

## Eläinten hyvinvointi matkailuyrityksen kilpailuvalttina

*Outi Kähkönen, FM, lehtori, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, Lapin ammattikorkeakoulu*

*Jaana Ojuva, YTM, viestintäsuunnittelija, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti*

Asiasanat: matkailu, matkailupalvelut, ohjelmopalvelut, eläimet, hyvinvointi, turvallisuus, laatu, palveluliiketoiminta, yrittäjyys

*Lapin matkailu on ennennäkemättömässä nosteessa. Joulukuussa 2016 ulkomaalaisia matkailijoita saapui yli 30 % enemmän kuin vuotta aiemmin (Lapin liitto 2017). Lapin vetovoimatekijöitä ovat luonto ja sen tarjoamat erilaiset elämykset, kuten hiljaisuus ja puhtaus. Olennaisen osa Lapin matkailuimagoa ja yritysten tarjoamia palveluita ovat myös asiakkaiden kohtaamat hyvinvoivat matkailueläimet.*

Monella matkailijalla on mielessään oma "bucket list", eli lista niistä asioista, joita elämänsä aikana haluaa kokea. Lappiin suuntaavien matkailijoiden listalta löytyvät usein revontulet, Joulupukki sekä husky- ja porosafarit. Jatkuvasti kasvavien matkailijavirtojen myötä on kuitenkin aiheellista pysähtyä hetkeksi miettimään, riittääkö matkailuyritysten kapasiteetti vastaamaan jatkuvasti kasvavaan kysyntään. Matkailijamäärien kasvaminen voi tuntua rajattomalta, mutta samaa rajattomuutta ei voi edellyttää matkailun parissa työskenteleviltä eläimiltä. Safareiden tärkeimmät työntekijät - koirat, porot ja hevoset – tarvitsevat lepoa ja aikaa palautumiseen. Esimerkiksi huskysafarit myydään jo nykyisillä matkailijamäärillä huippusesonkina loppuun (Sorjanen 2016).

### Eläinten hyvinvoinnin huomioiminen osana yritystoimintaa

Vastuullisuus ja eettisyys ovat nousseet matkailussa vahvoiksi trendeiksi. Esimerkiksi TripAdvisor ei enää mainosta norsusafareita tai delfiinin kanssa uimista (Cotroneo 2016). Thomas Cook boikotoi eläinnäytöksiä, joissa delfiinit tai norsut joutuvat temppuilemaan

yleisölle (Fruen 2017). Yllättävää kyllä, Maailman matkailujärjestön UNWTO:n matkailun eettiset säännöt eivät mainitse eläinten hyvinvointia lainkaan. Professori David Fennell ehdottaakin eettisiin ohjeisiin lisättäväksi vielä yhden katoista säännön: "Respect and welfare of animals used in the tourism industry" (Animal Tourism Finland 2016). Yrityksillä on siis huomattavia paineita huomioida entistä näkyvämmiin eläinten hyvinvointi omassa liiketoiminnassa. Mutta mitä hyvinvointi on?

Eläimen hyvinvointi ei ole helposti määriteltävä asia. Lakien ja asetusten noudattaminen takaa yleensä vain joidenkin minimivaatimusten täyttymisen. Esimerkiksi "Happy Horses Holidays Code" (Brooke 2017) opastaa matkailijaa tunnistamaan räikeät tapaukset, kuten laihat ja huonovointiset hevoset ja ylisuuret kuormat. Vastuullisena matkailijana haluan kuitenkin valita ne palveluntarjoajat, joiden eläimet ovat erityisen hyvinvoivia – eivätkä siis vain lain sallimissa rajoissa.

Yleisesti käytetty määritelmä hyvinvoinnista on, että "hyvinvointi on eläimen kokemus sen omasta psyykkisestä ja fyysisestä olotilasta" (Eläinten hyvinvointikeskus 2017). Määritelmä korostaa eläimen yksilöllisyyttä ja sen omaa tuntemusta siitä, kuinka hyvin se on voinut sopeutua ympäristön tapahtumiin ja olosuhteisiin. Tähän tuntemukseen liittyy myös 60-luvulla lanseerattu "Viiden vapauden" periaate (Eläinten hyvinvointikeskus 2017), jonka mukaan eläimen tulisi olla:

1. vapaa nälästä ja janosta
2. vapaa epämukavuudesta
3. vapaa kivusta, loukkaantumisista ja sairauksista
4. vapaa normaaliin käyttäytymiseen
5. vapaa pelosta ja ahdistuksesta.

Kohta neljä - vapaa normaaliin käyttäytymiseen - aiheuttaa eniten tulkintoja ja toisaalta mahdollisuuksia erottautua. Eläinlajeilla on kullakin erityiset käyttäytymistarpeet. Niiden tyydyttäminen on välttämätöntä, jotta eläinyksilö voi fyysisesti ja psyykkisesti hyvin. Koirien ja hevosten hyvinvointia on tutkittu paljon, ja tiede kehittyy huimaa vauhtia esimerkiksi eläinten tunteiden tutkimuksessa. Porosta sen sijaan on hyvin vähän tutkimustietoa.

Esimerkiksi hevonen on laumaeläin, jolla on oltava mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen (Valtioneuvoston asetus hevosten suojelusta 10.6.2010/588). Asetuksessa ei

kuitenkaan oteta kantaa, millaista ja kuinka jatkuvaa kanssakäymisen tulee olla. Hankkeessa olemmekin kartoittaneet hyviä käytänteitä, joiden on havaittu edistävän eläimen hyvinvointia ja joita laki ei varsinaisesti edellytä. Esimerkiksi hevosille pihattoratkaisu mahdollistaa luonnollisen laumakäyttäytymisen ja liikkumisen. Hevonen liikkuu luonnossa vähintään 20 kilometriä vuorokaudessa, lähinnä ruoan perässä, ja nukkuu vain 3-5 tuntia pienissä pätkissä. Saaliseläimenä se myös tarvitsee lauman turvaa: jonkun on vahdittava muiden nukkuessa. (esim. Kaimio 2016.)

*"Hevoset ovat paljon tyytyväisempiä, kun saavat itse päättää päivärytmensä." - haastateltu yrittäjä*

Käsitteet ja yleiset periaatteet toimivat hyvänä pohjana, kun eläinten hyvinvointia analysoidaan, tulkitaan - ja ennen kaikkea muokataan yrittäjän näkökulmasta hyödylliseksi tiedoksi. Tämä ajatus mielessämme olemme myös koonneet ns. hyvinvointiympyrän, joka avaa eläimen hyvinvoinnin eri ulottuuksia konkreettisiksi teemoiksi (kuvio 1.). Ympyrän kukin teema voidaan jakaa edelleen alateemoihin, joiden avulla yrittäjän on helppo saada kokonaiskuva hyvinvoinnista ja tarkastella omaa yritystoimintaansa yksittäisten teemojen kautta. Hyvinvointiympyrä on sovellettavissa eri eläinlajeihin ja sen teemat painottuvat kunkin eläinlajin kohdalla hieman eri tavoin.



Kuvio 1.

## Matkailueläimien näkyvyys ja kohtelu yrityksen työntekijöinä

Kun valjakkokoirayrityksellä on 280 koiraa, voi matkailijasta tuntua uskomattomalta, että koirat voi edelleen tuntea yksilöinä. Se on kuitenkin välttämätöntä, jotta kunkin yksilön omat tarpeet voidaan aina huomioida. (LapinKansa 2016.) Yrityksen kannattaa tehdä eläinten

yksilöllinen kohtelu näkyväksi myös matkailijalle. Tämän voi tehdä esimerkiksi nimikylteillä, kertomalla elämistä tarinoita sosiaalisessa mediassa tai näyttämällä eläinten työvuorolistan.

On hyvin tavallista, että matkailija tulkitsee eläimen käyttäytymistä ja tarpeita aina omista lähtökohdistaan, eli inhimillistää eläimen. Eläimen rapsuttelu tekee hyvää ihmisen mielelle, se tutkitusti lievittää stressiä. Jopa pelkkä eläimen läsnäolo voi saada aikaan rauhoittavan vaikutuksen. (GreenCare Finland 2017.) Kuitenkaan esimerkiksi porot eivät keskenään rapsuttele toisiaan. Poron voi siis opettaa sietämään ihmisen kosketusta, mutta oman mielihyvänsä se saa lähinnä syömisestä. Hevoset taas nauttivat toistensa hoitamisesta ja läheisyydestä, mutta niiden tuntoaisti on niin herkkä, että ne aistivat jopa karpäsen kävelyn iholla. Silti huippuratsastajatkin paukuttavat hevosta kaulalle hyvän suorituksen jälkeen, jälleen syynä inhimillistäminen.



Kuvio 2. Kaverukset rapsuttelemassa toisiaan

Matkailijan ja eläimen kohtaamisessa yrityksen henkilökunnan merkitys korostuu. Oppaan vastuulla on niin eläimen kuin ihmisenkin hyvinvointi ja turvallisuus. Erityisesti hevosen, ison saaliseläimen, tunteminen on tärkeää niin yksilönä kuin lajina. Kaikki yksilöt eivät sovellu asiakastyöhön, vaan ovat onnellisempia yhden ihmisen kanssa toimiessaan. Lisähaasteensa tuovat eri kansallisuudet ja kielet sekä nykyihmisen etäännyminen luonnosta. Jos ihmisellä on

kylmä, hänen mielestään myöskään hevonen ei tarkene ilman toppaloimea. Jos matkailija on ihailut sosiaalisessa mediassa pörröisiä alaskanmalamuutteja, vetokoirina enemmän käytetyt huskyt näyttävät aliravituilta. Jonossa köpöttely ratsain ei kaikille riitä, vaan vauhtia haetaan jättämällä edellä menevään väliä ja sitten holtittomasti laukkaamalla muut kiinni. Esimerkkejä riittää väärinymmärryksistä ja ajattelemattomuudesta. Ei riitä, että opas on taitava eläinten kanssa, hänellä pitää olla lisäksi hyvät sosiaaliset valmiudet asiakkaiden ohjeistamiseen, tukemiseen, ongelman ratkaisuun ja positiivisen hengen luomiseen.

*"Se on työkalu mutta se on silti sun paras työkaveri." –haastateltu yrittäjä*

## Yrittäjän ohjeet yksissä kansissa

Kokoamme [Eläinten hyvinvointi matkailupalveluissa](#) -hankkeessa opaskirjan, jonka avulla matkailuyrittäjä voi perehdyttää yrityksen henkilökunnan matkailueläimen hyvinvoinnin keskeisiin asioihin. Yritykset voivat parantaa eläintensä hyvinvointia ja hyödyntää tätä tietoa myös kilpailuetuna ja markkinointivalttina. Kirjaan kerätään myös olemassa olevia hyviä käytänteitä, joita laki ei edellytä, mutta jotka edistävät eläimen hyvinvointia. Osa näistä tiedoista on ennen kirjaamatonta, hiljaista tietoa - etenkin poromatkailuun liittyen.

Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston yhteisessä tiedonvälityshankkeessa on tavoitteena varmistaa eläinten hyvinvoinnin toteutuminen lappilaisissa matkailupalveluissa sekä lisätä matkailuyrittäjien mahdollisuuksia hyödyntää eläinten hyvinvointia liiketoiminnassaan". Hankkeen rahoittaa Lapin ELY-keskus/Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä Lapin yliopiston rinnakkaishankkeen kanssa, nimeltään [Animals and Responsible Tourism: Promoting Business Competitiveness through Animal Welfare](#). Sen rahoituksesta vastaa Tekes/Euroopan aluekehitysrahasto.

## Lähteet

Siteeraukset ovat nostoja yrittäjähaastatteluista.

Animal Tourism Finland 2016. Global Code of Ethics for Tourism: Lacking a position on animal welfare. Viitattu 12.4.2017 <http://animaltourismfinland.com/global-code-of-ethics-for-tourism-lacking-a-position-on-animal-welfare/>.

– 2017. Animal Tourism Finland. Viitattu 11.4.2017 <http://animaltourismfinland.com/>.

Brooke 2017. Responsible Use of Animals in Tourism. Viitattu 11.4.2017 <https://www.thebrooke.org/get-involved/responsible-use-animals-tourism>.

Cotroneo, C. 2016. Yes: TripAdvisor Will No Longer Sell Tickets To Places That Hurt Animals. Viitattu 11.4.2017 <https://www.thedodo.com/tripadvisor-booking-animal-attractions-2041800725.html>.

Eläinten hyvinvointi matkailupalveluissa 2017. Eläinten hyvinvointi matkailupalveluissa. Viitattu 11.4.2017 <http://matkailuelaimet.fi/>.

Eläinten hyvinvointikeskus 2017. Hyvinvointi. Viitattu 11.4.2017 <http://www.elaintieto.fi/hyvinvointi/>.

Fruen, L. 2017. Making a Splash. Viitattu 11.4.2017 <https://www.thesun.co.uk/news/3236970/thomas-cook-dolphin-elephant-shows/>.

GreenCare Finland 2017. Eläinavusteiset menetelmät. Viitattu 11.4.2017 <http://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/elainavusteiset-menetelmat/>.

Kaimio, T. 2016. Millainen eläin hevonen on? Viitattu 11.4.2017 <https://youtu.be/BO73IG7-LkE>.

Lapin Kansa 2016. Matkailija kiittää kun husky voi hyvin. Viitattu 11.4.2017 <http://www.lapinkansa.fi/lappi/matkailija-kiittaa-kun-husky-voi-hyvin-15606992>.

Lapin liitto 2017. Matkailutilastot. Viitattu 11.4.2017 [http://www.lappi.fi/lapinliitto/julkaisut\\_ja\\_tilastot/matkailu](http://www.lappi.fi/lapinliitto/julkaisut_ja_tilastot/matkailu).

Sorjanen, T. 2016. Vetokoirabisnes on Lapissa kasvavaa liiketoimintaa - kiinnostaa erityisesti aasialaisia turisteja. Viitattu 11.4.2017 <http://www.lapinkansa.fi/lappi/vetokoira-ajelut-kiinnostavat-erityisesti-aasialaisia-turisteja-15830127>.

Valtioneuvoston asetus hevosten suojelusta 10.6.2010/588. Viitattu 11.4.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100588>.