %
Kaikki yhteensä	100 %

Lähes kaikissa yrityksissä käytetään hankinnoissa paikallisia alihankkijoita (Taulukko 16). Mahdollisesti kaikissa; vastaajista 3 % ei osannut vastata kysymykseen.

Taulukko 16. Käytetäänkö yrityksessänne paikallisia alihankkijoita?

Käytetäänkö yrityksenne hankinnoissa paikallisia alihankkijoita?	%
En tiedä	3 %
Kyllä, pääasiallisesti	59 %
Osittain	38 %
Kaikki yhteensä	100 %

Taulukosta 17 havaitaan suurimman osan yrityksistä ottavan osaa hyväntekeväisyyteen jollain tavoin. 8 % ei ota osaa hyväntekeväisyyteen. Tämän kysymyksen kohdalla huomattiin jo kyselyn ollessa käynnissä, että vastausvaihtoehdot olisivat pitäneet asettaa valittavaksi siten, että vastaajan olisi ollut mahdollista valita yksi tai useampi vaihtoehto.

to. Tämä saattaa mahdollisesti vaikuttaa tuloksiin muiden kuin ”Ei ota osaa” vastanneiden osalta.

Taulukko 17. Ottaako yrityksenne osaa hyväntekeväisyyteen?

Ottaako yrityksenne osaa hyväntekeväisyyteen?	
Ei ota osaa	8 %
Lahjoitukset	21%
Myy hyväntekeväisyys, mikä? (Voit vastata alla olevaan tekstiruutuun)	11 %
Osallistuu hyväntekeväisyyskampanjoihin	30 %
Sponsorointi	30 %
Kaikki yhteensä	100 %

Muilla kuin tavoilla, jotka olivat vaihtoehtoina, otti hyväntekeväisyyteen osaa 11% yrityksistä. Avoimeen kenttään muusta hyväntekeväisyydestä vastattiin seuraavaa:

*Annamme alennuksia majoitus hinnoista.
Joulukorttirahat lahjoitetaan hyväntekeväisyyteen
Kaikennäköinen yhteistyö ja avunanto paikallisissa lasten- ja vanhustyöissä
koko toiminnan tuotto menee lähetystyöhön ja vastaavaan toimintaan.
Lahjoitamme vanhoja löytötavaroita kirppareille ja kalusteita muuhun käyttöön.
Omia hyväntekeväisyyskampanjoita silloin tällöin
Tapahtumien tukeminen
Tuki-ilmoitukset joulupostit lahjoitukset*

10.5 Avoimet vastaukset

Avoimilla kysymyksillä haluttiin tutkimustuloksiin syvyyttä sekä konkreettista, vastaajien omin sanoin antamaa tietoa vastaamaan tutkimusongelmaan. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä ”Miten kuvailisit tämänhetkistä sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta työpaikallasi?” haluttiin vastaajille antaa mahdollisuus selittää omin sanoin sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta työpaikoillaan. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen saatiin seuraavia vastauksia:

Ei ole ollut ajankohtaista puuttua mihinkään. Kaikki ovat tasavertaisessa asemassa

Erittäin vastuullinen: ympärivuotiset työpaikat, TES:iä korkeampi palkka, huolenpito

Yrityksen verkkosivusto (ei näytetä julkaistavassa tutkimuksessa)

Hyvin hoidossa

Hyvä

Hyvä, sillä työyhteisön pienuudesta johtuen asiat ovat hyvin hallinnassa

Hyvä.

Kohtalainen

Käytämme mahd. mukaan paikallisen sosiaalisen yrityksen palveluita

Meillä puhutaan siitä, suositellaan tehtäväksi, mutta toimitaan muutoin kun puhutaan. On kiusaamistapauksia jotka ei hoideta kunnolla työnantajan puolelta. Kiusaaja saa jatkaa....

mielestäni ok

Olemme ajan tasalla

Olemme suhteellisen suuri työllistäjä ja veronmaksaja, joten tätä kautta sosiaalinen vastuu toteutuu. Näkemykseni mukaan työnantajan yhtiö pitää myös huolta työntekijöistä ja työntekijöiden jaksamisesta. Jaksamisen osalta osassa hotelleja on omaksuttu erilaisia kampanjoita. Lisäksi työntekijät voivat yhtiön tiloissa harrastaa liikuntaa.

Olemme vastuullisia kaikki 2hlö sanomista ja tekemisistämme.

Riittävällä tasolla.

Siten, että toimintamme on melko vastuullista sosiaalisen vastuullisuuden näkökulmasta katsottuna, mutta varsinainen dokumentointi vastuullisuudesta vielä puuttuu.

Terveellä pohjalla.

Työnantaja on erittäin hyvin "hermolla" ja pyrkii kaikin tavoin sopeutumaan esim. yksittäisen työntekijän elämäntilanteen muutoksiin. Työvuoro-toiveita kunnioitetaan lähes 100%:sti. Jatkuvaa esimies-alaiskeskustelua ja työntekijöiden ehdotuksia työhön liittyen pyritään keräämään aktiivisesti

työoloista pidetään huolta

työpaikan ilmapiiri on hyvä ja toisten kunnioittamisen arvot sisäistetty

Toisella avoimella kysymyksellä tavoiteltiin esimerkkejä eri yritysten käytännöistä henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseksi. Kysymykseen ”Millaisia keinoja työpaikallanne käytetään henkilöstön hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen varmistamiseksi?” saatiin seuraavanlaisia vastauksia:

Asiakkaat määräävät työtahdin, pidämme tarvittavat loma/vapaat pois työnäARESTÄ

Avoim kanssakäyminen.

Henkilökohtainen panostaminen. Työssäjaksamiseen 300- / hlö/vuosi (Työkengät, työvire, kulttuuri, liikunta) Koulutukset keskimäärin 4,3 päivää per henkilö/vuosi. Yrityksessä 2000 henkeä

Henkilökunnan virkistäytymispäiviä, työsuhde-etuna elokuvalippuja ja liikuntaseteleitä edulliseen hintaan.

Henkilökuntaedut, liikuntaedut. Työhyvinvointistrategia on olemassa ja käytännössä.

jokapäiväisessä kanssakäymisessä huolehditaan toisista, kysellään kuulumisia ja käydään läpi kiperiäkin tilanteita henkilökohtaisessa elämässä jne. Välitetään toisista. Järjestetään yhteistä tekemistä

Kehityskeskustelut, avoimet keskustelut ja vuorovaikutteisuus. Virkistyspäivät

Keskustelut, tiedonkulusta huolehtiminen, työvälineet kunnossa, virkistystoiminta, liikunta- ym etuisuuksia

Koulutussuunnitelma on työn alla ja lisäksi muuta koulutusta tarpeen mukaan kuten paloturvallisuuteen liittyen ja ensiapukoulutusta.

kuntosalinkäyttöoikeus; joulu tai kevätjuhlat

Liikuntasetelit ja muu TYHY toiminta.

Liikuntasetelit Laaja työterveyshuolto Avoin keskustelu ja Varhaisen tuen malli

Liikuntasetelit, hyvät terveyspalvelut, yhteiset virkistymispäivät ym.

normaali "huomioonottaminen" virkistystilaisuudet liikuntasetelit kannusteet, sekä taloudelliset että vapaat

Toimitusjohtaja ei tiedä kaikkea mitä tapahtuu. Vanhempia työntekijöitä sorretaan. Heitetään nurkaan kun räitti kun tulee vanhaksi.

työhyvinvointikyselyt säännöllisesti, työvuorolistat suhteutetaan jaksamisen sekä perheen mukaan mikäli mahdollista, virkistäytymispäivä vuosittain. Tiedotetaan palavereista, kehitetään viestintää edelleen henkilöstön välillä. Perekäytös ja kehityskeskustelut vuosittain

Työhyvinvointipäivä, Yritysjuhlat, Virikesetelit, Kehityskeskustelut, lomarahen vaihto vapaaksi, opintovapaat Työergonomiatestit, hieronta, laajennetty työterveyshuolto

Työhyvinvointisuunnitelman toteuttaminen

Työterveyshuolto parasta mahdollista. Työajan ulkopuolella liikuntaa.

Kehityskeskustelut. Terveysturvavakuutus.

Virkistys tuokioita, liikuntaseteli, yhteisiä tyhy päiviä

Virkistyspäivät ja keskustelut

viristäytyminen, pitkät lomat

Viristäytymisessä yhteisiä tilaisuuksia

Yhteiset urheilut (Naisten Kymppi ja Helsinki Midnightrun), Liikuntasetelit. Työvuorosuunnittelu.

Yhtiön tilojen hyödyntäminen liikkumiseen. Yhtiön työterveyshuolto on järjestetty lakisääteistä laajempaan ja se on tasa-arvoinen työntekijöille. Yhtiössä on laadittu erilaisia ohjeita työntekijöiden tasa-arvoiseen kohteluun ja jaksamiseen, työterveyshuoltoon liittyen (esim. varhaisen välittämisen mallit). Yhtiö on myös panostanut sisäiseen kommunikointiin. Työntekijöillä on myös hyvät työsuhde-edut käytettävissä ja ne voivat osaltaan edes auttaa työntekijöiden jaksamista (mm. lomailu ja liikuntapalvelut)

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä ”Ruusut ja risut kyselyyn liittyen” sai antaa palautetta kyselystä. Kyselystä saatiin seuraavaa palautetta:

:)

+/-

Ei ole huomautettavaa, vaikka joskus kyseenalaistan tämän tyyppisten kyselyiden merkityksen...

hienoa että tällaista tehdään

hyvä kysely, kiitos jos saan tietoa tuloksesta

Hyvä kysely!

Kysymyksen 12 ensimmäinen kysymys kaipaa selitystä, Mitä tarkoittaa sosiaalisesti vastuullinen? Pienessä yrityksessä ei ole tarpeen tehdä erillisiä ohjeita syrjinnästä tai vastaavasta. Kts kysymys 13. Byrokratiaa on ihan tarpeeksi muutenkin.

Mallikkaasti toteutettu.

olisi hyvä olla mahdollisuus vastata ei tarvetta työpaikallani tms.

Ruusut:toimenpiteitä erittäin paljon Risut: kaikki eivät osallistu

Useassa kohdassa olisi pitänyt valita useampi eri vaihtoehto, mutta kysely ei sallinut tämän tekemistä. Tästä johtuen vastaukset eivät kaikilta osin ole 100 % paikkaansa pitäviä. Yritin valita parhaiten soveltuvan vastausvaihtoehdon.

11 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Valtaosa yrityksistä on määritellyt sosiaalisen vastuullisuuden osaksi yrityksen yritysarvoja, joka kertoo aiheen olevan yrityksille tuttu ja se koetaan tärkeäksi. Kuitenkin vain noin neljännes yrityksistä on nimennyt yhteiskuntavastuuasioista vastaavaa johtajaa tai työryhmää.

Noin neljännes yrityksistä oli joutunut irtisanomaan työntekijöitä säästötoimenpiteiden seurauksena viimeisen kahden vuoden aikana, mikä on melko vähän. Maailmantalouden suhdanteet vaikuttavat matkailualan tuotteiden ja palveluiden kysyntään ja työllisyystilanteeseen. Sesonkiajat vaikuttavat niin ikään kysyntään, ja alalla työskenteleekin paljon osa-aikaisia ja vuokratyöntekijöitä.

Eniten yrityksillä on tulosten mukaan käytössään ekologisuuteen liittyviä laatu- tai ympäristömerkkejä tai sertifikaatteja. Sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyvä laatu- tai ympäristömerkki/sertifikaatti oli harvinainen. Joutsenmerkin eli pohjoismaisen ympäristömerkin mainitsi viisi yritystä erikseen. Joutsenmerkin tavoitteena on edistää kestävä kehitystä ja se etsii ratkaisua ympäristöongelmiin. Erikseen mainittiin myös kestävän matkailun merkki ECEAT (European Centre for Ecological and Agricultural Tourism),

Eko-kompassi, Allergiatunnus, Laatutonni, hostellien laatukriteereihin liittyvä, VERSO Globe Suomen Luonnonsuojeluliiton Yrityskummi BSAG Baltic Sea Action Group, Vestas Award eli suunnittelu ja teknologia palkinto sekä Ympäristövastaava -merkki.

Ekologisuuteen liittyvät asiat ovat kestävän kehityksen osalta olleet enemmän esillä kuin sosiaalinen vastuullisuus. Tämä ilmenee muun muassa yrityksille suunnatuissa laatu- tai ympäristömerkeissä/sertifikaateissa, joista suurin osa on ekologisuuteen liittyviä tai vähintään painottuvia. Sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyviä merkkejä on vielä ainakin toistaiseksi vähemmän.

Kyselyyn vastanneista valtaosa koki yrityksen, jossa työskentelee sosiaalisesti vastuulliseksi. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että yrityksissä on taattu riittävät toimenpiteet syrjintää vastaan. Työajat koettiin valtaosin tarvittaessa joustaviksi ja työsuhteen pysyvyys ja jatkuvuus turvatuksi. Yli puolet vastaajista oli täysin sitä mieltä, että työnantaja välittää työntekijän työhyvinvoinnista ja noin kolmannes jokseenkin tätä mieltä. Työpaikalla saatavaan perehdytykseen oltiin pääosin täysin tyytyväisiä kuin myös henkilöstön virkistäytymisen huolenpitoon. Suurin osa vastaajista oli koki työpaikan henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeista pidettävän huolta, kuitenkin 13 % oli asiasta jokseenkin eri mieltä. Työpaikalla järjestettyyn terveydenhuoltoon oltiin pääosin täysin tyytyväisiä ja työskentelyolosuhteet työpaikalla koettiin suurimmaksi osaksi miellyttäviksi.

Noin kolmannes oli eri mieltä siitä, että työpaikalla käytetään tehokkaaseen työntekoon motivoivia kannustimia. Valtaosa oli kuitenkin jokseenkin tai täysin tätä mieltä. Noin puolet olivat eri mieltä ja puolet samaa mieltä väitteestä "Työpaikallani saa hyvää palauteta hyvin tehdystä työstä". Erityisesti tässä asiassa yrityksillä olisi siis tulosten mukaan parantamisen varaa. Vajaa puolesta yrityksistä annetaan ohjeistusta koskien tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Pienissä alle viiden hengen yrityksissä ohjeistusta koskien henkilökuntaa ei välttämättä tarvita, kuitenkin asiakkaiden suhteen ohjeistusta voitaisiin antaa.

Valtaosa vastaajista koki vuokratyöntekijöiden olevan tasavertaisessa asemassa yritysten omiin työntekijöihin nähden. Yli kolmanneksessa yrityksistä ei ollut käytössä vuokratyöntekijöitä. Suurimmassa osassa yrityksiä toteutettiin työpaikkatyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti, hieman alle neljäsosassa ei toteutettu kyseisiä kyselyitä lainkaan. Pie-

nissä yrityksissä, joissa henkilökuntaa on vähän, puhutaan työpaikkatytyväisyydestä usein suullisesti keskustellen.

Turvallisuuskoulutusta järjestettiin 84 prosentissa yrityksistä, ja ensiapukoulutusta 81 prosentille yrityksistä. Vajaa kolmanneksessa yrityksistä ei tulosten mukaan harjoitella koskaan käytännön palo- ja evakuointitilanteita. Häätötilannetta varten tulisi toimintaohjeet ja poistumiskartta oltava esillä hotellin sisääntuloaulassa sekä majoitushuoneissa (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 16). Kysymykseen ”Onko yrityksen huoneissa asiakkaita varten turvallisuusohjeet tai jaetaanko niitä asiakkaille?” Ei - vastanneista kaksi oli majoitusmuodoltaan hotelleja. Valtaosa yrityksistä (87 %) vastasi kysymykseen myöntävästi. Ei-vastanneiden yritysten olisi tärkeää puuttua asiaan ja varmistaa asiakkaiden turvallisuus selkeiden ohjeiden osalta.

Kaikissa yrityksissä toteutettiin asiakastytyväisyyskyselyitä joko säännöllisesti (73 prosentissa yrityksistä) tai epäsäännöllisesti. Tämä kertoo siitä, että yritykset ymmärtävät asiakaspalautteen tärkeyden liiketoiminnan kannalta ja palvelun laatua halutaan jatkuvasti kehittää.

Lähes kaikissa yrityksissä käytetään hankinnoissa paikallisia alihankkijoita, joko pääasiallisesti (59 % yrityksistä) tai osittain. Vastaajista 3 % ei osannut vastata kysymykseen. Suurin osa yrityksistä ottaa osaa jonkinlaiseen hyväntekeväisyyteen. Vajaa kolmasosa osallistuu hyväntekeväisyyskampanjoihin, ja sama määrä tekee sponsorointia. Muuta hyväntekeväisyyttä tehtiin lahjoitusten, majoitushintojen alennusten, joulukorttien, lapsi- ja vanhustyön, lähetystyön ja tapahtumien tukemisen muodossa. Tuloksista voidaan päätellä majoituspalvelualan yritysten tekemän monipuolista hyväntekeväisyyttä.

Kyselyssä pyydettiin kuvailemaan tämänhetkistä sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta työpaikalla. Vastauksissa mainittiin positiivisten ”hyvä” kommenttien lisäksi TES:iä korkeampi palkka, huolenpito, virkistäytymiseen liittyviä etuja, työvuoroitoiden kunnioittaminen, työoloista huolehtiminen, kunnioittamisen arvot sekä jatkuva esimiesalaiseskustelu ja työntekijöiden mielipiteiden huomiointi. Yhdessä vastauksessa kerrottiin kiusaamistapauksista joihin työnantaja ei ole puuttunut. Vastaaja kertoi myös yrityksessä puhuttavan sosiaalisesta vastuullisuudesta, mutta hän koki yrityksessä toimitta-

van puheiden vastaisesti. Sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta kuvailtiin siis pääasiassa positiiviseksi.

Henkilöstön hyvinvoinnin ja työssäjaksamisen varmistamiseksi käytettyjä keinoja yrityksissä olivat tulosten mukaan henkilökuntaan panostaminen rahallisesti tietyllä summalla, virkistäytymispäivät, etusetelit ja elokuvaliput, huolehtiminen ja välittäminen, yhteinen tekeminen, avoimet keskustelut ja vuorovaikutteisuus, työvälineet, koulutus ja turvallisuuskoulutus, joulu- ja kevätjuhlat, TYHY toiminta, lakisäätteistä laajempi terveydenhuolto, erilaiset kannusteet, työvuorolistojen mukauttaminen työntekijöille sopiviksi, hieronta, opintovapaat, työergonomiatestit, työhyvinvointisuunnitelman toteuttaminen. Tulosten mukaan majoituspalvelualan yrityksissä henkilöstön hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehditaan.

Opinnäytetyön tutkimustuloksista selvisi, että sosiaalisen vastuullisuus toteutuu suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä pääosin hyvin. Tulosten mukaan erityisen hyvin yrityksissä oli järjestetty työterveyshuolto ja mahdollistettu tarvittaessa joustavat työajat. Kaikissa kyselyyn vastanneiden yrityksissä toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyitä ja 93 prosenttia yrityksistä otti osaa hyväntekeväisyyteen. Yrityksillä oli tulosten mukaan kehitettävää työntekijöiden kannustamisessa sekä hyvän palautteen antamisessa hyvästä työstä. Lisäksi yritysten turvallisuusasioita, erityisesti paloturvallisuutta tulisi kehittää.

12 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta erilaisissa majoituspalvelualan yrityksissä ympäri Suomea niin työntekijöiden, esimiesten kuin johdonkin näkökulmasta.

Kysely saatiin lähetettyä sähköpostitse yhteensä 184 henkilölle joista kyselyyn vastasi 37 henkilöä. Vastausprosentiksi muodostui näin 20. Vastauksia sähköiseen kyselyyn saatiin henkilöstöltään eri kokoisista yrityksistä sekä eri majoitusmuotoa edustavista yrityksistä. Vastaaajia oli monesta eri ikäluokasta, miehiä ja naisia lähes yhtä paljon.

Vastaajat toimivat työpaikallaan työntekijänä, esimiehinä tai johdon asemassa. Vastauksia saatiin Ahvenanmaata lukuun ottamatta kaikilta suuralueilta.

Vastaajia kyselyyn saatiin siis tavoitellun monipuolisesti, vastausprosentti jäi tosin hie- man odotettua pienemmäksi mikä heikentää tutkimuksen yleistettävyyttä. Vastauspro- sentiksi tavoiteltiin noin 30 – 40. Päätarkoitus ei kuitenkaan ollut vertailla esimerkiksi eri suuralueiden tai yritysmuotojen tuloksia toisiinsa, vaan saada tietoa mahdollisimman monipuolisilta tahoilta majoitusosalalla. Näin pyrittiin selvittämään sosiaalisen vastuulli- suuden tilannetta yleisesti majoituspalvelualan yrityksissä.

Yritysmuotojen vertailu ei tässä tutkimuksessa olisi ollut perusteltua ja antanut realistis- ta kuvaa, sillä joistain yritysmuodoista oli edustettuna vain alle kolme yritystä. Jos vas- tauksia oltaisiin saatu enemmän myös yritysmuodoilta, joita on Suomessa vähemmän hotelleihin nähden, oltaisiin mahdollisesti voitu vertailla eri yritysmuotojen vastausero- ja. Tässä tutkimuksessa se ei kuitenkaan ollut tarkoitus, eikä kyselypyyntöjä lähetetty- kään tasaisesti eri majoitusmuotoihin. Yhteystiedoista valtaosa oli hotelleja, joita kaikis- ta majoitusmuodoista onkin eniten toiminnassa.

Reliabiliteetti tarkoittaa saatujen tulosten pysyvyyttä. Tutkimus on reliaabeli, jos toistet- taessa tutkimus saadaan samat tutkimustulokset, eivätkä tulokset siis johdu sattumasta. Mittari voi myös olla väärä, jolloin mittari tuottaa aina samat väärät tulokset. Tutkimuk- sen reliabiliteetti ei siis takaa validiteettia, eli pätevyyttä. (Kananen 2011, 119)

Reliabiliteetissa voidaan erottaa kaksi osatekijää: stabiliteetti ja konsistenssi. Stabiliteet- ti mittaa mittarin pysyvyyttä ajassa, ja stabiliteettia voidaan nostaa suorittamalla mit- tauksia ajallisesti peräkkäin. Mittari voi siis olla validi ja olla reliabiliteetiltaan korkea, mutta ilmiö sinänsä saattaa ajan myötä muuttua. (Kananen 2011, 119-120)

Tässä opinnäytetyössä ei stabiliteettia olla tutkittu, sillä uusintamittaukset eivät olleet ajallisista ja taloudellisista syistä mahdollisia. Tutkimusta voidaan kuitenkin pitää reli- aabelina, sillä tutkimustulokset olisivat samat jos kysely toistettaisiin samoilla henkilöil- lä. Jos tutkimukseen vastaisi eri henkilöt, tulokset olisivat varmasti erilaisia, mutta tut- kisivat samaa asiaa.

Validiteetti eli pätevyys vastaa siihen, mitataanko sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Va- liditeetti varmistetaan mittaamalla oikeita asioita sekä käyttämällä oikeaa tutkimusme-

netelmää ja oikeaa mittaria. Validiteetin hyvyyden arviointi on vaikeampaa kuin reliabiliteetin arviointi. (Kananen 2011, 121)

Tutkimuksen validiteettia heikentää se, että suurin osa vastanneista oli yritysten johdon asemassa. Kyselyyn on siis saattanut vastata esimerkiksi yritysten johtajia, jotka ehkä ajattelevat ja kokevat yrityksen tilanteen ja toimintatavat todellisuutta positiivisemmin. He saattavat myös ajatella antavansa yrityksestä paremman kuvan, vaikka kysely tehtiinkin nimettömänä ja täysin luottamuksellisena. On siis mahdollista, että tutkimuksen mielipidekysymysten tulokset ovat hieman todellista positiivisempia. Tutkimustuloksia voitaisiin kuitenkin puhuttaessa yleistää johdon näkemyksestä tutkimusongelmaan.

Kysymyslomakkeessa olisi kysymysten “Onko yrityksessä käytössä jonkinlainen laatu- tai ympäristömerkki/sertifikaatti?” ja “Ottaako yrityksenne osaa hyväntekeväisyyteen” kohdalla voinut antaa mahdollisuuden valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Molemmissa kysymyksissä annettiin mahdollisuus kirjoittaa avoimeen vastauskenttään mahdollisista muista yrityksen käytössä olevista ympäristömerkeistä/sertifikaateista tai hyväntekeväisyydestä, joita ei ollut valmiissa vastausvaihtoehdoissa. On kuitenkin mahdollista, että joissain yrityksissä olisi ollut tarve valita useampi kuin yksi vastausvaihtoehto, joka saattaa heikentää tulosten luotettavuutta. Yhdessä kyselylomakkeelle annetussa palautteessa mainittiin kyseisestä asiasta:

Useassa kohdassa olisi pitänyt valita useampi eri vaihtoehto, mutta kysely ei sallinut tämän tekemistä. Tästä johtuen vastaukset eivät kaikilta osin ole 100 % paikkaansa pitäviä. Yritin valita parhaiten soveltuvan vastausvaihtoehdon.

Tutkimusta voidaan kuitenkin pitää kohtalaisen validina, sillä se mittaa oikean tutkimusmenetelmän avulla oikeita asioita eli sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Tutkija voisi olla eri ja saada samat tulokset, jos hän noudattaisi täysin raportoituja menetelmiä tutkimusta tehdessä. Kyselyyn saattaisivat vastata eri ihmiset kuin tässä tutkimuksessa, jonka vuoksi tulokset voisivat olla erilaiset.

13 POHDINTA

Saatekirjeessä (Liite 1) selitettiin lyhyesti, mitä sosiaalinen vastuullisuus tarkoittaa. Kuitenkin yhdessä kyselylomakkeeseen liittyvässä palautteessa mainittiin, että termi olisi kaivannut selitystä. Joko termi ei oltu selitetty saatekirjeeseen tarpeeksi selkeästi, tai vastaaja ei mahdollisesti ollut lukenut huolella saatekirjettä. Termiä ei selitetty yksityiskohtaisesti saatekirjeessä tai kyselylomakkeessa, sillä liika teksti alentaa kyselyyn vastaamisen helppoutta ja saattaa alentaa vastausprosenttia. Koen, että ratkaisu oli oikea ja saatekirje toimitti tehtävänsä tarkoituksen mukaisesti.

Opinnäytetyön tekemisen olisin voinut aloittaa hieman aikaisemmin, jolloin tutkimuksen aikataulu olisi ollut joustavampi. Olisin mahdollisesti kerännyt ainoastaan tietyssä asemassa, esimerkiksi työntekijän asemassa, olevien työntekijöiden yhteystietoja. Tällöin tutkimuksen tulokset olisivat olleet täsmällisempiä ja kertoneet realistisemmin tietyn aseman työntekijöiden näkökulman yrityksen sosiaalisesta vastuullisuudesta.

Opinnäytetyö tekeminen oli mielenkiintoinen ja opettavainen prosessi. En ole aikaisemmin tehnyt kvantitatiivista tutkimusta, ja opittavaa oli joka vaiheessa paljon. Oli yllättävää, miten paljon aikaa tutkimuksen taustatyö ja tiedonhankinta vei ja miten paljon teoriaa tarvittiin kyselyn toteuttamiseen.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöni onnistui mielestäni hyvin. Tutkimusongelmaan saatiin vastaus hieman odotettua erilaisesta näkökulmasta mielipidekysymysten osalta, sillä näiden kysymysten osalta tulokset kertovat vahvasti majoituspalveluyritysten johdon asemassa olevien henkilöiden näkökulman tutkimusongelmaan. Tieto on kuitenkin tärkeää jatkotutkimusten kannalta, ja uusissa tutkimuksissa voidaan kysely osoittaa esimerkiksi ainoastaan työntekijäasemassa oleville henkilöille. Sain tehdä paljon ratkaisuja työhön liittyen itsenäisesti, joka oli haastavaa, mutta opettavaa. Esimerkiksi opinnäytetyön aiheen rajaaminen onnistui mielestäni hyvin.

Opin valtavasti uutta työn eri vaiheissa itse aiheesta, tutkimuksen tekemisestä, lähteiden hausta ja niihin viittaamisesta sekä muusta raportoinnista. Aihe oli itselleni uusi ja mielenkiintoinen, joten siihen perehtyminen oli antoisaa. Kvantitatiivisen tutkimuksen tekeminen palautti mieleen joitakin aiemmin eri kursseilla opittuja taitoja, mutta vaati myös uusien taitojen opettelua. Haastavaa oli pysyä suunnitellussa aikataulussa ja tehdä itsenäisesti ratkaisuja työn suhteen sen eri vaiheissa.

Jos aikaa olisi ollut, olisin yrittänyt korottaa vastausprosenttia ottamalla uudelleen yhteyttä puhelimitse olemassa oleviin yhteystietoihin. Suurempi vastausprosentti olisi mahdollistanut tutkimustulosten paremman yleistettävyyden. Uskon kuitenkin, että työstä tulee olemaan hyötyä MEKille, sillä työn avulla heillä on nyt konkreettista tietoa vastuullisuudesta pienestä osasta matkailualan yrityksiä Suomessa. Tutkimusta voidaan hyödyntää mahdollisesti jatkossa vastaavia tutkimuksia tehtäessä. Samanlainen tutkimus voitaisiin tehdä esimerkiksi laajempaan, tai vaikka vain tiettyä sosiaalisen vastuullisuuden aihealuetta tai sidosryhmää tutkien. Tutkimuksen voisi osoittaa myös vain tietyn majoituspalvelumuodon yrityksille tai esimerkiksi kohdistaa henkilöille, jotka toimivat yrityksissä tietyssä asemassa.

Matkailun edistämiskeskuksen tutkimus- ja kehitysjohdajan palaute opinnäytetyöstä:

Sosiaalinen vastuullisuus matkailuyrityksissä on MEKin näkökulmasta uusi aihe ja siksi oli mielenkiintoista saada tutkittua tietoa aiheesta. Vastuullisuus ja kestävä kehitys ovat termejä, jotka ovat matkailualalla olleet jo pitkään vahvasti esillä, mutta aiheessa on keskitytty lähinnä ekologisiin kysymyksiin. Selvänä trendinä on kuitenkin nähtävissä, että matkailussa puhutaan entistä enemmän myös sosiaalisesta vastuullisuudesta. Tällä viitataan pääosin matkailuyrityksen kykyyn ja haluun huomioida toimintaympäristönsä paikallisuutta, historiaa ja perinteitä. Matkailijat antavat yhä enemmän arvoa kohteen aitoudelle ja autenttisuudelle, mitkä nähdään osoituksena yrityksen sosiaalisesta vastuullisuudesta.

Tässä opinnäytetyössä painotettiin vahvasti matkailuyritysten sosiaalista vastuullisuutta sen työntekijöitä kohtaan. Opinnäytetyön aihe onkin hyvä rajata selkeästi. Ehkä otsikossa olisi voinut tuoda esille juuri tuon työntekijäpainotuksen, sillä otsikon perusteella voi odottaa aiheen laajempaa käsittelyä.

Toimeksiantajan näkökulmasta tämän opinnäytetyön validiteetti ja reliabiliteetti ovat riittävät. Vaikka vastausprosentti olisi ollut korkeampi, en

usko, että tulokset olisivat olennaisesti toiset kuin nyt. Tulokset antavat vahvaa osviittaa siitä, että työntekijöiden kannalta katsottuna yritykset toimivat Suomessa hyvinkin vastuullisesti. Tekijä on johtopäätöksissään hyvin huomionnut vastaajien painottumisen yritysjohtajiin, millä saattaa olla tuloksiin selvä vaikutus. Koska osoitteistona käytettiin MEKin asiakasrekisteriä, vastauksissa painottuu päättäjäporras sen myötä. MEKin kannalta kyselyn osoittaminen juuri yritysten päättäjille oli myönteinen asia, sillä uskomme kiinnostuksemme toimialan sosiaalista vastuullisuutta kohtaan vaikuttavan myönteisesti MEKistä vallitseviin mielikuviin.

Yhteistyö opinnäytetyön tekijän kanssa sujui oikein hyvin ja työ eteni toivomallamme tavalla.

LÄHTEET

- Ammattinetin www-sivut. 2013. Viitattu 16.3.2014. www.ammattinetti.fi
- Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut. 2014. Viitattu 4.2.2014. <http://ek.fi/mita-teenme/energia-liikenne-ja-ymparisto/vastuullisuus/>
- Haipus, A. 2012. Helsinkiläisten matkailualan toimijoiden näkemyksiä vastuullisesta liiketoiminnasta. AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helian ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.1.2014. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39654/Anne_Haipus.pdf?sequence=1
- Hanikka, Korpela, Mähönen & Nyman. 2007. Yrityksen yhteiskuntavastuu ja sosiaalinen yritystoiminta. Kerava: Savion Kirjapaino Oy.
- Harju-Autti, A. Työ- ja elinkeinoministeriön toimialaraportti. 8/2013.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sarjavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki: Tammi.
- Joutsenvirta, M. 2011. Vastuullinen yritys katsoo kauas. Taloussanomien 5.12.2011. Viitattu 10.3.2014. <http://www.taloussanomien.fi/uutiset/2011/12/05/vastuullinen-yritys-katsoo-kauas/201118387/12>
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.
- Menetelmäopetuksen tietovarannon www-sivut. 2013. Viitattu 11.4.2014. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html>
- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. 2006. 28.4.2006/308 muutoksineen. Viitattu 2.3.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>
- Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. 1986. L 8.8.1986/609 muutoksineen. Viitattu 1.3.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>
- Leonard, D., McAdam R. Yritysten yhteiskuntavastuu. Yritystalous 6/ 2003.
- MaRan www-sivut. 2013. Viitattu 18.3.2014. www.mara.fi
- Matkailun edistämiskeskuksen www-sivut. 2013. Viitattu 20.1.2014. <http://www.mek.fi/>
- Moilanen, L & Haapanen, A. 2006. Yhteiskuntavastuun sosiaalinen ulottuvuus. Työpoliittinen tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 2.1.2014. https://www.tem.fi/files/27318/Tutkimus_Moilanen_Haapanen.pdf

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2001. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Helsinki: Restamark.

Rikoslaki<. 1995. L 21.4.1995/578 muutoksineen. Viitattu 1.3.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L47>

Satalahti, M. 2013. Oulun seudun yritysten ajatuksia yhteiskuntavastuusta. AMK-opinnäytetyö. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.1.2014.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63993/Satalahti_Marja.pdf?sequence=1

Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry:n turvallisuusopas. 2004. Viitattu 20.3.2014.

<http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf>

Suomen matkatoimistoalan liiton SMALin www-sivut. 2013. Viitattu 1.2.2014.

<http://www.smal.fi/>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2012. Viitattu 14.2.2014.

http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2012/sutivi_2012_2012-11-07_tie_001_fi.html

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut. 2013. Viitattu 12.2.2014.

<http://www.tem.fi/yritykset/yhteiskuntavastuu>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Opas ”Sosiaalisesti Vastuulliset hankinnat”. Viitattu 16.3.2014. http://www.tem.fi/files/38066/Opas_Sos.hankinnat_ccx.PDF

Työ- ja Elinkeinoministeriö. 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös yhteiskuntavastuusta. Viitattu 1.2.2014. http://www.tem.fi/files/35049/vnp_yhteiskuntavastuu_2012.pdf

Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55 muutoksineen. Viitattu 1.3.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2P2>

Työsuojeluhallinnon www-sivut. 2014. Viitattu 18.3. 2014. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/>

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738 muutoksineen. Viitattu 1.3.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Uimonen, M-L. Suomalaisten yritysten vapaaehtoinen sosiaalinen vastuu. 2006. Sosiaalipoliittinen väitöskirja. Viitattu 6.1.2014.

https://www.tem.fi/files/27319/Tutkimus_Uimonen.pdf

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja havainnoi. 2. painos. Helsinki: Tammi.

Yhdenvertaisuuslaki. 2014. L 20.1.2004/21 muutoksineen. Viitattu 1.3.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>

Ympäristöministeriön www-sivut. 2013. Viitattu 12.4.2014. <http://www.ym.fi/fi-FI>

LIITE 1

SAATEKIRJE

25.2.2014

Arvoisa majoituspalvelualalla toimija

Nimeni on Viivi Halinen ja opiskelen matkailua Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Olen työharjoittelussa Matkailun edistämiskeskuksella ja teen myös opinnäytetyöni MEKille. Opinnäytetyössäni tutkin sosiaalista vastuullisuutta suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä. MEKillä ei ole aiempaa tutkittua tietoa sosiaalisen vastuullisuuden tilanteesta suomalaisissa matkailuyrityksissä, ja osallistamalla kyselyyn autatte osaltanne kartoittamaan tämän hetkistä tilannetta majoituspalveluyritysten osalta. Yhteystietonne sain MEKin CRM asiakasrekisteristä, jonka yhteystietoja sain luvan käyttää tämän tutkimuksen apuna.

Sosiaalista vastuullisuutta on henkilöstön koulutus ja hyvinvointi, tuoteturvallisuus, asiakkaiden hyvinvointi, kuluttajansuoja ja alihankijaketjun työolot. Myös suhteet ympäröivään yhteisöön: yhteishyödyllinen toiminta, hyväntekeväisyys, kestävä kulutus ja muu yhteistyö kuuluvat sosiaaliseen vastuullisuuteen. Yritysvastuullisuus on ajankohtainen ja tärkeä aihe muun muassa yrityksen kilpailukyvyyn kannalta, siksi sen toteutumista on tärkeää tutkia ja kehittää.

Sosiaalinen vastuullisuus korostuu erityisesti työvoimavaltaisilla aloilla. Tutkimusta voidaan hyödyntää suomalaisissa matkailualan yrityksissä sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta arvioidessa ja kehitettäessä.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-8 minuuttia. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina, joten kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan litalan Kivikynttilälyhty sekä viisi Visit Finland kangaskassia eri kuoseilla.

Kyselyyn pääsette tästä linkistä: <https://elomake.samk.fi/lomakkeet/3203/lomake.html>.

Vastaattehan sunnuntaihin 9.3.2014 mennessä, jolloin kysely sulkeutuu. Vastaan mielelläni tutkimukseen ja aiheeseen liittyviin kysymyksiin (yhteystiedot alla).

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Viivi Halinen

trainee1@visitfinland.com

Työnumero: +358 (0) 5052 18710

Oma numero: +358409623085

LIITE 2

Viivi Hallinen <viivi.hallinen@gmail.com>
E-lomake - Sosiaalinen vastuullisuus suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä.
3. huhtikuuta 2014 22:55



Sosiaalinen vastuullisuus suomalaisissa majoituspalveluyrityksissä. ✖

Kyselyllä selvitetään suomalaisten majoituspalveluyritysten sosiaalisen vastuullisuuden tilannetta.

Monivalintakysymyksissä voitte valita yhden, mielestänne sopivimman vaihtoehdon. Kyselyn lopussa on kolme avointa kysymystä, joihin voitte vastata omin sanoin.

Vastattehan kaikkiin kysymyksiin. Kiitos jo etukäteen ajastanne!

Taustatiedot

Mies Nainen	
1. Sukupuoli	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 Yli 65	
2. Ikä	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Alle 5 5-10 11-20 21-49 50-200 Yli 200	
3. Yrityksen henkilöstömäärä	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Suuralue	<input type="text" value="--Valitse tästä--"/>
5. Yrityksen majoitusmuoto	<input type="text" value="--Valitse tästä--"/>
6. Asema yrityksessä	<input type="text" value="--Valitse tästä--"/>

Yritys

7. Onko sosiaalinen vastuullisuus määritelty osaksi työpaikkanne yritysarvoja?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
8. Onko työpaikallanne erikseen nimetty yhteiskuntavastuunasioiden vastaava johtaja tai työryhmä?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
9. Onko työpaikallanne jouduttu säästötoimenpiteiden seurauksena irtisanomaan työntekijöitä viimeisen kahden vuoden aikana?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
10. Onko yrityksessä käytössä jonkinlainen laatu- tai ympäristömerkki/sertifikaatti?	<input type="checkbox"/> On, ekologisuuteen liittyvä <input type="checkbox"/> On, sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyvä <input type="checkbox"/> On, muuhun vastuullisuuteen liittyvä <input type="checkbox"/> Ei ole
11. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "On, muuhun vastuullisuuteen liittyvä", kirjoita alle mihin laatu- tai ympäristömerkki/sertifikaatti liittyy.	<input type="text"/>

Henkilöstö

12. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto (4=Täysin samaa mieltä, 3=Jokseenkin samaa mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 1=Täysin eri mieltä)

4 3 2 1

25. Millaisia keinoja työpaikallanne käytetään henkilöstön hyvinvoinnin ja työssäjaksamisen varmistamiseksi?

26. Ruusut ja risut kyselyyn liittyen

Jos haluat osallistua arvontaan, kirjoitathan sähköpostiosoitteesi (voittajiin otetaan yhteyttä sähköpostitse, tietoa ei käytetä mihinkään muuhun eikä luovuteta ettenpäin).

Tietojen lähetys

Tallenna

Kiitos vastauksistasi! Arvonnassa voittaneihin otetaan yhteyttä viikon sisällä kyselyn sulkeutumisesta.

Järjestelmänä Eduix E-lomake 3.1, www.e-lomake.fi