



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

JULIA MAANAWADU

## **Vertaileva case-tutkimus:**

Kotimajoitusta myyvien ja välittävien matkailuyritysten vastuullisuus ja kestävä kehitys Sri Lankalla

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA  
2020

Tekijä Maanawadu, Julia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä toukokuu 2020
	Sivumäärä 72	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi <b>Vertaileva case-tutkimus: Kotimajoitusta myyvien ja välittävien matkailuyritysten vastuullisuus ja kestävä kehitys Sri Lankalla</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Tiivistelmä  <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia srilankalaisten matkailuyritysten toiminnan vastuullisuutta ja kestävää kehitystä. Opinnäytetyö on toteutettu kollektiivisena case-tutkimuksena, jossa vertaillaan keskenään neljää eri matkailuyritystä Sri Lankalta. Jotta vertailu olisi mahdollista, case-yrityksiksi päätettiin valita neljä matkailuyritystä, jotka tarjoavat samantapaisia palveluita samassa kontekstissa, eli toimintaympäristössä. Case-yrityksiksi valittiin matkailuyrityksiä, jotka tarjoavat tai välittävät kotimajoituspalveluita, ja joiden toimintaympäristönä on Sri Lanka, tarkemmin määriteltynä Sri Lankan paikallisyhteisöt.</p> <p>Teoreettinen viitekehys rakentuu vastuullisen, kestävän ja eettisen matkailun käsitteistä ja Sri Lankasta matkailumaana. Teoriassa on avattu myös kotimajoituksen ja paikallisyhteisön käsitteitä. Yksi tutkimuksen tavoitteista oli korostaa Sri Lankan matkailusektorin ympäristöllisiä, kulttuurisia ja sosiaalisia haasteita sekä erityispiirteitä. Opinnäytetyössä on käytetty laadullisia aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Aineistoa on kerätty teemahaastatteluilla. Aineistoa analysoitiin teemojen kautta, joita ovat ympäristöllinen, taloudellinen ja sosiokulttuurinen kestävyys sekä yhteistyö kotimajoittajien kanssa. Muita aineistoja olivat verkkosivut, blogit, erilaiset dokumentit ja media-artikkelit. Case-yrityksistä koostettiin aluksi omat raportit, jonka jälkeen muodostettiin yhteenveto tutkimustuloksista, vertailtiin case-yrityksiä keskenään ja tuotiin esille keskeisimmät löydökset.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kotimajoituksissa toteutuu eniten taloudellisen ja sosiokulttuurisen kestävyuden ulottuvuudet. Johtopäätösten perusteella yhtenä esteenä kestävän kehityksen edistämiseksi on selkeiden toimintaohjeiden ja toteutumisen seuraamisen puuttuminen Sri Lankan matkailusta. Kestävä kehitys ei tulosten perusteella toteudu kokonaisvaltaisesti kotimajoituspalveluita myyvissä tai välittävissä matkailuyrityksissä Sri Lankalla.</p>		
<a href="#">Asiasanat</a> kestävä kehitys, kestävä matkailu, kotimajoitus, paikallisyhteisö, Sri Lanka		

<p>Author Maanawadu, Julia</p>	<p>Type of Publication Bachelor's thesis Thesis AMK</p>	<p>Date May 2020</p>
	<p>Number of pages 72</p>	<p>Language of publication: Finnish</p>
<p>Title of publication Collective case study: Sustainable development and responsibility of Sri Lankan travel operators selling or mediating homestay services</p>		
<p>Degree program Tourism</p>		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to study how responsibly and sustainably travel operators are operating and how they are managing their relationships with the local communities in Sri Lanka. This thesis was conducted as a collective case study, where four different case companies were being compared. To make the comparison possible, the selection criteria of the case companies was to choose companies selling or mediating same types of travel services in the same context, in other words, operational environment. Comparison was executed between four travel companies offering or mediating homestay accommodation in the same geographical location, which is Sri Lanka or to be precise, host communities in Sri Lanka.</p> <p>Theoretical framework of this study was based on concepts of responsible, sustainable and ethical tourism, local communities, homestay travel and profiling Sri Lanka as a travel destination. One of the aims of the study was also to highlight ecological, economical and sociocultural challenges and special features of the tourism sector of Sri Lanka. Qualitative data collection and analysis methods were used in this study. Theme interviews were used as a data collection method. Other data used in the study were websites, blogs, different documents and media articles. Data was analyzed using the research themes, which are ecological, economical, sociocultural sustainability and cooperation with partner hosts. First, individual reports were formed from each case company. Then a summary report was built, where the case companies were being compared to each other.</p> <p>Study results and conclusions indicate that the promotion of sustainable development is not been carried out comprehensively by the travel operators offering homestay services. One of the challenges for sustainable development was the lack of clear sustainable directives and monitoring in the tourism sector of Sri Lanka. The sociocultural and economical sustainability of the homestays were stronger than ecological sustainability.</p>		
<p><u>Key words</u> homestay, host community, Sri Lanka, sustainable development, sustainable travel</p>		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA.....	7
2.1 Tutkimuksen tavoite.....	8
2.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	9
2.3 Case-tutkimuksen toteuttaminen.....	10
3 CASE-YRITYSTEN ESITTELY.....	11
3.1 Case-yritys 1: Duara Travels.....	12
3.2 Case-yritys 2: Mai Globe Travels.....	14
3.3 Case-yritys 3: Eurolanka.....	15
3.4 Case-yritys 4: Better Places Travel.....	16
4 VASTUULLINEN MATKAILU.....	17
4.1 Yritysvastuu.....	19
4.2 Yrityksen sidosryhmät.....	20
5 KESTÄVÄN KEHITYKSEN ULOTTUVUUDET MATKAILUSSA.....	22
5.1 Kestävä matkailu.....	23
5.2 Ympäristöllisesti kestävä matkailu.....	24
5.3 Taloudellisesti kestävä matkailu.....	25
5.4 Sosiokulttuurisesti kestävä matkailu.....	26
5.5 Eettinen matkailu.....	27
5.6 Paikallisyhteisöt matkailussa.....	28
6 SRI LANKA MATKAILUMAANA.....	30
6.1 Kotimajoituspalvelut Sri Lankalla.....	31
6.2 Sri Lankan haasteet kestäväälle matkailulle.....	34
7 AINEISTONKERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT.....	37
7.1 Teemahaastattelu.....	37
7.2 Aineiston analyysi.....	39
8 CASE-RAPORTIT.....	40
8.1 Matkailuyritys 1: Duara Travels.....	40
8.1.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa.....	40
8.1.2 Ympäristöllinen kestävyys.....	41
8.1.3 Taloudellinen kestävyys.....	42
8.1.4 Sosiokulttuurinen kestävyys.....	43
8.2 Matkailuyritys 2: Mai Globe Travels.....	44
8.2.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa.....	44
8.2.2 Ympäristöllinen kestävyys.....	46

8.2.3 Taloudellinen kestävyys .....	49
8.2.4 Sosiokulttuurinen kestävyys .....	50
8.3 Matkailuyritys 3: Eurolanka .....	52
8.3.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa .....	52
8.3.2 Ympäristöllinen kestävyys.....	54
8.3.3 Taloudellinen kestävyys .....	54
8.3.4 Sosiokulttuurinen kestävyys .....	55
8.4 Matkailuyritys 4: Better Places Travel.....	57
8.4.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa .....	57
8.4.2 Ympäristöllinen kestävyys.....	58
8.4.3 Taloudellinen kestävyys .....	61
8.4.4 Sosiokulttuurinen kestävyys .....	62
9 CASE-RAPORTTIEN YHTEENVETO JA TUTKIMUSTULOKSET .....	63
9.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa .....	63
9.2 Ympäristöllisesti kestävä matkailu .....	66
9.3 Taloudellisesti kestävä matkailu .....	68
9.4 Sosiokulttuurinen kestävyys .....	70
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET.....	73
11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA POHDINTA .....	76
LÄHTEET .....	79
LIITE 1.....	85
LIITE 2.....	87

## 1 JOHDANTO

Vastuullisen ja kestävän matkailun tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta matkailualalla on merkittävästi näyttöä. Futurayn ym. (2018) tutkimus osoitti maailmanlaajuisen matkailun olevan vastuussa jopa noin kahdeksan prosenttia ihmisen aiheuttamista kasvi-huonepäästöistä. Matkailuala on erittäin herkkä ilmastonmuutoksen aiheuttamille sää-katastrofeille, luonnon monimuotoisuuden vähenemiselle sekä luonto- ja kulttuurinähtävyyksien vahingoittumiselle. Matkailun vetovoimia ovat tavallisesti juuri kohde-maan kulttuuri- ja luontokohteet, joiden vahingoittumisella olisi kauaskantoisia seurauksia, kuten matkailijamäärien sekä matkailutulojen vähentyminen, joka taas johtaa matkailualojen työpaikkojen hupenemiseen ja lopulta matkailun taloudellisen ja sosi-aalisen kestävyuden heikkenemiseen. (UNWTO 2019, 13–14.) Yhdistyneiden kansa-kuntien luokittelun (UN 2014, 146) mukaan Sri Lanka on kehittyvä maa. Ilmaston-muutoksen vaikutukset kolahtavat erityisesti maailman kehittyviin maihin ja saarikoh-teisiin, jotka ovat myös suosittuja matkailukohteita (Futuray ym. 2018, 5; Häkkinen 2019b). Sri Lanka on molempia, joten tästä syystä sen katsottiin sopivan opinnäyte-työn toimintaympäristöksi.

Kyseessä on vertaileva case-tutkimus, jonka tavoitteena on saada vastauksia Sri Lan-kalla toimivien kotimajoitus- eli homestay-palveluita myyvien tai välittävien matka-toimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan kestävän kehityksen mukaisuudesta ja vastuullisuudesta vertailemalla neljää eri case-yritystä keskenään. Tutkimuksessa so-velletaan kestävän kehityksen ulottuvuuksia, eli ympäristöllistä, taloudellista ja sosio-kulttuurista kestävyttä matkailuun. Myydessä tai välitettäessä kotimajoituspalveluita kehittyvään maahan nousevat esiin kysymykset matkailuliiketoiminnan eettisyydestä ja paikallisyhteisön oikeudenmukaisesta kohtelusta ja hyödyttämisestä, jotka ovat myös tutkimuksen kohteina tässä opinnäytetyössä.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA

Tutkimuksen aiheena on matkailun kestävä kehitys ja vastuullisuus. Tutkimuksen tarve perustuu matkailualan ja kestävä kehityksen väliseen yhteyteen. Goodwin (2016, 38) on todennut kaikkien matkailuliiketoimintaan osallistuvien olevan vastuussa kestävä kehityksen edistämisestä. Kestävällä kehityksellä on suoria ja epäsuoria vaikutuksia matkailuun ja toisinpäin, matkailu vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti kestävä kehityksen eri osa-alueisiin, eli ympäristölliseen, taloudelliseen ja sosiokulttuuriseen kestävyteen (Green Tourism EU www-sivut 2020). Vuosi 2030, eli kymmenen vuotta eteenpäin nykyhetkestä, edustaa useamman kestävä kehityksen tavoitteen määräaika. Tunnetuimpiin tavoitteisiin kuuluvat Hallitustenvälisen ilmastopaneelin asettama päästövähennystavoite sekä Yhdistyneiden kansakuntien luoman Agenda30-toimintaohjelman globaalit kestävä kehityksen tavoitteet. Jos kestävä kehityksen tavoitteet halutaan saavuttaa seuraavan kymmenen vuoden aikana, niin nyt jos koskaan matkailutoimijoiden on ajankohtaista tarttua laajoihin toimiin ilmastomuutoksen hidastamiseksi. (UN 2015; IPCC 2018.)

Kehittyvät maat ja pienet saarivaltiot kärsivät ilmastomuutoksen ja ilmaston lämpenemisen vaikutuksista eniten (Futuray ym. 2018; Häkkinen 2019b). Sri Lanka on molempia, joten se vaikutti sopivalta valinnalta tutkimuksen toimintaympäristöksi. Paikallisyhteisöjen hyödyttäminen ja osallistaminen matkailuliiketoiminnan harjoittamiseen, suunnitteluun ja päätösten tekemiseen kuuluvat kestävä matkailun toiminta-arvoihin (Reilun matkailun yhdistys 2019, 4). Nämä kestävä matkailun arvot vaikuttivat case-yritysten valintaan ja tutkimukseen päätettiin valita sellaisia matkailuyrityksiä, joiden matkailupalvelut tuotetaan paikallisyhteisöjen sisällä. Tutkimukseen valitut case-yritykset myyvät tai välittävät kotimajoituspalveluita Sri Lankalla.

Kotimajoitus- eli homestay-lomalla tarkoitetaan sellaista lomaa ja majoitusmuotoa, jossa matkailija yöpyy matkakohteessa entuudestaan tuntemattoman paikallisen asukkaan tai perheen kotona (Cambridge University Press 2019).

Aikaisemmat aiheeseen liittyvät tutkimukset ovat keskittyneet pitkälti paikallisyhteisöjen kokemuksiin ja näkökulmiin kestävästä ja vastuullisesta matkailutoiminnasta.

Esimerkiksi Binaud (2019) tutki pro gradussaan länsimaisten matkanjärjestäjien ja srilankalaisten matkailutoimijoiden välisten kumppanuuksien tasavertaisuutta ja vastuullisen matkailun kehittämistä paikallisten matkailuyrittäjien näkökulmasta. Tutkimuksesta selvisi, että srilankalaiset matkailuyrittäjät kokevat vastuullisen matkailun kehittämisen olevan ensisijaisesti heidän omalla vastuullaan ja toivovat, etteivät länsimaiset matkanjärjestäjät määräisi niin paljon matkailutoimenpiteistä. Länsimaisten matkanjärjestäjien toivottiin sen sijaan arvostavan paikallisten matkailuyrittäjien ponnisteluja vastuullisen matkailun eteen, esimerkiksi antamalla tunnustusta sertifikaateista sekä tutustuvan paremmin paikallisiin yhteistyökumppaneihin ja paikalliseen kulttuuriin.

Sri Lankan kotimajoituspalveluista löydettiin joitakin aiempia tutkimuksia, mutta joista kuitenkin tuoreimmat olivat vuosilta 2014 ja 2015. Tutkimusaiheita ovat olleet muun muassa kotimajoituspalveluiden tuottamisen vaikutukset paikallisyhteisöön paikallisten kotimajoittajien ja paikallisyhteisön näkökulmasta. (Rathnayake 2015; Ranasinghe 2015.)

## 2.1 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, kuinka vastuullisesti ja kestävä kehityksen mukaisesti Sri Lankalla operoivat kotimajoituspalveluita myyvät tai välittävät matkailuyritykset toimivat. Tutkimus toteutetaan vertailevana case-tutkimuksena, ja tutkimukseen on valittu neljä case-yritystä matkailualalta. Jotta vertailu olisi mahdollisimman sujuvaa, case-yritykset on valittu samasta toimintaympäristöstä eli Sri Lankalta ja samantapaisen palvelutarjonnan perusteella, joka on kotimajoituspalveluiden myyminen tai välittäminen.

Koska tutkimuksen toimintaympäristö on kehittyvä maa ja paikallisyhteisöt kuuluvat matkailuyritysten sidosryhmiin, tutkimukseen päätettiin liittää myös matkailuyritysten toiminnan eettisyys sekä paikallisyhteisön huomioiminen ja hyödyttäminen.

Tutkimuksen tavoitteena on myös muistuttaa matkailutoimijoita ja matkailualaa kokonaisuudessaan kestävä ja vastuullisen matkailun kehittämisen ajankohtaisuudesta ja tärkeydestä. Tutkimus pyrkii antamaan käsityksen lukijoille siitä, mitä kestävä kehityksen ja vastuullisen matkailuliiketoiminnan eteen tehdään Sri Lankalla jo tällä



hetkellä ja missä asioissa voidaan vielä parantaa. Lisäksi pyritään selvittämään, onko olemassa joitakin mahdollisia esteitä kestävän ja vastuullisen matkailun toteutumiseksi. Tutkimalla nimenomaan kotimajoituspalveluita myyviä ja välittäviä matkailutoimijoita saadaan tosielämän tietoa paikallisyhteisön osallistamisesta ja hyödyttämisestä.

Opinnäytetyöstä pyydettiin kirjallinen palaute yhdeltä case-yritykseltä, joka voidaan huomioida tutkimuksen onnistumisen ja hyödyllisyyden arvioimisessa. Palaute on liitteenä opinnäytetyön lopussa (Liite 2). Tutkimustulokset ja kehitysideoita välitettiin eteenpäin tutkimukseen osallistuneille case-yrityksille. Näin case-yritykset saivat mahdollisuuden havaita omat kehityskohteensa vertailemalla omaa toimintaansa toisiin samantapaisiin ja samassa maassa operoiviin yrityksiin. Tutkimukseen osallistuminen saattaa jopa mahdollisesti innostaa case-yrityksiä muokkaamaan toimintatapojaan kestävimiksi ja vastuullisimmiksi.

## 2.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Aiheen rajaamisen jälkeen muodostetaan tutkimusongelma, joka pilkotaan tutkimuskysymyksiin muotoon. Tutkimuskysymyksiin pyritään etsimään vastauksia, jotka ratkaisevat tutkimusongelman. (Kananen 2017, 55.) Opinnäytetyön tutkimusongelmana on Sri Lankalla operoivien kotimajoituspalveluita myyvien tai välittävien matkailuyrityksien toiminnan kestävä kehitys sekä vastuullisuus.

Pääasiallinen tutkimuskysymys on: *”Miten hyvin kestävää kehitystä edistetään Sri Lankalla operoivissa kotimajoituspalveluita myyvissä tai välittävissä matkailuyrityksissä?”* Tutkimuskysymykseen vastaamiseksi tarvitaan taustatietoa, jota selvitetään apukysymyksillä. Tutkimuksen kaksi alakysymystä ovat: *”Minkälaisia mahdollisia esteitä kestävän kehityksen edistämiseksi on olemassa?”* sekä *”Miten tärkeänä kestävän kehityksen edistäminen kotimajoituksissa koetaan?”*

Tutkimuskysymyksiin saadaan vastauksia kerätyllä aineistolla, ja vastaamalla tutkimuskysymyksiin voidaan ratkaista tutkimusongelma (Kananen 2017, 67). Erikssonin ja Koistisen (2014, 30) mukaan tavallisimpia case-tutkimuksissa käytettyjä

aineistolähteitä ovat muun muassa erilaiset haastattelut, media-aineistot, tilastot, havainnointi, dokumentit, kokouspöytäkirjat ja muistiinpanot. Tutkimusongelmaa pyrittiin ratkaisemaan laadullisin tutkimusmenetelmin analysoimalla erilaisten dokumenttien, artikkeleiden ja verkkosivujen sisältöjä. Aineistoa monipuolistettiin myös teema-haastatteluilla.

### 2.3 Case-tutkimuksen toteuttaminen

Case- eli tapaustutkimus on tutkimusstrategia, jossa tutkitaan tapausta tai muutamia tapauksia. Tapauksen tai tapauksien määrittelyn perusteella voidaan luoda tutkimuskysymykset, tutkimusasetelma ja analysoida aineistoja. Tutkijan on tärkeä osata määrittää, mikä tutkimuksessa on tapaus sekä rajata tapauksen kannalta olennaiset tutkittavat asiat. (Eriksson & Koistinen 2014, 1.) Joidenkin tutkijoiden, esimerkiksi Staken (2005; 1995) mielestä tapausten tulisi olla rajattuja systeemejä, kuten yksilöitä, ryhmiä tai ohjelmia. Toiset asiantuntijat mieltävät tapauksiksi myös erilaiset ilmiöt, tapahtumaketjut ja ajalliset prosessit (Pettigrew 1997). Tämän tutkimuksen tapauksiksi on määriteltä matkailuyritykset, ja tapaukset rajattiin kotimajoituspalveluita myyviksi tai välittäviksi matkailuyrityksiksi.

Tämä tutkimus voidaan luokitella kollektiiviseksi tapaustutkimukseksi. Kollektiiviseen tapaustutkimukseen otetaan mukaan useita eri tapauksia, joita vertaillaan toisiinsa. Tapausten välinen vertailu tulee olla mahdollista ja loogista, ja tapaukset voidaan esimerkiksi valita samantapaisesta kontekstista. (Stake 1995, 3–4.) Tapauksen analysointi kontekstissa voi auttaa selittämään tapausta paremmin ja tehdä tapauksesta ymmärrettävämmän (Mjøset 2009). Tämän tutkimuksen kontekstina toimii Sri Lanka, ja vielä tarkemmin määriteltynä Sri Lankan paikallisyhteisöt.

Yinin (2014, 15) mukaan case-tutkimusta kannattaa käyttää lähestymistapana erityisesti silloin, jos mitä-, miksi- ja miten-kysymykset ovat keskeisiä, tutkijalla on vain vähän kontrollia tapahtumiin, aiheesta ei ole tehty paljon empiiristä tutkimusta ja jos tutkitaan jotain tämän ajan elävässä elämässä olevaa ilmiötä.

Tapaustutkimus voidaan jaotella myös intensiiviseksi tai ekstensiiviseksi. Intensiivinen tapaustutkimus perustuu yhden tai muutaman tapauksen ainutlaatuisuuteen. Intensiivisen tapaustutkimuksen tavoitteena on tuottaa mielenkiintoinen ja ymmärrettävä tarina elävästä elämästä. Tämän tutkimuksen voidaan kuitenkin katsoa olevan ekstensiivinen tapaustutkimus. Ekstensiivisessä tapaustutkimuksessa tehdään usean tapauksen järjestelmällistä vertailua, eli replikointia. Ekstensiivisen tapaustutkimuksen tavoitteena on selittää ilmiöitä, tuottaa uutta tai täydentää olemassa olevaa teoriaa käyttämällä usean eri tapauksen vertailua empiirisenä aineistona. Ekstensiivinen tutkimusstrategia keskittyy enemmän teoreettisiin käsitteisiin kuin elävään elämään ja tutkimukseen osallistuvien näkökulmiin. (Eriksson & Koistinen 2014, 18–20.)

Case-tutkimusprosessi alkaa tutkimuskysymysten muotoilemisella ja tutkimusasetelman rakentamisella. Tämän jälkeen tutkijan tulee määritellä tapaus tai tapaukset. Seuraavaksi avataan teoreettiset käsitteet, jonka jälkeen tutkijan täytyy päättää millä menetelmillä ja mitä aineistoa kerätään. Aineisto analysoidaan ja selvitetään aineiston ja tutkimuskysymysten välisen vuoropuhelun logiikkaa. (Eriksson & Koistinen 2014, 22–23.) Vertailevassa tapaustutkimuksessa tutkimus aloitetaan teorian kehittämällä. Jokainen tapaus tutkitaan aluksi omina erillisinä tapauksinaan, joista jokaisesta kirjoitetaan yksilölliset case-raportit. Näistä raporteista koostetaan ja johdetaan tapausten väliset johtopäätökset. Lopuksi tehdään uusi teoriakatsaus ja kirjoitetaan tapausten välinen raportti. (Yin 2014.)

### 3 CASE-YRITYSTEN ESITTELY

Tämän tutkimuksen neljä case-yritystä ovat matkailualan yrityksiä, jotka myyvät tai välittävät kotimajoitusta Sri Lankalla. Case-yritysten valintaperusteina oli sama konteksti, eli toimintaympäristö, joka on Sri Lanka sekä samantapainen palvelutarjonta eli kotimajoituspalvelut.

Case-yritykset 1 ja 2 ovat matkatoimistoja. Matkatoimistot välittävät korvausta vastaan matkailupalveluja, joita ovat matkanjärjestäjien kokoamat tai yksittäisten

tuottajien matkailupalvelut. Matkatoimistot saavat tulonsa välityspalkkioista eli komissioista. Matkatoimisto voi olla myös joko incoming- tai outgoing-matkatoimisto. Case-yritys 1 on outgoing-matkatoimisto, kun taas case-yritys 2 on incoming-matkatoimisto. Incoming-matkatoimisto välittää matkailupalveluita matkakohteessa kohteeseen saapuville matkailijoille, kun taas outgoing-matkatoimisto välittää kotimaasta ulkomaille suuntautuvia matkailupalveluja. (Renfors 2008 7; 85.)

Case-yritys 3 on matkanjärjestäjä. Matkanjärjestäjä ostaa palveluntuottajilta yksittäisiä matkailupalveluja, ja sitten kokoaa niistä asiakkaille myyntiin soveltuvia valmismatkapaketteja. (Renfors 2008 7; 85.)

Case-yritys 4 kutsuu itseään online-matkailufoorumiksi, sillä se toimii vain verkossa, eikä sillä ole fyysistä toimistoa, mutta sen toiminta sopii myös online-matkatoimiston käsitteeseen. Online-matkatoimisto (*online travel agency, lyhyemmin OTA*) on matkoja ja matkailupalveluja välittävä matkatoimisto, joka saa suurimman osan tuloistaan verkkomyynnistä (Renfors 2008, 85).

Case-yritykset 1 ja 4 ovat myös niin sanottuja yhteiskunnallisia yrityksiä. Yhteiskunnalliset yritykset harjoittavat liiketoimintaa, joka tuottaa hyötyä, toisin sanottuna sosiaalista arvoa, yksilöille ja yhteisöille (Doherty & Johnson 2006).

### 3.1 Case-yritys 1: Duara Travels

Duara Travels on startup-yrityksenä aloittanut vuonna 2015 suomalaisvoimin perustettu matkailualan yhteiskunnallinen yritys (*social enterprise*). Matkatoimisto tarjoaa kyläkokemuksia paikallisissa yhteisöissä Aasiassa, Afrikassa ja Latinalaisessa Amerikassa ja yhteensä yhdeksässä eri maassa. Matkailuyrityksellä on toiminnan alkamisesta lähtien ollut yhteensä 570 matkailijaa 39:stä eri maasta ja yövyttäjä öitä on kertynyt 1700. Majoittajaperheitä on 67 ja yhteistyökyliä on yhteensä 27 yhdeksässä eri maassa ja kolmessa maanosassa. (Duara Travels www-sivut 2020).

Duara Travelsin kohderyhmää ovat periaatteessa kaikki paikallisesta kulttuurista ja vastuullisesta matkailusta kiinnostuneet, mutta yleensä kokeneemmat ja

ennakkoluulottomat matkailijat, jotka haluavat matkoillaan kokea jotain uutta ja autenttista sekä luoda aitoja yhteyksiä paikallisten kanssa (Binaud henkilökohtainen tiedonanto 21.03.2019). Matkailijoiden täytyy myös olla valmiita tinkimään hieman mukavuudesta, sillä useissa kodeissa ei ole juoksevaa vettä tai sähköä ja suihkut ovat usein ulkosuihkuja. (Duara Travels www-sivut 2020.)

Kylät sijaitsevat suurkaupunkikeskittymien ja nähtävyyksien ulkopuolella, jotta matkailija saisi aidosti uppoutua paikalliseen kulttuuriin ja elämäntapaan. Duara-kyliä Sri Lankalla on neljä, jotka sijaitsevat Neluwassa, Kalkudah:ssa, Alagollewassa ja Kudawewassa. Neluwa sijaitsee teeplantaasien ja sademetsän keskellä, jossa matkailijat voivat osallistua teeplantaasin rutiineihin ja poimia mangoja ja banaaneja lähimetsästä. Kalkudah on kalastajakylä Sri Lankan itärannikolla, jossa suurin osa väestöstä on tamilivähemmistöä, jotka kokivat sortoa ja syrjintää vain muutama vuosi sitten sisällissodan kärjistyksen ja sen jälkivaikutusten vuoksi. Buddhalaiskulttuuria voi kokea vesiputousten läheisyydessä sijaitsevan Kudawewan kylässä, jonka asukkaat saavat pääelantonsa alueella kukoistavista riisipelloista. Alagollewassa matkailija pääsee tutustumaan aitoon srilankalaiseen kyläelämään osallistumalla maatalan askareisiin ja pelaamalla suosittua srilankalaista peliä, Coronaa, kyläläisten kanssa. (Duara Travels www-sivut 2020.)

Matkakokonaisuuteen sisältyy majoitus, majoittajaperheen valmistamat ruoat kolme kertaa päivässä ja paikallisten järjestämät aktiviteetit yhteisön sisällä. Joskus matkailijat voivat olla niinkin onnekkaita, että he saavat mahdollisuuden osallistua perheen kanssa kylän juhliin, esimerkiksi syntymäpäiville tai häihin. (Binaud henkilökohtainen tiedonanto 21.03.2019.) Matkailijoiden tukena on paikallinen, englantia puhuva yhteyshenkilö, joka on vastuussa matkailijoiden turvallisesta saapumisesta majoittajaperheen luokse. Matkailijat voivat ottaa yhteyshenkilöön yhteyttä yllättävissäkin tilanteissa. (Khanji 2017.)

Duara Travels ilmoitti vuoden 2020 tammikuussa lopettavansa yritystoimintansa kokonaan. Päätös lopettamisesta tehtiin taloudellisista syistä. Yritys kertoi, että moni Duara-kylien majoittajaperheistä haluaa kuitenkin vielä jatkaa majoittajatoimintaa itsenäisesti, joten Duara Travels aikoo pitää verkkosivunsa auki, jota kautta

majoittajaperheisiin on mahdollista ottaa suoraan yhteyttä ja tiedustella kotimajoituksen varaamisesta. (Duara Travels www-sivut 2020.)

### 3.2 Case-yritys 2: Mai Globe Travels

Mai Globe Travels on räätälöityihin Aasian-matkoihin erikoistunut matkatoimisto, joka välittää matkoja Sri Lankan lisäksi Kambodžaan, Intiaan, Vietnamiin, Indonesiaan, Laosiin, Malesiaan, Malediiveille, Nepaliin ja Thaimaahan. Yrityksellä on kaksi matkatoimistoa, jotka sijaitsevat Sri Lankalla ja Vietnamissa. Yritys on perustettu vuonna 2012, ja varsinainen toiminta on alkanut vuonna 2013. Matkailijoita on ollut vuoden 2019 laskelmien mukaan yhteensä 6000 toiminnan alkamisesta lähtien. Matkatoimiston monikulttuurinen henkilöstö koostuu sekä syntyperältään paikallisista että matkakohteissa asuvista ulkomaalaisista asiantuntijoista. (Mai Globe Travels www-sivut 2020.)

Matkatoimistolla on melko laaja kohderyhmä, mutta suurin osa asiakkaista on itsenäisiä matkailijoita, pariskuntia, perheitä ja ystäväporukoita. Matkatoimiston asiakkailla on kuitenkin retkeilijöitä korkeammat standardit, jotka matkatoimisto haluaa täyttää. Suuria ryhmiä vastaanotetaan harvoin, ja matkaseurueiden koko on yleensä enintään kymmenen henkilöä. Matkatoimiston tärkeimmät kohderyhmämaat ovat Ranska ja Saksa, ja maiden asiakkaita palvellakseen myös markkinointia ja myyntiä tehdään maiden omilla kielillä. Mai Globe Travels tekee yhteistyötä eurooppalaisen matkatoimiston kanssa, jonka kautta saadaan myös uusia asiakkaita. Matkailijat ovat usein jo itsenäiseen matkanvaraamiseen tottuneita henkilöitä, jotka tietävät jo mitä etsivät ja sitten löytävät matkatoimiston verkkohaun avulla. Kulttuurista, luonnosta, seikkailusta ja rentoutumisesta kiinnostuneille on myös valinnanvaraa matkaohjelmien joukossa. Paikalliset matkaoppaat ovat englannin kielen taitoisia. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020; Mai Globe Travels www-sivut 2020.)

Matkailijoille löytyy matkatoimiston verkkosivuilta valmiiksi koottuja ehdotuksia matkapaketeista, joiden tarkoitus on antaa matkailijoille käsityksiä matkateemoista ja minkälaisen matkakokonaisuuden tietyllä budjetilla saa. Matkaohjelmaehdotuksien kesto vaihtelee kuudesta neljääntoista päivään matkapaketin mukaan. Myös usean

Aasian kohteen sisältävän matkan tekeminen on mahdollista. Matkaohjelmaehdotukset on rajattu teemoittain, joita ovat urheilu, kulttuuri, villieläimet ja luonto, rannat, hyvinvointi, kestävä matkailu, häämatkat ja perhematkat. (Mai Globe Travels www-sivut 2020.) On harvinaista, että matkailija valitsee täysin valmiiksi suunnitellun matkaohjelman, vaan matkaohjelmat räätälöidään yleensä yhdessä matkailijan kanssa (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020).

### 3.3 Case-yritys 3: Eurolanka

Eurolanka on vuonna 2009 toiminnan aloittanut srilankalainen ja saksalainen matkanjärjestäjä. Yrityksellä on kaksi toimistoa, Sri Lankalla sekä Saksassa. Sri Lankan Gallessa sijaitseva toimisto tarjoaa ympärivuorokautista asiakaspalvelua ja tukea, matkojen ja matkaohjelmien suunnittelua, lippujen ja majoitusten varausjärjestelyjä sekä kuljetuspalveluja. Matkailuyritys myy sekä räätälöityjä matkapaketteja että valmiita matkakokonaisuuksia Sri Lankalle. Eurolanka järjestää myös päiväkierroksia ja -retkiä Sri Lankalla ryhmille sekä yksityishenkilöille. (Eurolanka www-sivut 2020.)

Matkanjärjestäjällä on suhteellisen kansainvälinen asiakaskunta, ja suurin osa asiakkaista tulee Saksasta, Yhdysvalloista, Kanadasta, Euroopasta, Australiasta, Uudesta-Seelannista, Dubaista, Singaporesta ja Intiasta (Eurolanka www-sivut 2020). Suurin osa matkailijoista saapuu pienissä ryhmissä. Matkailijoista enimmäisosaa kuuluu 40–65 -vuoden ikäjakaumaan, mutta heille tulee säännöllisesti myös nuoria pariskuntia ja lapsiperheitä. Kohderyhmään kuuluu myös matkailijat, jotka ovat kiinnostuneita luonnosta ja ”*off the beaten track*”-, eli valtavirrasta poikkeavista kokemuksista ja kohteista. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolankan tavoite on vastaanottaa noin 80 matkailijaa vuodessa, sillä se on vielä sellainen määrä, että matkailuyritys pystyy henkilökohtaisesti huomioimaan jokaisen matkailijan tarpeet ja mieltymykset. Sri Lankalle saavuttuaan matkailijat haluavat yleensä tehdä matkaohjelmaan pieniä muutoksia ja Eurolanka haluaa olla valmis tekemään räätälöintiä vielä matkan aikanakin. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolankan verkkosivuilta löytyy neljä valmista matkapakettia, yksi ryhmäpäiväretki sekä yksi paikallinen matkailukokemus. Matkapakettien kestot vaihtelevat 7–16 päivään. Kaikkiin matkapaketteihin sisältyy majoitukset, kuljetukset koko matkan ajan joko ilmastoidussa yksityisessä ajoneuvossa tai linja-autoissa tai tuktukeissa, englantia puhuva opas, sekä myös sisäänpääsy useimpiin luonto- ja kulttuurikohteisiin. Viisumit, matkavakuutukset eivätkä ulkomaan lennot sisälly matkapaketteihin. (Eurolanka www-sivut 2020.)

Matkaohjelmien majoitusvaihtoehtoja ovat kotimajoitus perheen luona, maatilamajoitus ja pienet ekohotellit. Majoittajaperheen luona majoituessa matkakokonaisuuteen sisältyy myös ruokailu, jolloin matkailija saa mahdollisuuden maistaa aitoa paikallisten tekemää ruokaa ja olla paikallisten kanssa vuorovaikutuksessa ruokapöydän äärellä. (Eurolanka www-sivut 2020.)

#### 3.4 Case-yritys 4: Better Places Travel

Better Places Travel on matkailualan hollantilaisperusteinen yhteiskunnallinen yritys (*social enterprise*) ja online-matkailufoorumi, joka lupaa tarjota sataprosenttisesti paikallisten asiantuntijoiden räätälöimiä, uniikkeja paikallisten asukkaiden tuottamia matkakokemuksia. Matkakokemukset, eli erilaiset aktiviteetit järjestetään paikallisyhteisöjen sisällä. Matkailijat suunnittelevat matkaohjelmat yhdessä paikallisen asiantuntijan kanssa, joka on asunut kohteessa jo useamman vuoden ajan. Matkailuyritys on panostanut ”*off the beaten track*”-, eli tavallisuudesta poikkeavien, kokemusten kehittämiseen, sillä se tarjoaa matkailijalle uuden näkökulman kohdemaasta ja samalla ansaintamahdollisuuden paikallisille ihmisille. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Better Places Travel on perustettu vuonna 2014. Matkailupalveluita lähdettiin aluksi markkinoimaan Hollannissa, sitten vuonna 2016 tehtiin kohdemarkkina-ajennus Saksaan. Vuonna 2017 matkailufoorumin toiminta muuttui maailmanlaajuiseksi. Toiminnan ydinarvoja kuvaillaan kolmella sanalla – paikallinen, autenttinen ja vastuullinen matkailu. Matkailuyrityksen motto on: ”*parempia paikkoja elää, parempia paikkoja matkustaa.*” (Better Places Travel www-sivut 2020.)



Better Places Travel välittää räätälöityjä matkakokonaisuuksia Aasian, Latinalaisen Amerikan, Afrikan sekä Lähi-Idän maihin. Aasian kohteisiin kuuluvat Bhutan, Intia, Ladakh, Nepali, Sri Lanka ja Vietnam. Matkaohjelmien räätälöinnin toteuttaa paikallinen kohdeasiantuntija. Paikalliset kohdeasiantuntijat ovat joko syntyjään paikallisia tai ulkomailta kohteeseen muuttaneita ja siellä asuvia asiantuntijoita. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailufoorumin verkkosivuilta löytyy Sri Lankalle kolme valmista matkapakettia; ensimmäinen niistä on kymmenen päivän matka, jonka aikana koetaan Sri Lankan kohkohdat. Matka alkaa Negombon rantakohteesta ja päättyy Gallen satamakaupunkiin. Toinen vaihtoehto on 18 päivän seikkailumatka, jossa yhdistyvät kulttuuri, luonto ja tavanomaisesta poikkeavat kokemukset, ja kolmantena löytyy lapsiperheille suunniteltu kaksi viikkoa kestävä matka. Yhtenä vaihtoehtona on myös kolmeviikkoinen Positive Impact Travel-matkapaketti, joka keskittyy paikallisuuteen ja vastuulliseen matkailuun. Matkakokonaisuuksiin sisältyy oma kuljettaja autoineen, joka myös hakee matkailijan lentokentältä ja vie matkailijan takaisin lentokentälle. Matkapaketteihin ei sisälly ulkomaan lentoja. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyrityksen verkkosivuilla esitellään sen välittämiä kokemuksia ja aktiviteetteja Sri Lankalla, joita ovat muun muassa jeppisafarit kansallispuistoihin villieläin- ja luontoasiantuntijan kanssa, ruoanvalmistuskurssi paikallisen perheen kotona, vaellukset ja patikoinnit, vierailu teeplantaasilla, tutustuminen syrjäiseen kylään, pyöräretki viidakon ja kylien halki tai valaiden katselu. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

#### 4 VASTUULLINEN MATKAILU

Vastuullinen matkailu on mikä tahansa matkailun muoto, joka voidaan kuluttaa vastuullisemmin. Cape Town Declarationin (2002) mukaan vastuullinen matkailutoiminta minimoi matkailun negatiivisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöllisiä vaikutuksia. Matkailuyrityksen tulisi pyrkiä parantamaan alueen työolosuhteita ja alan

saavutettavuutta. Vastuullinen matkailutoiminta tarkoittaa sitä, että luodaan enemmän taloudellista hyötyä ja hyvinvointia paikallisyhteisölle. Päätöksenteossa tulisi ottaa huomioon paikalliset ihmiset sekä ymmärtää, miten matkailuliiketoiminnan päätökset vaikuttavat paikallisten elämiseen.

Lisäksi matkailutoiminnan tulisi tuoda oman positiivisen panoksensa luonto- ja kulttuuriperintöjen ja monimuotoisuuden säilyttämiseen ja tarjota matkailijoille merkityksellisiä kohtaamisia paikallisten kanssa sekä ymmärrystä kohteen sosiaalisista ja ympäristöllisistä ongelmista. Matkakohteiden tulisi lisäksi olla liikuntarajoitteisten ja esteisten matkailijoiden saavutettavissa. Matkailutoiminnassa tulisi osata olla kulttuurillisesti herkkiä, rohkaista paikallisten ja matkailijoiden välistä kunnioitusta sekä olla mukana rakentamassa paikallista ylpeyttä ja itseluottamusta. (Cape Town Declaration 2002.)

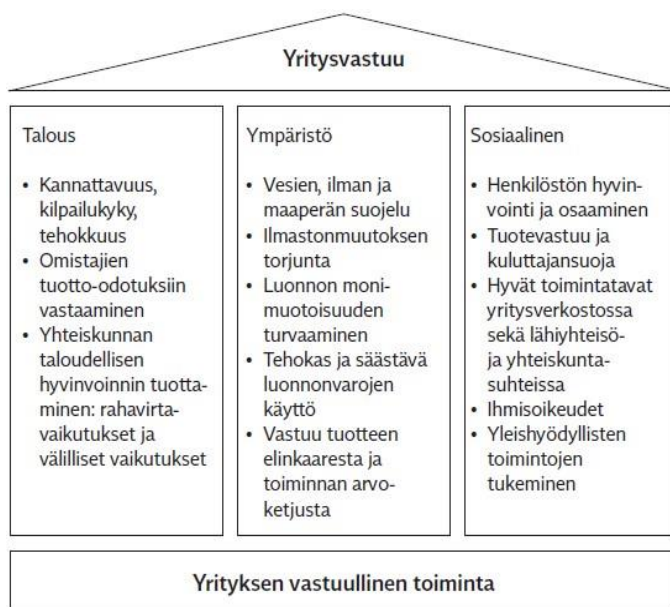
Voidaan puhua sosiaalisesta, kulttuurillisesta, taloudellisesta, ympäristöllisestä ja poliittisesta vastuullisuudesta. Sosiaalisella vastuullisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki eri sidosryhmät hyötyvät matkailutoiminnasta mahdollisimman tasapuolisesti ja että toiminnasta koituisi mahdollisimman vähän haittaa paikallisyhteisöille. Kulttuurinen vastuullisuus merkitsee paikallisen kulttuurin ja paikallisten asukkaiden arvojen kunnioittamista ja kulttuuriperinnön monimuotoisuuden lisäämistä. Taloudellisessa vastuullisuudessa on keskeistä liiketoiminnan kannattavuus ja alueen työmarkkinatilanteen kehittäminen luomalla lisää työpaikkoja ilman, että se haittaa muita elinkeinoja tai luo taloudellista epätasa-arvoa. Ympäristöllisellä vastuullisuudella tarkoitetaan matkailuliiketoiminnan ympäristöhaittojen vähentämistä ja luonnon kanto- ja uusiutumiskyvyn arvostamista. Poliittinen vastuullisuus huomioi kaikki eri sidosryhmät päätöksenteossa oikeudenmukaisella tavalla. (Edelheim, Ilola & Veijola 2013.)

Yhdistyneet kansakuntien (UN 2011) kehittämän matkailuyrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevien toimintaohjeiden mukaan konfliktinjälkeisiin maihin matkojen myyminen ja järjestäminen edellyttävät matkatoimistoilta ja matkanjärjestäjiltä ihmisoikeuksien toteutumisen seuraamista ja mahdollistamista. Matkailuyrityksillä on sosiaalinen vastuu olla yhteydessä paikallisiin yhteistyökumppaneihin ja systemaattisesti vaatia ja tarkkailla ihmisoikeuksien toteutumista näissä maissa.

## 4.1 Yritysvastuu

Yritysvastuulla tarkoitetaan yrityksen vastuullista toimintaa, jossa olennaisimpia asioita ovat yrityksen toiminnan vaikutukset ympäristöön, sidosryhmiin ja yhteiskuntaan. Yrityksen tulee pystyä tuottamaan hyvinvointia muillekin kuin osakkeenomistajille ja osallistua kestävämpään kuluttamisen lopettamiseen. Puhutaan yrityksen olemassaolon oikeutuksesta, eli miten yritys oikeuttaa luonnon- ja yhteiskunnan resurssien hyödyntämisen. Olemassaolon oikeutus perustuu yrityksen kykyyn tuottaa kestäviä tuotteita, palveluita ja ratkaisuja. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 17.)

Yritysvastuusta keskusteltiin vielä 1990–2000 -lukujen taitteessa yhteiskuntavastuuna. Vastuullisuus liiketoiminnassa alkoi yleistymään ensin ympäristöasioiden, esimerkiksi päästöjen vähentämisen, huomioonottamisella. Elkington (1998) on kehittänyt yritysvastuun eri osa-alueiden ymmärtämiseksi kolmen pilarin mallin, jossa tarkastellaan yrityksen ympäristöllistä, taloudellista, sosiaalista vastuuta. Kolmen pilarin malli esitellään alla olevassa kuvassa (kuva 1).



Kuva 1. Yritysvastuun kolmen pilarin malli (Elkington 1998, Triple bottom line)

Nämä kolme pilaria kuitenkin keskustelevat keskenään ja ovat suhteessa myös toisiinsa. Esimerkiksi ympäristövastuuseen kuuluva vesien suojeleminen on myös sosiaalinen

vastuu, sillä puhdas juomavesi on samalla ihmisoikeuskysymys. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 18.)

Kramerin ja Porterin (2011) mukaan yritysvastuu voi luoda uusia mahdollisuuksia liike-elämässä esimerkiksi kehittämällä ratkaisun, joka pyrkii ratkaisemaan jonkin yhteiskunnallisen epäkohdan. He kutsuvat tätä oivallusta jaetuksi arvoksi, sillä ratkaisu tuottaa arvoa sekä yrityksen liiketoiminnalle että yhteiskunnalle. Jaettu arvo voi säästää yhteiskunnan saman epäkohdan korjaamiseksi aikaisemmin käytettyjä resursseja.

Kehittyvissä maissa yritysvastuu voi tarkoittaa sidosryhmien laajempia odotuksia yrityksiä kohtaan. Sidosryhmät voivat odottaa yrityksiltä rahallista tai toiminnallista panostusta, esimerkiksi vapaaehtoistyötä koulujen tai terveydenhuollon palveluiden kehittämiseen. Yrityksiltä ei kuitenkaan toivota määräyksiä tai toimintatapojen sanelemista, vaan pikemminkin tukea. Yrityksien vastuuna on kuitenkin pitää huolta universaalien perusoikeuksien toteutumisesta ja toimia oikeudenmukaisesti, mikäli yritys huomaa ihmisoikeuksien polkemista. (Juutinen 2016.)

Yritysvastuussa olennaista on sidosryhmien määrittely, eli yrityksen tulee tunnistaa ne ryhmät, henkilöt ja tahot, joihin yrityksen menestys tai sen puute vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti. (Juutinen 2016.)

#### 4.2 Yrityksen sidosryhmät

Yrityksen sidosryhmät tarkoittavat niitä kaikkia ryhmiä, tahoja ja henkilöitä, joihin yrityksen toiminta vaikuttaa. Sidosryhmiin kuuluvat kaikki ne tahot, joilla on mahdollisuus vaikuttaa yrityksen toimintaan positiivisesti tai negatiivisesti. (Juutinen 2016.) Olennaisimpia yrityksen sidosryhmiä ovat henkilöstö, omistajat ja sijoittajat, asiakkaat, media, kansalaisjärjestöt, poliittiset päättäjät ja viranomaiset, tavarantoimittajat ja alihankkijat sekä paikallisyhteisö. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 120–125.)

Sidosryhmät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin, jotka esitellään alla olevassa taulukossa (Taulukko 1). Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat yrityksen sisällä toimivat ryhmät, henkilöt ja tahot. Kaikki muut yrityksen ulkopuolelle jäävät toimijat

voidaan luokitella ulkoisiin sidosryhmiin kuuluviksi. Myös paikallisyhteisöt ja yhteiskunnat ovat yrityksen sidosryhmiä, joihin sen toiminta ja menestyminen vaikuttaa.

Yrityksen sisäiset sidosryhmät	Yrityksen ulkoiset sidosryhmät
Yrityksen johto	Asiakkaat
Yrityksen hallinto	Kilpailijat
Osakkaat	Jälleenmyyjät
Yrityksen henkilökunta	Tavarantoimittajat
	Pankit ja sijoittajat
	Säätelyviranomaiset
	Liitot
	Yhteiskunta
	Mediat
	Ammattiyhteisöt
	Kaupalliitot
	Paikallisyhteisöt
	Ekosysteemit

Taulukko 1. Yrityksen sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät (Deetz 1995, 50–51)

Sidosryhmät voidaan määritellä myös yrityksen toiminnan aiheuttamien taloudellisten vaikutusten, yritystoiminnan aiheuttamien riskien, fyysisen naapuruston tai arvoketjun perusteella. Taloudellisten vaikutusten perusteella sidosryhmäksi määritellään esimerkiksi yrityksen omistajat, henkilöstö ja yrityksen johto. Yrityksen menestys tai epäonnistuminen vaikuttavat suorasti työntekijöiden elantoon ja omistajien sijoitusten tuottavuuteen. Paikallisyhteisöt sekä yhteiskunta hyötyvät epäsuorasti yritysten investoinneista ja niiden veronmaksuista. Yrityksen toiminnan aiheuttamia riskejä ovat erityisesti ympäristöriskit, joiden perusteella voidaan myös tunnistaa sidosryhmiä. Alueen asukkaita voivat uhata muun muassa erilaiset yrityksen johtamat raivaus- ja rakennusprojektit. Myös erilaiset raaka-ainehankinnat voivat olla ympäristöriskejä, kuten sademetsistä saatava palmuöljy. (Juutinen 2016.)

Fyysisessä naapurustossa eläviä ihmisiä tulisi ajatella sidosryhmänä ja muistaa, että kaikista yritystoiminnan vaikutuksista naapurustolle ei ole olemassa lakeja. Osa voi

vastustaa projektia, kun taas osa voi olla sen puolella, sillä voihan projekti esimerkiksi luoda lisää työpaikkoja. Myös arvoketjua voidaan hyödyntää tunnistaessa sidosryhmiä. Arvoketjuun kuuluvat yrityksen alihankkijat ja tavarantoimittajat, joiden menestys riippuu siitä, miten hyvin asiakasyritys menestyy, eli miten suurella volyymilla tilauksia tehdään. (Juutinen 2016.)

Ilmastonmuutoksen ja luonnonvarojen ehtymisen vakavuuden vuoksi myös luonnosta ja luonnonvaroista on alettu puhua sidosryhmänä. Yrityksen tulee sopeuttaa omia tuotteitaan ja palveluitaan luonnon kantokykyyn ja välttää ympäristöä kuormittavia toimenpiteitä (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 120.)

## 5 KESTÄVÄN KEHITYKSEN ULOTTUVUUDET MATKAILUSSA

Brundlandt (1987) aikoinaan määritteli kestävän kehityksen kehitykseksi, joka tyydyttää nyky-yhteiskunnan tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta samaa mahdollisuutta. Ympäristöministeriön (2017) mukaan kestävä kehitys on globaalisti, alueellisesti ja paikallisesti ohjattu ja jatkuva muutosprosessi, jonka tavoitteena on turvata hyvä elämä nykyisille sekä tuleville sukupolville ottaen huomioon ympäristön, ihmiset ja talouden päätöksenteossa ja toiminnassa.

Kestävän kehityksen ulottuvuuksia ovat ympäristöllinen, taloudellinen sekä sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys usein nivotaan yhteen sosiokulttuuriseksi kestävyydeksi. Ympäristöllinen kestävyys tarkoittaa luonnon monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuuden säilyttämistä sekä ihmisten toiminnan sopeuttamista luonnon kestokykyyn pitkällä aikavälillä. Taloudellinen kestävyys edellyttää kestävää ja tasapainoista taloudellista kasvua, joka ei perustu velkaantumiseen tai varojen hävittämiseen. Kestävä talous auttaa turvaamaan myös väestön sosiaaliturva- ja terveystarpeita. Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävyudessa tärkeintä on turvata kansalaisten hyvinvoinnin edellytykset sukupolvelta seuraavalle. (Ympäristöministeriö www-sivut 2017.)

## 5.1 Kestävä matkailu

Kestävä matkailu tarkoittaa Maailman matkailujärjestön (UNEP & UNWTO 2005, 11–12.) mukaan matkailun muotoa, joka ottaa toiminnassaan kokonaisvaltaisesti huomioon sen nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutukset, matkailijoiden tarpeet, toimialan, ympäristön sekä paikalliset yhteisöt.

Kestävä matkailu perustuu olennaisten ekologisten prosessien, luonnonperintöjen ja luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen. Lisäksi kestävän matkailun tulee kunnioittaa paikallisyhteisön sosiokulttuurillista autenttisuutta, auttaa säilyttämään kohteen kulttuuriperintöä ja perinteitä sekä edistää kulttuurienvälistä ymmärrystä ja suvaitsevaisuutta. Kestävä matkailu vaatii myös kannattavia ja pitkäaikaisia taloudellisia toimintoja sekä hyötyjen tuottamista ja niiden reilua jakamista kaikille sidosryhmille. Kestävä matkailu luo vakaita työllistymis- ja ansaintamahdollisuuksia, tuottaa sosiaalipalveluja paikallisille sekä sitoutuu köyhyyden vähentämiseen. (UNEP & UNWTO 2005, 11–12.)

Kestävän matkailun kehittäminen on jatkuva prosessi, joka vaatii kaikkien sidosryhmien tietoista ja laajaa osallistumista sekä yhteisymmärrystä. Kestävän kehityksen laaja ja yhtenäinen toteutuminen edellyttää vahvaa poliittista johtajuutta. Kestävän matkailun toteutumista tulee jatkuvasti seurata ja tarvittaessa ottaa käyttöön ehkäiseviä tai korjaavia toimintoja. Matkailijoiden tyytyväisyys ja laadukkaat asiakaskokemukset kuuluvat myös kestävän matkailun tavoitteisiin. Lisäksi matkailijoiden keskuudessa tulee parantaa tietoisuutta kestävästä kehityksestä ja kestävän matkailun käytännöistä. (UNEP & UNWTO 2005, 11–12.)

Kestävän kehityksen periaatteiden avulla voidaan muodostaa kestävän matkailun ulottuvuudet, jotka ovat ympäristöllisesti, taloudellisesti sekä sosiokulttuurisesti kestävä matkailu (Reilun matkailun yhdistys 2019, 4).

## 5.2 Ympäristöllisesti kestävä matkailu

Reilun matkailun yhdistyksen mukaan (2019, 4) ympäristöllisesti kestävä matkailu onnistuu parhaiten minimoimalla matkailun veden- ja energiankulutus tai tekemällä matkan, jolla on luonnonsuojelullinen tavoite. Tällä hetkellä merkittävin haaste ympäristöllisesti kestäväälle matkailulle on ilmastonmuutos ja siihen liittyvät kasvihuonepäästöt. Australialaisen yliopiston tutkijat (Futuray ym. 2018) saivat selville, että maailmanlaajuisen matkailun osuus kasvihuonepäästöistä on jopa kahdeksan prosenttia, josta puolet tulee matkustamisesta, pääosin lentämisestä. Päästöt jakautuvat kuitenkin eriarvoisesti, ja ilmastonmuutoksen vaikutukset kolahtavat eniten kehittyviin maihin, jotka ovat myös suosittuja matkakohteita (Häkkinen 2019b).

Hallitustenvälisten ilmastopaneelin (IPCC 2018) mukaan ilmaston päästöjen tulisi vähentyä vuoteen 2030 mennessä 55 prosentilla, jotta ilmaston lämpeneminen saataisiin pysäytettyä 1,5 asteeseen. Maapallon lämpötilan noustessa 2 asteeseen riskit luonnon monimuotoisuuden, vesialueiden ja ekosysteemien olemassaolon vaarantumiselle kasvavat huomattavasti.

Futurayn ym. (2018) mukaan suuria matkailijamääriä vastaanottavat saarivaltiot ovat erityisen epäedullisessa asemassa. Saarikohteiden syrjäisen sijainnin vuoksi lentäminen on usein kansainvälisten matkailijoiden ainoa tapa saavuttaa matkakohde. Matkailusaaret ovat kuitenkin riippuvaisia matkailijoiden tuomista tuloista, joka luo ristiriitaisen asetelman ympäristöllisesti kestävä matkailun edistämiseksi ja elinkeinon säilyttämiselle.

Jatkuvasti nousevat matkailijamäärät kasvattavat väistämättä myös ilmastolle ja ympäristölle kohdistuvia uhkia (UNWTO 2019 13–14). Kansainvälisten matkailijoiden määrän on ennustettu nousevan 1,8 miljardilla matkailijalla vuodessa, joka tarkoittaa yhteensä 15,6 miljardia matkailijaa enemmän vuoteen 2030 mennessä (UNWTO 2019, 9). Globaalin talouden kehittyessä ja hyvätuloisten maiden vaurastuessa entisestään on samalla kasvanut myös kuluttajien viehtymys eksoottisiin matkakokemuksiin. Lentämistä pidetään luotettavana ja helppona vaihtoehtona, vaikka se aiheuttaa suurimman osan maailmanlaajuisen matkailun hiilidioksidipäästöistä. (Futuray ym. 2018.)



Matkailun kehittämisen ympäristövaikutukset ovat monimutkaisia ja ristiriitaisia, sillä ne voivat olla sekä positiivisia että negatiivisia. Matkailun kehittäminen voi toisaalta lisätä tietoisuutta ympäristöarvoista ja matkailutuloilla voidaan rahoittaa luonnonsuojelua. Matkailun kehitys voi kuitenkin vaikuttaa ympäristöön kielteisesti esimerkiksi yleisen infrastruktuurin, kuten lentokenttien, teiden, hotellien tai lomakohteiden rakentamisella, joka samalla tuhoaa ympäristöresursseja. (Green Tourism EU www-sivut 2020.)

Monien maiden matkailunkehityshankkeissa ei olla onnistuttu huomioimaan matkailijamäärien lisääntymisen vaikutuksia ympäristöön. (Futuray ym. 2018.) Matkailun kestävä kehitys voi kuormittaa vakavasti ympäristöä, josta todisteena ovat esimerkiksi lisääntyneet maaperän eroosiot, ympäristön pilaantuminen, mereen johtavat päästöt ja luonnollisen elinympäristön menetykset. Matkailun ylikehittäminen voi lisätä myös paineita uhanalaisille lajeille ja kiihdyttää metsäpaloja. (Green Tourism EU www-sivut 2020.)

Hallitustenvälinen ilmastopaneeli (IPCC 2018) on ehdottanut kansainvälistä yhteistyötä eri maiden välillä, joka parantaisi erityisesti haavoittuvaisimpien yhteiskuntien ja kehittyvien maiden kykyä sietää ilmastonmuutoksen aiheuttamia äärimmäisyyksiä. Futurayn ym. (2018) tutkimus osoitti, että matkailun hiilijalanjälkeä ei olla onnistuttu merkittävästi vähentämään nykyisillä toimilla, vaan he ovat ehdottaneet muun muassa lentoyhtiöille lentoverojen käyttöönottoa tai päästöjen kompensointia.

### 5.3 Taloudellisesti kestävä matkailu

Reilun matkailun yhdistyksen (2019, 4) mukaan taloudellisesti kestävä matkailu työllistää paikallisia ihmisiä, hyödyttää paikallisyhteisöä ja jakaa tuotot tasavertaisesti kaikkien osallisten kesken. Hyvin hoidetun matkailun avulla voidaan tuottaa merkittäviä taloudellisia etuja ja parannuksia, jotka etenkin kehittyvissä maissa toimivat matkailun kehittämisen yhtenä tärkeimmistä motivaattoreista (Green Tourism EU www-sivut 2020).

Taloudellisesti kestävä matkailu tulisi vahvistaa paikallisten työpaikkojen määrää ja laatua sekä palkkatasoa syrjimättä ketään sukupuolen, rodun, vamman tai muun syyn takia. Taloudellisesti kestävä matkailu varmistaa myös yritysten menestymisen ja hyötymisen sekä niiden elinkelpoisuuden ja kilpailukyvyn pitkällä aikavälillä. Taloudellinen kestävyys toteutuu matkailussa, kun se maksimoi paikallisyhteisön taloudellisen hyvinvoinnin ja säilyttää paikalliset vierailijamäärät. Taloudellisesti kestävä matkailu hyödyt päätyvät koko vastaanottajayhteisölle yhteiskunnan köyhimmät mukaan lukien. Köyhien mahdollisuuksia, tuloja ja palveluja tulisi yrittää parantaa. (UN 2015; UNEP & UNWTO 2005.)

Yksi yleisimmistä haasteista on matkailutulojen vuoto matkakohteen ulkopuolelle, josta yksi esimerkki on isot kansainväliset hotelliketjut, jotka sijaitsevat usein kaukana matkakohteen yhteisöstä. Pienet, paikallisten omistamat yritykset hyödyttävät ja työllistävät usein onnistuneemmin paikallisia asukkaita ja laajemmin ajateltuna osallistuvat myös köyhyyden vähentämiseen. (Reilun matkailun yhdistys www-sivut 2019.)

#### 5.4 Sosiokulttuurisesti kestävä matkailu

Sosiaalisesti kestävässä matkailussa kaikkia matkailutoiminnan osallisia kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti, eikä heitä hyväksikäytetä millään tavalla. Paikallisyhteisön tulisi saada osallistua matkailunharjoittamiseen, suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Reilun matkailun yhdistys 2019, 4.)

Kulttuurisesti kestävä matkailu toteutuu, kun matkailutoiminta suojelee kulttuuriperinnön säilyttämistä kuitenkin väärin tai hyväksikäyttämättä paikalliskulttuuria. (Reilun matkailun yhdistys 2019, 4.)

Sosiaalisesti ja kulttuurillisesti kestävä matkailu päätavoitteisiin lukeutuu paikallisyhteisön hyvinvoinnin ja elämänlaadun parantaminen ja kaikenlaisen sosiaalisen huononemisen ja väärinkäytön välttämistä. Lisäksi paikallisyhteisön tulisi saada osallistua matkailun suunnitteluun ja päätöksentekoon muiden sidosryhmien kanssa. Matkailutulojen tulisi jakautua oikeudenmukaisesti koko vastaanottajayhteisölle, myös kaikkien köyhimmille, joiden mahdollisuuksia, tuloja ja palveluja tulisi yrittää parantaa.

Sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä matkailu tarkoittaa myös vierailijoiden odotusten täyttämistä ja turvallisen ja tyydyttävän matkailukokemuksen varmistamista syrjimättä ketään sukupuolen, rodun, vamman tai muun syyn takia. (UN 2015; UNEP & UNWTO 2005.)

### 5.5 Eettinen matkailu

Matkailun eettisellä toimintatavalla tarkoitetaan ihmiskuntaa koskevien eettisten arvojen ymmärrystä ja edistämistä. Eettisen matkailun arvot perustuvat suvaitsevaan sekä kunnioittavaan asenteeseen eri uskontojen ja filosofisten ja moraalisten uskomusten monimuotoisuutta kohtaan. Matkailutoiminnan tulisi tapahtua yhteisymmärryksessä paikallisten asukkaiden kanssa heidän lakejaan, tapojaan ja perinteitään kunnioittaen. Eettinen matkailu kunnioittaa vähemmistöjä ja alkuperäisasukkaita. (UNWTO 1999.)

Yhdistyneiden Kansakuntien luokittelun (UN 2014, 146) mukaan Sri Lanka on kehittyvä maa. Paikallinen arjen kokeminen ja autenttisuus ovat suosittuja matkailutrendejä ja moni matkailija suuntaa etsimään näitä kokemuksia vähemmän kehittyneistä maista. Mutta ymmärtävätkö matkailijat, että heille eksoottinen matkakokemus on paikallisille ihmisille päivittäinen elämäntapa? On jopa olemassa erilaisia slummikierroksia, jotka sijoittuvat kaikkein köyhimpiin ja huonomaineisimpiin asuinalueisiin. Näiden kierroksien eettisyyttä on kyseenalaistettu ja kutsuttu jopa tirkistelyturismiksi siitä syystä, että kierroksen jälkeen matkailijat palaavat takaisin etuoikeutettuun elämäänsä ja slummien asukkaat jatkavat kurjissa olosuhteissa elämistä hyötymättä matkailijoista milään tavalla. Huolta herättää tirkistelyn kohteena olevien ihmisten vaikutusvallan määrä, tai kysymys siitä, että onko sitä ollenkaan. (Häkkinen 2019a.)

Toisten kurjuudesta hyötyminen on eettisesti väärin, mutta toisaalta on olemassa myös yrityksiä, jotka lahjoittavat tulonsa slummien asukkaiden hyväksi (Nisbett 2017). Joskus tirkistelijämatkailija saattaa näkemänsä jälkeen alkaa itse pohtimaan eettisiä kysymyksiä ja toimimaan vastuullisemmin. Appahin (2018) mukaan vieraaseen kulttuuriin sukeltaminen voi vähentää ennakkoluuloja ja rasismia sekä avartaa maailmankuvaa. Oikea kysymys taitaakin olla se, että missä menee eettisen matkailun raja?

Matkailijoiden motiiveja matkan suunnitteluun ja kohteen valintaan on monia. Moni matkailija on tottunut esimerkiksi tinkimiseen lentoja ja hotelleja valitessa, ja osaa voi houkutella mahdollisimman pienellä budjetilla matkustaminen ja niin sanottu köyhäily. Matkailija voi kuitenkin luottaa liikaa paikallisten vieraanvaraisuuteen ja olettaa ettei palveluista tarvitse maksaa. Vähemmän kehittyneissä maissa eettisen matkailun toteutuminen vaatii kuitenkin asennemuutosta. Paikallisten ihmisten elinympäristössä toimiminen nostaakin esiin kysymyksen hinnoittelun oikeudenmukaisuudesta, eli min-käläinen korvaus on tarpeeksi paikallisille yhteistyökumppaneille ja samalla tarpeeksi kilpailukykyinen matkailijalle. (Häkkinen 2019a.)

## 5.6 Paikallisyhteisöt matkailussa

Lawson ja Williams sekä Gursoy ja Rutherford (2001; 2004) ovat määritelleet paikallisyhteisön (*host community*) matkakohteessa asuviksi ihmisiksi, jotka asuvat samalla maantieteellisellä alueella, mutta jotka eivät välttämättä automaattisesti kuulu samaan yhteisöön. Voidaankin tulkita, että paikallisyhteisön käsite koskee kaikkia kohteessa asuvia ihmisiä, mutta matkailu ei välttämättä vaikuta kaikkiin asukkaisiin samalla tavalla.

Reilun matkailun yhdistys (2019, 12–13) on koonnut ohjeita matkailutoimijoille yhdenvertaisempaan kanssakäymiseen paikallisyhteisöjen kanssa. Matkailutoimijoiden tulisi tutustua ajan kanssa paikalliseen kulttuuriin ja tapaan toimia, sillä tiukat aikataulut, ohjeistukset ja vaatimukset voidaan kokea ahdistavaksi. On myös tarpeen selvittää, onko eri ihmisryhmien välillä olemassa valta-asetelmia ja miten tasa-arvoisuutta voisi lisätä. Lisäksi tulee varmistaa, että paikallisyhteisöt hyötyvät taloudellisesti, ja että tuloja päätyy niitä eniten tarvitseville.

Matkailuyrityksillä on vastuu kannustaa myös yhteistyökumppaneitaan ja matkailijoita toimimaan yhdenvertaisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Matkakohteen viestintä eikä markkinointi saa olla negatiivisia stereotyyppioita vahvistavaa. Paikalliset yhteistyökumppanit tulee kohdata ilman ennakkoluuloja ja empaattisesti kaikissa kohtaamisissa. Sesonkiluontoisia sopimuksia tulee välttää, sillä ne tekevät toiminnan

jatkumisesta epävarmaa ja toimintaedellytyksien noudattamisesta haastavaa. (Reilun matkailun yhdistys 2019, 12–13.)

Kun kaupallistetaan jotain kulttuuria, kulttuurien edustajien tulee olla siitä tietoisia ja heidän näkemyksensä tulee ottaa huomioon. Matkakohteen historiaan voi liittyä kolo-  
nialismia, eli siirtomaataustaa, jonka suhteen tulee olla herkkä. Liikaa holhoamista on kuitenkin vältettävä, vaan paikallisille yhteistyökumppaneille tulisi antaa riittävästi vastuuta ja luottamuksenosoitusta. Yhteistyön tulisi olla mahdollisimman tasavertaista ja paikallisyhteisöllä tulisi olla valtaa oikeasti vaikuttaa asioihin. Yhdenvertaisuus tarkoittaa myös sitä, että paikallisilta yhteistyökumppaneilta vaaditaan samanlaista ihmisarvoja kunnioittavaa ja yhdenvertaisuutta edistävää toimintaa. (Reilun matkailun yhdistys 2019, 12–13.)

Minelli ja Pattullo (2009, 1) ovat tutkineet yhteisömatkailua. Yhteisömatkailu (*community based tourism, lyhyemmin CBT*) tarkoittaa sitä, että matkailu keskittyy nimenomaan paikallisyhteisön sisälle, eli matkailija yöpyy paikallisten luona sekä kokee että näkee paikallisia perinteitä ja elämäntapoja. Matkailupalvelut ovat paikallisyhteisön järjestämiä ja tuottamia ja matkailutulot päätyvät suoraan yhteisölle. Yhteisömatkailun avulla pystytään varmistamaan kulttuuriperintöä ja paikallista elämäntapaa kunnioittava matkailu.

Yhteisömatkailu voi palauttaa vallan takaisin siellä asuville ihmisille ja auttaa kehittämään vähemmän suosittujen ja syrjäisimpien alueiden matkailua, ja siten hyödyttää myös suosittujen matkakohteiden ulkopuolelle jääviä yhteisöjä. Näin on tapahtunut esimerkiksi Mae Klang Luang -kylässä, joka sijaitsee Thaimaan pohjoisosassa, jonne turisteilla oli tapana tulla ennalta ilmoittamatta ja käyttäytyä epäkunnioittavasti kyläläisiä kohtaan. Kylä alkoi kehittämään yhteisömatkailua paikallisten ja kansainvälisten matkanjärjestäjien sekä thaimaalaisen matkailujärjestön avulla tarjoamalla kotimajoitusta ja erilaisia kylässä tapahtuvia aktiviteetteja. Yhteisömatkailun kehittäminen kylässä on johtanut matkailijoiden käytöksen muuttumiseen, ja matkailijat osoittavat nyt aitoa kunnioitusta ja kiinnostusta paikallista kulttuuria ja arkea kohtaan. (Minelli & Pattullo 209, 1–2.)

## 6 SRI LANKA MATKAILUMAANA

Sri Lanka on Etelä-Aasiassa, Intian niemimaan kaakkoispuolella sijaitseva saarivaltio. Vuonna 2018 maan väkiluku oli 22 576 592 (CIA Factbook 2019). Sri Lankan pääkaupunki on Colombo, joka sijaitsee maan lounaisrannikolla, ja se on maan suurin kaupunki (Hyrkäs, Häilä & Wienecke-Janzen 2008, 139). Sri Lankan viralliset kielet ovat sinhali ja tamili, ja väestö koostuu pääosin singaleeseista, joita on 74,9 prosenttia maan väestöstä (CIA Factbook 2012). Maan pääelinkeinoja ovat tee, turismi, vaatteet ja tekstiilit, mausteet, kumi ja jalokivet. Myös hedelmien-, kookospalmun- ja riisinviljely sekä kalastus ovat tärkeitä elinkeinoja srilankalaisille. (Hyrkäs, Häilä & Wienecke-Janzen 2008, 137; Milonoff & Rantanen 2011, 131.)

Vuonna 2018 (STLDA 2018, 6) Sri Lankalle saapui 2 333 796 ulkomaista matkailijaa, joista suurin osa tuli Intiasta, Kiinasta, Iso-Britanniasta, Saksasta sekä Australiasta. Matkailu oli maan kolmanneksi tärkein vientituote vuonna 2018. Myös kansainvälisten matkailijoiden määrä on ollut tasaisessa kasvussa lukuun ottamatta vuotta 2019, jonka pääsiäisen terrori-iskut vaikuttivat merkittävästi matkailijamääriin. (SLTDA 2018, 15–17). Matkatoimistot ja matkanjärjestäjät olivat Sri Lankan matkailusektorin toiseksi suurimpia työnantajia vuonna 2018 hotellien ja ravintoloiden jälkeen, työllistäten 11 256 ihmistä. (SLTDA 2018, 95.)

Sri Lanka kiinnostaa ja houkuttelee matkakohteena, esimerkiksi Lonely Planet valitsi Sri Lankan vuoden 2019 matkakohteeksi. Valintaan vaikutti muun muassa maan junaliikenteen kehittäminen, jolloin maahan ja maan sisällä matkustaminen käy entistä sujuvammin. (Wilson 2018.) Vaikka kyseessä on pieni maa, niin Sri Lankalla on lukuisia maan halki kulkevia junareittejä. Junareittejä kutsutaan myös maisemareiteiksi, koska junamatkan aikana voi nähdä teeplantaaseja, sademetsiä sekä vuoristomaisemia. Moni matkailija päättää junamatkan Ellaan, josta löytyy kuuluisa Nine Arches-silta. (Bindloss 2020.) Sri Lankalle on lisäksi perustettu paljon uusia hotelleja sekä panostettu aktiviteettitarjontaan (Wilson 2018).

Erityisesti Sri Lankan länsirannikolla on paljon hiekkarantoja ja hyvät mahdollisuudet harrastaa sukellusta ja snorklausta. Saarivaltiolla on myös monimuotoinen luonto ja

eläimistö. Sri Lankalla on paljon kansallispuistoja, joista suurin on Yala saaren kaakkoisosassa. (Hyrkäs, Häilä & Wienecke-Janzen 2008, 138–139). Maailman suurin aasiannorsujen kokoontuminen tapahtuu Minneriyan kansallispuistossa (Wilson 2018). Sri Lankalla on myös vahva lainelautailukulttuuri, ja erityisesti länsirannikolla sijaitseva Hikkaduwa on yksi maan suosituimmista surffauspaikoista (Lehmussaari 2018).

Sri Lanka on yhdistelmä eri uskontoja ja kulttuureja. Merkittävimpiin nähtävyyksiin kuuluu Anuradhapuran muinaiskaupunki, jota buddhalaiset pitävät pyhänä paikkana. Sri Lankan pyhin paikka on Kandyn kaupungissa sijaitseva Pyhän hampaan temppeli, jossa uskotaan säilyttävän itse Buddhan hammasta. Sigiriyan kivilinnoitus on yksi Sri Lankan suosituimmista matkakohteista. Se on rakennettu vuoren päälle, jonka huipulle kavutessa voi ihastella muinaisia seinämaalauksia. (Hyrkäs, Häilä & Wienecke-Janzen 2008, 138).

## 6.1 Kotimajoituspalvelut Sri Lankalla

SLTDA eli Sri Lankan valtakunnallinen matkailuorganisaatio (SLTDA www-sivut 2020) on määritellyt kotimajoituksen paikallisen perheen asuttamaksi taloksi, jossa on yhdestä neljään huonetta majoituskäytössä, ja jossa perhe ja matkailijat ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Matkailijat saavat ainutlaatuisen tilaisuuden yöpyä paikallisen perheen kotona, nähdä perheen arkea ja kokea paikallista kulttuuria sisältä päin (Duara Travels www-sivut 2020). Lashley ja Morrison (2000) luokittelevat kotimajoituksiksi myös pienimittakaavaiset maatilamajoitukset ja hotellit, isäntäperheet sekä bed & breakfast-majoitukset. Kotimajoitus voidaan myös käsittää yhtenä yhteisömatkailun konsepteista, joka kannustaa majoittajaperheiden ja matkailijoiden kulttuurien välistä vuorovaikutusta ja jolla voidaan parantaa tietoisuutta ja kunnioitusta paikalliskulttuurista ja matkailija saa kokea aitoa vieraanvaraisuutta ja erinomaista palvelua (Hamzah & Jamil 2007). Kotimajoitus on hyvin lähellä ”*live like a local*”-matkailua, jolla tarkoitetaan paikallisen arjen kokemista ja matkakohteessa elämisen kokemista paikallisten ihmisten tavoin. Matkailija pyrkii välttämään massaturismia, ja viettää sen sijaan aikaa paikallisten ihmisten suosimissa paikoissa, osallistuen paikallisille arkisiin ja tavallisiin aktiviteetteihin. (Koutonen 2018.)

Kotimajoituspalveluilla voidaan Colen (2007) mukaan saavuttaa kaksi tärkeää tavoitetta, se tuo tuloja paikallisille perheille ja se on myös keino, jolla säilytetään paikallisyhteisön perinteitä ja kulttuuria. Kalsomin (2011) toteuttaman Malesian kotimajoitusohjelmaan liittyvän case-tutkimuksen mukaan kotimajoittajatoiminta tuo yleensä tuloja majoittajaperheiden lisäksi myös muualle yhteisöön, sillä matkailijat vierailevat tietenkin paikallisyhteisössä kotimajoituksen ulkopuolellakin. Matkailijat usein ostavat matkamuuksiksi paikallisten pientuottajien valmistamia tai käsitöitä tai keräämiä yrttejä. Kotimajoitustoiminnasta voivat hyötyä myös paikalliset taiteilijat ja esiintyjät sekä elintarvike- ja maatalousyrittäjät, joiden tuotteita käytetään paikallisten perinneruokien valmistukseen matkailijoille. Myös kuljetuspalveluita tarjoavat henkilöt saavat usein osuutensa matkailutuloista.

Kotimajoittajista valtaosa on naisia, ja kotimajoittajana toimiminen onkin parantanut merkittävästi näiden naisten taloudellista asemaa. Kotimajoitustoiminnasta taloudellinen hyötyminen on muuttanut naisten elämää merkittävästi ja tuonut entiseen elämään verrattuna lisää mahdollisuuksia päättää asioista. Monilla perheillä on ollut esimerkiksi varaa lähettää lapsensa parempiin kouluihin, jotka sijaitsevat kaupungeissa (Rinchen 2007.)

Sri Lankan kotimajoitustoiminta alkoi lisääntymään vuodesta 2009 alkaen, kun Sri Lankan matkailuministeriö alkoi keskittymään paikallisyhteisöjen talouden parantamiseen. Sri Lankan matkailuministeriön mukaan matkailu on yksi tärkeimmistä ansaintakeinoista, jolla paikallista taloutta voidaan kehittää ja elvyttää. (SLTDA 2012.) Vuonna 2019 (SLTDA 2019) virallisesti rekisteröityjä kotimajoitus-yksiköitä koko maassa oli 520 ja yhteensä 1574 huonetta. Sri Lankan valtakunnallinen matkailuorganisaatio on kehittänyt kotimajoitusohjelman ja suosittelee kotimajoittajia rekisteröitymään virallisesti. Rekisteröityneille kotimajoittajille on luvattu antaa koulutusta ja neuvontaa muun muassa matkailijoiden odotukset täyttävästä kodin siivoamisesta, puhtaanapidosta, laadukkaasta paikallisen keittiön ruokien valmistuksesta, ruoan säilytyksestä, jätehuollosta, online-markkinoinnista sekä toimintaohjeista hätätilanteiden varalta (SLTDA www-sivut 2020).

Ranasinghe (2015, 442–444) on tutkinut srilankalaisten kotimajoittajien motivaatioita, toiminnasta saatuja hyötyjä sekä koettuja ongelmia kotimajoituspalveluiden



tuottamisesta majoittajien näkökulmasta. Tutkimuksessa haastateltiin 27:ää kotimajoituspalveluiden tarjoajaa eri puolilta Sri Lankaa. Kotimajoitusten menestys riippuu siitä, miten paljon koulutusta ja ohjasta kotimajoittajat saavat ja myös siitä, kuinka paljon maan hallitus on kiinnostunut toiminnan kehittamisestä ja tukeeko se riittävästi kotimajoittajia. Myös tunnustuksen saaminen ja palkitukseksi tuleminen olivat tärkeitä motivaatiotekijöitä.

Ranasinghen tutkimuksen (2015, 445–446) mukaan srilankalaisia kotimajoittajia motivoi pääasiassa mahdollisuus ansaita enemmän tuloja, ympäristön ja kotien viehätysvoima sekä toiminnan aloittamiseen tarvittavat jo olemassa olevat resurssit. Kotimajoittajat kokivat oppivansa uusia asioita ja saavansa uusia kokemuksia, jotka lisäsivät henkistä tyytyväisyyttä. Majoittajia miellyttivät myös lisääntyneet sosiaaliset kanssakäymiset matkailijoiden ja toisten paikallisten kanssa.

Kotimajoittajat kokivat kuitenkin myös joitakin haasteita majoittajana toimimisessa. Toiminnasta saatujen tulojen koettiin olevan riittämättömiä esimerkiksi majoituskohdeiden kunnossapitoon tai kehittämiseen. Majoittajat huomasivat myös kysynnän olevan suurempaa kuin kapasiteetin, eli matkailijoilla on enemmän kiinnostusta kuin kotimajoitusta on saatavilla. Lisää majoitustiloja tarkoittaisi myös lisää tuloja, joita majoittajat haluaisivat käyttää esimerkiksi kylpyhuoneiden kunnostamiseen. Myös roskaamisen ja jätteen hävittämisen ongelmien koettiin korostuvan osittain kotimajoitustoiminnan takia. Osa majoittajista oli englannin kielen taitoisia, mutta muilla kielillä kommunikointi matkailijoiden kanssa koettiin ongelmallisena. Matkailijoiden tavoille altistumisen ja matkailijan ja paikallisten välisten kulttuurierojen koettiin myös vaikuttavan negatiivisesti lapsiin ja nuoriin. (Ranasinghe 2015, 445–446.)

Srilankalaisten kotimajoittajien mielestä olisi kannattavaa yhdistää maan kaikki kotimajoittajat yhdelle alustalle, sillä monesti matkailijat tiedustelivat heiltä majoitusta myös toisesta sijainnista. Yhteisen online-foorumien olemassaolo estäisi monta väärinymmärrystä matkailijoiden keskuudessa. (Ranasinghe 2015, 445–446.) Rathnayaken (2015, 1) tutkimuksen mukaan kotimajoituksen hyödyt koettiin ylittävän negatiiviset kokemukset ja kotimajoituskonseptia voisi parantaa lisäämällä informaatiota, esittelemällä uusia aktiviteetteja ja uusia konsepteja matkailijoille, rohkaisemalla

paikallisyhteisöä, säännöllisellä toiminnan monitoroimisella, pyytämällä palautetta ja kehittämällä kotimajoitusohjelman.

Ei saa unohtaa, että kotimajoituksen tarvetta ei olisi ilman matkailijoita, joiden tarpeet, odotukset ja motivaatiot tulee ottaa huomioon. Matkailijat valitsivat Sri Lankalla kotimajoituksen, koska se on hotelleja edullisempaa ja paikallisen luona majoittuessa pääsee näkemään aitoa paikallista kulttuuria ja maistamaan paikallista ruokaa. (Ranasinghe 2015, 447.) Paikallisen kotona majoittuminen voi parhaimmillaan avartaa matkailijoiden maailmankatsomusta sekä esitellä erilaisia elämäntapoja ja tarjota virkistävää eri näkökulmaa matkailun normaalisti melko hektiseen aikatauluun.

Kotimajoituspalveluilla on laajoja sosiokulttuurisia hyötyjä ja vaikutuksia, jotka ulottuvat sen kaikkiin sidosryhmiin. Kotimajoitustoiminnan sidosryhmiin kuuluvat majoittajat, asiakkaat eli matkailijat, paikallinen yhteisö, paikallinen ja kansallinen hallitus. Kotimajoitus on hyvin ainutlaatuisen matkailun osatekijä, jossa kotimajoittajilla on kiistämättömän tärkeä rooli. Kotimajoittajien tulisi onnistua luomaan tasapaino yksityisen perhe-elämän ja liiketoiminnan välille. Paikallisen ja kansallisen hallituksen tulisi osallistua ja antaa tukea ja ohjausta kotimajoitustoiminnan kehittämiseen luomalla toimintaan sovellettavia säännöksiä ja toimintaa ohjaavia standardeja. Paikallisyhteisö on taas itsessään osa tuotetta ja yhteisön tulisi tiedostaa matkailijoiden saapumisen ja matkailutuloista saatujen hyötyjen tärkeys. (Ranasinghe 2015, 445–446.)

## 6.2 Sri Lankan haasteet kestäväälle matkailulle

Sri Lankalla on raskaiden koettelemuksien historia. Tamilien ja singaleesien välinen 26 vuotta vallinnut sisällissota saatiin viimein rauhoitettua vuonna 2002. Vuonna 2004 tsunami teki tuhoa maan itä- ja kaakkoisrannikolla. Tsunami oli kohtalokas monelle rannikolle toimineelle matkailuelinkeinonharjoittajalle. Luonnonkatastrofi vaati kaikkiaan yli 38 000 kuolonuhria. (Hyrkäs, Häilä & Wienecke-Janzen 2008, 136–137).

Vuoden 2019 pääsiäisenä Sri Lankalla tehtiin yhdeksän pommi-iskua, joiden seurauksena kuoli 290 ihmistä. Suurin osa kuolonuhreista oli paikallisia, mutta uhrien joukossa oli myös brittejä ja tanskalaisia. (Ortamo 2019.) Pommi-iskujen kohteet olivat

lähinnä kristittyjen kirkkoja ja turistien suosimia hotelleja, mikä voi joidenkin mielestä viitata siihen, että terroriteot kohdistettiin nimenomaan varoituksena maahan matkustaville turisteille.

Terrori-iskujen vaikutus näkyi maan matkailussa muun muassa lentojen kuormitusasteen vähentymisenä ja hotellivarausten peruutuksissa. Jotkut lentoyhtiöt joutuivat jopa vähentämään lentojaan Sri Lankalle. (Pal 2019.) Hotellien käyttöaste Sri Lankassa oli kärsinyt 85–90 prosentin laskun, ja turisteja saapui jopa 80 prosenttia vähemmän kuin ennen pommituksia. Hotellien tyhjiys uhkasi monen srilankalaisen matkailualan työntekijän taloudellista pärjäämistä. Hallituksen tilastojen mukaan jopa noin puoli miljoonaa srilankalaista ovat suoraan riippuvaisia matkailuelinkeinosta, ja arviolta kaksi miljoonaa epäsuorasti. (Mallawarachi 2019.) Hamdi (2019) väitti länsimaisen median tehneen kuitenkin liian hätäisiä johtopäätöksiä, sillä tilastojen mukaan kansainvälisten matkailijoiden määrä oli jo kesäkuussa noussut 66,6 prosentilla toukokuusta.

Sri Lankalla alettiin keksiä keinoja selviytyä matkailun romahduksesta aiheutuneesta kriisistä. Jotkut hotellit alensivat hintojaan 30–50 prosentilla houkutellakseen asiakkaitaan paikallisia. Eräässä srilankalaisessa hotellissa henkilökuntaa tuettiin opastamalla heitä alentamaan kulutustaan ja uudelleenjärjestelemään lainsäädännön. (Mallawarachi 2019.) Monet uskoivat kuitenkin Sri Lankan matkailun laskusuhdanteen olevan lyhytaikaista tai ainakin ohimenevää, sillä maa ja sen ihmiset ovat osoittautuneet erittäin kekseliäiksi ja sitkeiksi. Jotkut Sri Lankan matkailutahot ryhtyivätkin heti toimiin matkailun elvyttämiseksi. Matkailun noususta kertoi myös tulevien varausten tasainen lisääntyminen vuoden 2019 heinä- ja elokuussa. (Hamdi 2019.)

Miten tämä kaikki on sitten vaikuttanut maan asukkaisiin? Case-yritys 2:n toimitusjohtaja näkee Sri Lankan maana, joka on aina kuitenkin katsonut pienen saaren ulkopuolelle ja omaksunut kansainvälisen ajattelutavan. Monet srilankalaiset joutuivat muuttamaan maasta sisällissodan käynnistyessä ja maan kansalaiset ovat oppineet sietämään kriisejä ja pysymään valppaina. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Sri Lankalla huolta herättää myös matkailijoiden roskaaminen, saastuminen ja luonnon kauneuden säilyminen erityisesti maan rannikkoalueilla ja kansallispuistoissa.

Matkailijamäärän kasvun myötä Sri Lankalle on jouduttu rakentamaan uusia hotelleja myös luonnon keskelle. (Wilson 2018.) Esimerkiksi eräs meribiologi on ilmaissut huolensa siitä, että Sri Lankalla on alettu ylikehittämään matkailua ja tavoittelemaan suuria matkailijamääriä kestävämmällä tavalla. Luonnon ja villieläinten elinympäristön keskelle rakennetut hotellit uhkaavat välittömästi alueen eläinten ja lintujen elämää ja tuhoavat alueen kasvillisuutta. (Wilson 2018.)

Sri Lankan eläinmatkailun eettisyyttä on myös kyseenalaistettu. Eläinmatkailussa piilee valitettavan usein vaara eläinten vapaudenriistosta ja epäinhimillisestä kohtelusta. Sri Lankalla norsusafarit ovat suosittuja aktiviteetteja. Norsusafareiden eettisyyttä on kuitenkin alettu kyseenalaistamaan, sillä samalla kun niitä koulutetaan matkailun vetonauloiksi, niitä myös riistetään pois niiden laumasta. Sri Lankalta löytyy myös monia merikilpikonnien suojelu- ja hautomokeskuksia, jossa matkailijalle annetaan mahdollisuuksia tarkkailla hautovia kilpikonnaemoja ja vapauttaa mereen pieniä poikasia. Matkailija voi kuvitella edistävänsä merikilpikonnien suojelua, mutta näiden keskuk-sien toiminta on usein kaukana suojelusta. Suuren ihmisjoukon läsnäolo voi olla kilpi-konnaemoille erittäin stressaava tilanne, joka voi pahimmillaan saada emon karkaa-maan pesältä ja palaamaan merelle ilman munimista. (Responsible Travel www-sivut 2020.)

Vaikka matkailu on Sri Lankan yksi tärkeimpiä elinkeinoja 5 prosentin osuudellaan maan bruttokansantuotteesta, se voi olla myös syy toisten elinkeinon menettämiseen (Pal 2019). Vuoden 2015 Society for Threatened Peoples - ihmisoikeusjärjestön rapor-tista (2015) selvisi, että hotelleja rakennettiin tärkeille kalastusalueille, jolloin paikallislta kalastajilta kiellettiin kalastaminen alueella. Raportista tuli ilmi myös lisää paikallisyhteisöstä piittaamattomuutta. Muun muassa luksushotellin rakennustyöt oli aloitettu paikallisten omistamille maille kysymättä heiltä lupaa. Lisäksi hotelleihin palkattiin henkilökuntaa toisista maakunnista eikä paikallisille asukkaille annettu mahdollisuutta työpaikkaan. Myös mangrovemetsää oli raivattu luksushotellien tieltä, joka on merkittävää katkarapujen viljelysalueita.

Sri Lankan armeija on myös tuottanut ongelmia paikallisille elinkeinonharjoittajille ja vähemmistöjen edustajille. Armeija valtasi suuren osan maan pohjoisosasta, jonka seu-rauksena monet tamilit joutuivat jättämään kotinsa. Sri Lankan armeija levitti aluksi

valtaansa maatalouteen ja alkoi kilpailemaan maanviljelijöiden kanssa, mutta armeija alkoi avaamaan myös hotelleja ja lomakeskuksia. Armeija pystyy tarjoamaan edullisempia hintoja kuin yksityinen sektori, mutta samalla se riistää työllistymismahdollisuuksia paikallisilta. (Society for Threatened Peoples 2015, 21–25.)

Myös maan valtakunnallista matkailutahoa on syytetty läpinäkymättömyyden ja viestinnän puutteesta sekä arveluttavasta toiminnasta. Esimerkiksi erään kylän silloisia asukkaita ei informoitu alueella tapahtuvasta ja heihin vaikuttavasta matkailuprojektista, joka myöhemmin osoittautui laivaston rakentamaksi hotelliksi. (Society for Threatened Peoples 2015, 55.)

## 7 AINEISTONKERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT

Tapaustutkimuksessa voidaan hyödyntää monenlaisia aineistoja. Tässä tutkimuksessa on päätetty käyttää laadullisia eli kvalitatiivisia aineistonkeruumenetelmiä, joita ovat muun muassa erilaiset dokumentit, tutkimushaastattelut ja havainnointi. Aineistoa kerättiin erilaisista dokumenteista, sähköisistä media-artikkeleista, verkosta sekä blogikirjoituksista. (Eriksson & Koistinen 2014, 30, Kananen 2017, 67.) Aineistoa täydennettiin teemahaastatteluilla kahden case-yrityksen kohdalla, joista ei ollut saatavilla riittävästi verkkoaineistoa. Teemahaastattelut toteutettiin Skype-yhteydellä.

### 7.1 Teemahaastattelu

Tutkimuksen haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Kananen (2017, 90) mukaan teemahaastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi, kun pyritään ymmärtämään ilmiötä, jossa on mukana ihminen ja hänen toimintansa. Teemahaastattelussa haastateltavalle annetaan tutkimusongelmasta valmiiksi poimittuja teemoja, joista haastateltava kertoo oman henkilökohtaisen kokemuksensa (Vilkkä 2007, 101). Kysymysten tarkkaa muotoa eikä järjestystä olla määritelty, mutta se ei myöskään ole täysin vapaa haastattelumuoto ennalta määriteltyjen teemojen vuoksi (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48).

Teemahaastattelurungon rakentaminen aloitetaan teema-alueuuttelon laatimisesta. Teema-alueet muodostetaan tutkittavan ilmiön ja niitä kuvaavien teoreettisten käsitteiden perusteella. Teema-alueet muotoillaan kysymyksiksi ja teema-alueuuttelo toimii lähinnä haastattelijan muistilistana haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66–67.)

Teemahaastattelun katsottiin olevan sopiva haastattelutapa tähän tutkimukseen, sillä esimerkiksi lomakehaastattelu olisi vaikea toteuttaa Sri Lankalla operoiville matkailutoimijoille mahdollisen kiinnostuksen puutteen, vastaamattomuuden ja tavoittamattomuuden takia. Lomakehaastattelulla olisi haastavaa saada syvällistä ja kattavaa tietoa matkailuyritysten toiminnan kestävydestä, vastuullisuudesta sekä paikallisyhteisön hyödyttämisestä. Lomakehaastattelun kysymyksiä olisi myös hankala muotoilla ja kyselyä olisi vaikea tiivistää yksiselitteiseen muotoon. Teemahaastattelussa haastateltava pystyy tuomaan esille oman kokemuksensa aiheesta omin sanoin sen sijaan, että vastaisi vain yksityiskohtaisiin kysymyksiin. Eli teemahaastattelun kautta saadaan mitä luultavammin tietoa, joka ei välttämättä selviäisi lomakehaastattelusta. Myös opinnäytetyön aiheesta, eli matkailun kestävästä kehityksestä ja vastuullisuudesta oli järkevää muodostaa eri teemoja.

Ennen haastattelua haastateltaville lähetettiin sähköpostia ja esiteltiin lyhyesti opinnäytetyön tekijä, tutkimuksen aihepiiri, tutkimuksen toteutustapa eli kerrottiin kyseessä olevan vertaileva case-tutkimus sekä tavoitteet. Haastateltaville kerrottiin ennakoon myös haastattelun teemat, jotta he voivat valmistautua haastatteluun. Haastateltavien kanssa sovittiin haastatteluajankohta sekä haastattelutapa. Haastateltavilta pyydettiin lupa nimien julkaisemiseen, ja kerrottiin, että jos joku haastateltavista haluaa pysyä anonyyminä, niin silloin samaa menettelyä noudatetaan kaikkien case-yritysten kohdalla. Haastateltavat asuivat Sri Lankalla, joten heitä informoitiin Sri Lankan ja Suomen välisestä aikaerosta. Haastattelujen nauhoittamiseen varmistettiin vielä lupa haastateltavilta. Teemat muodostettiin tutkimuksen teoreettisen pohjan ja tutkimusasetelman perusteella. Ensimmäisenä teemana on taustatiedot, eli haluttiin selvittää haastateltavan roolia ja vastuualueita yrityksessä sekä kokemusta matkailualan parista. Loput teemoista ovat ympäristöllinen kestävyys, taloudellinen kestävyys,

sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys sekä yhteistyö kotimajoittajien kanssa. Teema-haastattelun runko on liitteenä (Liite 1).

## 7.2 Aineiston analyysi

Tämän tutkimuksen aineistoa analysoitiin sisällönanalyysillä. Kanasen (2017, 67–68) mukaan laadullista aineistoa voi analysoida tekemällä sisältöanalyysiä, joista johdetaan johtopäätökset ja ratkaistaan tutkimusongelma. Sarajärvi ja Tuomi (2002, 105) ovat sanoneet sisällönanalyysin olevan tekstianalyysiä, jossa analysoitava aineisto on jo valmiiksi tekstimuodossa tai muutettu tekstimuotoon. Sisällönanalyysiä voidaan tehdä periaatteessa mille tahansa tekstimuodossa olevalle aineistolle. Laadullisen sisällönanalyysin tarkoitus on pilkkoa aineistoa aluksi pienempiin osiin, sitten käsitteellistää aineisto ja lopuksi muodostaa aineistosta uusi järjestelty kokonaisuus.

Sisällönanalyysi voi olla joko aineistolähtöistä, teorialähtöistä tai teoriaohjaavaa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109–116). Tämän tutkimuksen sisällönanalyysi on toteutettu teorialähtöisesti, eli tutkimuksen teoria ohjasi analyysin tekoa alusta asti. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineistosta poimitaan tiettyjä teoriaan pohjautuvia asioita tai aineistosta nousevia merkityksiä, joita verrataan jo aiempaan teoreettiseen malliin tai tietoon. Teorialähtöisyys on sopiva valinta silloin, kun teorian paikkansapitävyyttä tutkitaan uuden ympäristön kohdalla. Analyysiprosessi on kolmivaiheinen. Aineistoa aluksi pelkistetään, eli redusoidaan tutkimukselle oleelliset kohdat tiivistettyyn muotoon. Toisessa vaiheessa samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokiksi. Kolmannessa vaiheessa muodostetaan yleiskäsitteitä, jotka nousevat teoriasta. Alaluokista yhdistellään ensin yläluokkia, joista taas ryhmitellään pääluokkia, joista sitten lopuksi koostetaan yksi yhdistävä pääluokka. (Leinonen 2018.)

Analyysin tavoitteena oli poimia aineistosta kestävä kehityksen periaatteiden toteutumiseen liittyviä asioita. Teorialähtöinen analyysi sopi tämän tutkimuksen aineiston analyysimenetelmäksi, sillä teoriaan syventymällä aineisto pystyttiin analysoimaan järkevästi luokittelemalla aineisto kestävä kehityksen eri osa-alueisiin, eli ympäristölliseen, taloudelliseen ja sosiokulttuuriseen kestävyteen. Analyysiyksikköinä

käytettiin myös yhteistyötä kotimajoittajien kanssa. Haastattelut litteroitiin kahdesti, jonka jälkeen aineisto luokiteltiin edellä mainittuihin teemoihin.

## 8 CASE-RAPORTIT

### 8.1 Matkailuyritys 1: Duara Travels

#### 8.1.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa

Duara Travelsin mielestä kotimajoitus paikallisessa kylässä on paras tapa tutustua paikallisiin, suojella ympäristöä ja hyödyttää paikallisyhteisöä. Matkailuyrityksellä on yhteistyökumppaneina kaiken kaikkiaan 67 majoittajaperhettä, 27:ssä eri kyläyhteisössä ja yhdeksässä maassa. Sri Lankalla on neljä Duara-kylää. Duara Travels on asettanut joitakin kriteerejä majoittajaperheille ja matkailijakäyttöön tarkoitettulle huoneille. Matkailuyritys voi esittää majoittajaperheille vain tiettyjä konseptin vaatimia kriteerejä. Majoittajaperheellä tulisi olla kaksi varasänkyä tai riippumattoa, jotka on varusteltu hyttysverkoilla. Perheellä tulisi olla valmius ja resurssit majoittaa samanlaisesti kaksi matkailijaa. Yksi vaatimuksista on puhtaan suihkuveden mahdollisuus. Kodissa tai kodin lähellä tulisi olla saatavilla puhdasta juomavettä tai mahdollisuus ostaa pulloitettua vettä. Perheeltä vaaditaan yhtä puhdasta kylpyhuonetta, joka on vain matkailijoiden käytössä. (Duara Travels [www-sivut 2020](#).)

Perheen tulisi pystyä tarjoamaan jokapäiväinen aamiainen, lounas ja päivällinen matkailijoille, ja mitä paikallisemmin tuotettua ruokaa, sitä parempi. Matkailijoiden tulisi saada tallettaa arvotavaroita turvallisessa, lukollisessa paikassa joko perheen kotona tai muualla yhteisössä. Perheessä tulisi olla ainakin yksi perheenjäsen, joka osaa kommunikoida englanniksi. Majoittajaperheen tulisi olla lisäksi halukas jakamaan arkiaskareet matkailijoiden kanssa, kuten ruokatorilla käymisen, ruoanlaiton, kalastamisen, maanviljelyn ja puutyöt. (Duara Travels [www-sivut 2020](#).)



Kyläkokemuksia arvostelleet matkailijat arvostivat erityisesti yhteisön hiljaista, rentoa ja rauhallista elämäntyyliä. Eräs matkailija kertoo inspiroituneensa kylän asukkaiden tapaamisesta, muuttaneensa maailmankatsomustaan ja pysähtyneensä ajattelemaan omaa kulutuskäyttäytymistään kokemuksen jälkeen. Toinen matkailija sai lämpimän vastaanoton majoittajaperheeltä ja koki, että häntä kohdeltiin enemmän ystävänä kuin vieraana. Eräs matkailijoista kuvailee kokemusta ”elämää mullistavaksi.” (Duara Travels www-sivut 2020.)

Duara Travelsista otetaan säännöllisesti yhteyttä paikallisiin majoittajaperheisiin ja paikallisiin yhteyshenkilöihin ja he opastavat miten matkailijoiden kanssa kommunikoidaan. Heiltä myös pyydetään säännöllisesti palautetta, jotta matkailuyritys voi ottaa huomioon myös paikallisten näkemyksen siitä, miten konseptia voitaisiin parantaa. Matkailuyritys on valmistanut paikallisille yhteistyökumppaneille myös ohjekirjan, jossa on tietoa ja tukea majoittajana toimimisesta, kommunikoinnista matkailijoiden kanssa ja tulojen jakamisesta. (Smith 2019.)

Tärkein tavoite, jota kyläkokemuksilla halutaan saavuttaa, on oikeasti vaikuttaa ihmisten maailmankatsomukseen ja matkailutottumuksiin sekä työllistää paikallisväestöä (Binaud henkilökohtainen tiedonanto 21.03.2019).

### 8.1.2 Ympäristöllinen kestävyys

Matkailuyritys on keskittynyt välittämään sosiaalisesti ja kulttuurisesti vastuullisia matkailupalveluja, eikä sillä ole ainakaan vielä riittäviä resursseja valvoa paikallisyhteisöissä tapahtuvaa jätteiden kunnollista kierrättämistä tai hävittämistä. Matkailuyritys kuitenkin arvelee kyläkokemusten kuormittavan melko vähäisesti ympäristöä ja ekosysteemejä, sillä kylissä sähkön ja veden käyttö on suhteellisen vähäistä, eikä yhteisöillä ole yleensä tarvetta rakentaa yhteisöön lisää infrastruktuureja. Ruoka on hyvin pitkälle paikallisesti tuotettua eikä ruokaa tarvitse pakata esimerkiksi muovilla. (Järvelin 2018.) Matkailuyritys on myös esimerkiksi päättänyt rajoittaa matkailijoiden määrän maksimissaan kuuteen henkilöön kerralla yhdessä kylässä, jotta kylän kapasiteetti ei ylitä (Duara Travels www-sivut 2020).

Matkailuyritys pyrkii kuitenkin antamaan tietoa ja ohjeistuksia matkailijoille ympäristöllisesti kestävämmän matkailun edistämiseksi. Matkailuyritys kannustaa matkailijoita matkustamaan kauemmin ja harvemmin, eli tekemään pidempiä matkoja slow travel-tyylisesti. Matkailijoita neuvotaan saapumaan kyliin julkisella kulkuneuvolla, mikäli se vain on mahdollista. Matkailijoiden tulisi myös suosia ison vesikanisterin käyttöä monen pienen pullon sijaan. Lisäksi matkailuyritys neuvoo matkailijoita ottamaan kylästä lähtiessään mukaansa kaiken polttokelvottoman jätteen, sillä polttaminen on usein ainoa vaihtoehto kyläläisille päästä eroon jätteistä. (Järvelin 2018.)

Duara Travels tekee myös yhteistyötä paikallisen tuktuk-vuokrausfirman kanssa, joka antaa matkailijoille tilaisuuden kätevämpään ja ympäristöä vähemmän kuormittavaan liikkumiseen (Binaud henkilökohtainen tiedonanto 21.03.2019).

### 8.1.3 Taloudellinen kestävyys

Duara Travelsin ydinarvona on parantaa paikallisyhteisöjen elintasoa, mutta se on kokenut hinnan määrittämisen haasteena. Hinnat on hinnoiteltava reilusti ja niin, että se oikeasti hyödyttäisi majoittajaperheitä. Matkailuyrityksen mielestä suurin osa tuotoista kuuluu joka tapauksessa paikallisille. Paikalliset vähätuloisissa yhteisöissä eivät majoita matkailijoita vain huvin vuoksi, vaan majoittaminen on paikallisille tärkeä tulonlähde. Duara Travelsin mukaan paikallisille tulee maksaa riittävästi niin, että he pystyvät kattamaan tietyt kulut eli ruoat, sähkön sekä mahdolliset kuljetuskustannukset ja laittamaan saaduista tuloista noin puolet säästöön. Yrityksen liiketoimintamalli on suunniteltu niin, että paikalliset majoittajaperheet saavat 40 prosentin osuuden tuotoista, ja matkailijoiden ja yhteisön välisenä kontaktina toimiva paikallinen yhteyshenkilö ansaitsee aina 10 prosentin osuuden yhden varauksen tuotoista. Matkailuyritys pitää 30 prosenttia tuloista toimintojen ja palvelujen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. (Duara Travels www-sivut 2020.)

Matkailuyritys haluaa tukea ja hyödyttää myös niitä, joilla ei ole edellytyksiä toimia isäntäperheenä. 10 prosenttia matkailutuloista maksetaan ennakoon valitulle säästö-ringille paikalliskylästä. Säästö-ringien johtamisessa on usein mukana monia naisia, ja säästö-ringin toiminnasta vastaaminen antaa kylän naisille lisää vaikutusvaltaa ja

mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon. Nämä säästöringit ovat nimensä mukaisesti vastuussa säästämisestä, ja yleensä yhteisiä säästöjä käytetään kylän yhteisiin tarkoituksiin ja hankintoihin. Säästöringit voivat esimerkiksi myöntää pieniä lainoja vähävaraisimmille perheille tai järjestää kylätapahtumia kertyneiden säästöjen avulla. Joissakin kylissä tulot käytetään esimerkiksi yhteisön päiväkot-, nuorisojärjestö- tai käsityötoiminnan hyväksi. (Duara Travels www-sivut 2020.)

Jäljellejäävä 10 prosenttia kuluu kansainvälisiin rahansiirtomaksuihin, joita kertyy, kun rahaa siirretään monelle eri taholle. Matkailuyrityksen toiminta on tuottanut yhteensä 38 000 euroa paikallisyhteisöille Afrikassa, Aasiassa ja Latinalaisessa Amerikassa. (Duara Travels www-sivut 2020.)

#### 8.1.4 Sosiokulttuurinen kestävyys

Duara Travelsin mukaan paikalliset tuntevat ylpeyttä, kun he saavat esitellä omaa kulttuuriaan matkailijoille. Kyläyhteisön ottaminen mukaan toimintaan ja päätöksiin on reilua ja antaa paikallisille mahdollisuuden oikeasti vaikuttaa. Matkailuyrityksen mielestä on elintärkeää, että paikalliset kohteessa elävät ihmiset saavat itse hoitaa matkailua ja tuottaa palveluja matkailijoille. Matkailuyritys on myös päättänyt olla järjestämättä majoitusta alkuperäiskansojen keskuudessa tai muuten haavoittuvaisissa yhteisöissä, jotka eivät tunne matkailualaa tai länsimaalaista kulttuuria. Myös slummikierrokset ovat kaukana siitä, mitä matkailuyritys haluaa viestiä, eikä se halua pelotella matkailijoita. Duara Travelsin konseptiin ei myöskään kuulu vapaaehtoismatkailu, vaan matkailuyritys luottaa yhteisön jäsenien kykyyn hoitaa kylän asioita. (Duara Travels www-sivut 2019.)

Jotta toiminta olisi mahdollisimman tasapuolista ja reilua, ja että matkailutulot hyödyttäisivät useampaa perhettä, niin kylissä on aina useampi perhe, jotka toimivat vuorotellen majoittavana perheenä (Khanji 2017). Matkailuyrityksen mukaan jokaisessa kylässä on kolmesta viiteen majoittajaperhettä, jotka vuorottelevat majoittajana toimimisessa. (Järvelin 2018.)

Jokaisella yhteisöllä on aina oma kontaktihenkilö. Paikallinen yhteyshenkilö huolehtii matkailijoiden ja yhteisön välisen kommunikoinnin onnistumisesta ja esimerkiksi hakee ja kuljettaa matkailijat majoittajaperheen luokse. Yhteyshenkilö on matkailijoiden tavoitettavissa aina viimeistään 48 tunnin sisällä. Yhteyshenkilöllä tulisi olla olemassa jokin yhteys paikallisyhteisöön, joko hän asuu itse yhteisössä tai tuntee sen hyvin. Yhteyshenkilön tulee pystyä ratkomaan mahdollisia ongelmatilanteita yhteisön ja matkailijoiden välillä. Yhteyshenkilöltä vaaditaan myös sujuvaa englannin suullista ja kirjallista taitoa. Yhteyshenkilön on tunnettava yhteisön jäsenet ja sen vaikuttajahenkilöt ja osattava puhua samaa kieltä kuin yhteisö. (Duara Travels www-sivut 2020.)

Matkailijoilla on tiettyjä odotuksia ja vaatimuksia paikallisyhteisöä kohtaan, muun muassa sijainnin, saavutettavuuden, turvallisuuden ja aktiviteettien suhteen. Yhteisön tulisi olla turvallisesti saavutettavissa ajoneuvolla, joka kuljettaa kahta matkailijaa ja heidän matkatavaroitaan. Yhteisön tulisi olla tarpeeksi turvallinen matkailijoiden itsenäiseen kulkemiseen päiväaikaan. Yhteisön jäsenien tulisi olla halukkaita kutsumaan matkailijoita osallistumaan jokapäiväisiin askareisiin, kuten kalastamiseen, käsitöiden tekemiseen tai maanviljelyyn. Yhteisön tai uskonnollisten ryhmien johtajien tulisi olla yhteistyökykyisiä, sillä voi tulla eteen tilanteita, jossa matkailuyrityksen tulee opastaa heitä ennen matkailijoiden saapumista. Tällä pyritään ehkäisemään kulttuurillisia ja uskonnollisia yhteentörmäyksiä. (Duara Travels www-sivut 2020.)

## 8.2 Matkailuyritys 2: Mai Globe Travels

### 8.2.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa

Matkatoimistolla on noin 20–30 ekomajoitusta tarjoavaa kumppania, ja suurin piirtein saman verran kotimajoitusta tarjoavaa kumppania. Joskus uusia kotimajoittajia löytyy niin sanotun puskaradion avulla (*word of mouth*), esimerkiksi toisen majoittajan, matkailijoiden tai kuljettajien suosittelujen avulla. Matkatoimisto lähettää henkilökuntaa matalasesonkien aikaan vierailemaan jo olemassa olevissa majoituskohteissa, jonka tarkoituksena on selvittää ovatko majoituskohteet edelleen matkatoimiston standardien mukaiset. Vierailuja toteutetaan silloin myös uusiin, potentiaalsiin kohteisiin. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Yhteistyökumppaneiden valintaan vaikuttaa majoituksen laatu, yhteistyön vaivattomuus, mitä oheispalveluita se voi tarjota sekä se, että kuinka hyvin se vastaa matkailijoiden tarpeita ja odotuksia. Matkatoimisto toivoo kotimajoittajien olevan myös ammattimaisia. Matkatoimiston on pakollista käydä paikan päällä katsomassa majoitus-tiloja, perheen kotia sekä tutustumassa majoittajaperheeseen. Pääkriteerejä ovat turvallisuus, hygienia ja laatu. Matkailijalle tarkoitetun huoneen tulee olla varustettu kunnollisella patjalla, puhtailla vuodevaatteilla ja kelvollisella kylpyhuoneella. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Mai Globe Travels ei vaadi liikoja, mutta kotimajoituksen tulee täyttää tietyt kriteerit mukavuuden tasosta ja sen tulee olla tarpeeksi viehättävä matkailijoiden silmissä. Matkatoimiston asiakkaiden vaatimustaso ja odotukset ovat retkeilijöitä korkeammalle, joka vaikuttaa kotimajoitusten suodattamiseen. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Matkatoimisto ei tällä hetkellä tarjoa koulutusta tai valvo mitenkään kotimajoitusten kestävä kehityksen toteutumista eikä aseta niille mitään kriteerejä kestävydestä. Kouluttaminen koetaan vaikeaksi, sillä kotimajoitukset sijaitsevat eri puolilla Sri Lankaa, eikä perheillä välttämättä ole mahdollisuuksia poistua kotoaan. Matkatoimistolla ei tällä hetkellä ole riittävästi resursseja koulutuksen järjestämiseen paikallisten kotoon. Toimitusjohtaja moittii sitä, että Sri Lankassa ei ole tällä hetkellä olemassa mitään koulutusta tai toimintaohjeita kotimajoittajille. Matkatoimisto myy myös luksusmajoitusta, jotta se voisi tyydyttää asiakkaidensa tarpeet ja vaatimukset, mutta matkatoimisto myy joka tapauksessa enemmän koti- ja ekomajoituksia. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Kotimajoittajilta vaaditaan jonkin tason englannin kielen taitoa, jotta kommunikointi olisi luontevaa matkailijoiden kanssa. Ympäristösertifikaattien saaminen ja omaaminen on aina rohkaistavaa ja paikallisia kumppaneita yritetään tukea näissä asioissa. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Hotellien, kotimajoittajien ja ekomajoittajien kanssa tehdään sesonkiluotoiset sopimukset, sillä hotellit päivittävät hintansa sesongeittain. Matkatoimisto ei veloita kotimajoittajilta mitään yhteistyöstä. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

### 8.2.2 Ympäristöllinen kestävyys

Matkatoimisto on viime vuosien aikana osallistunut erilaisiin ympäristöprojekteihin, kuten rantojen siivoukseen Sri Lankalla yhdessä paikallisjärjestöjen kanssa sekä puistenistutusprojekteihin sekä UNESCO:n maailmanperintökohteenakin tunnetun Sinharaja-sademetsän suojelua varten luotuun joukkorahoitukseen. Sademetsää on raivattu teeplantaasien rakentamisen ja kaupungistumisen takia ja metsässä jäljellä olevat elefantit joutuvat ylittämään teitä ja teeplantaaseja. Projektin tavoitteena on suojella metsää ja siellä eläviä eläimiä rakentamalla suojelualueita sademetsään, joiden raivaaminen on kiellettyä. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020; Carden 2020.)

Matkatoimiston Colombossa sijaitsevan hotellin huoneissa käytetään lasipulloja muovisten sijaan. Huoneesta on myös poistettu joitain muovipakattuja kylpyhuonetuotteita. Matkatoimisto informoi matkailijoita tuomaan oman juomapullon mukaan. Matkatoimisto on suunnitellut tekevänsä opetusaiheisen videon muovijätteen vähentämisestä. Toimitusjohtajan mukaan muovi on niin olennainen osa srilankalaisten arkea, että muovijätteen vähentäminen on haastavaa ja näkee srilankalaisen yhteiskunnan olevan toistaiseksi vielä riippuvainen muovista. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Mai Globe Travels sanoo tekevänsä yhteistyötä mieluiten sellaisten toimijoiden kanssa, jotka toimivat vastuullisesti ja ympäristöä kunnioittaen, ja arvostavat eläinten hyvinvointia ja luonnonsuojelua. (Mai Globe Travels www-sivut 2019.) Matkatoimisto ei myy eikä suosittele mitään eläinrääkkäykseen yhdistettäviä matkailupalveluja, ja se on esimerkiksi minimoinut valaidenkatseluun liittyviä aktiviteetteja. Useimmat valaidenkatselualukset ovat suuria laivoja, joissa on kolme kerrosta ja jotka usein ahdetaan mahdollisimman täyteen turisteja. Valaidenkatseluretkillä on paljon aggressiivisesti ja ajattelemattomasti käyttäytyviä turisteja.

Matkatoimiston yhteistyökumppaneihin kuuluu katamaraaninkuljettaja, joka järjestää risteilyjä. Mai Globe Travels opastaa asiakkaita osallistumaan valaidenkatseluun katamaraanin kyydissä. Toimitusjohtajan mukaan katamaraani kuormittaa vähemmän merta, sillä siihen mahtuu vähemmän ihmisiä. Lisäksi aina kuin säät sen mahdollistavat, katamaraani kulkee purjeiden avulla käyttämättä moottoria. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Matkailijoita kehoitetaan osallistumaan safareille, jossa tarkkaillaan villieläimiä niiden luonnollisessa ympäristössä eläintarhoissa vierailemisen sijaan. Matkatoimisto ei voi kuitenkaan kokonaan estää tai kieltää matkailijoita osallistumasta kyseisiin aktiviteetteihin. Matkailijoiden tietoisuuden lisääntyminen eläinten kunnioittamisesta näkyy esimerkiksi norsusafarien suosion vähenemisenä, joka vielä kuusi vuotta sitten oli ihan hyväksyttyä ja yleistä. Toimitusjohtajan mielestä Sri Lankalla voisi kuitenkin olla enemmän sääntöjä eläinten kunnioittamiseen. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Vähemmän saastuvampien kulkuvälineiden, kuten junien tai pyörien sisällyttämisen matkaohjelmiin on hankalaa matkailijoiden hektisten ja täyteen pakattujen aikataulujen vuoksi. Sri Lankan julkisen liikenteen tulisi modernisoitua huomattavasti, jotta se voisi korvata yksityisautoilun. Yrityksen toimitusjohtaja ei itse luota junien turvallisuuteen ja sanoo junia hyvin vanhanaikaisiksi eikä junalippujakaan pysty varaamaan suoraan internetistä. Sri Lankalla ei ole vielä sellaista linja-autoyhtiötä, jota matkatoimisto voisi turvallisella mielellä käyttää asiakkaidensa kuljetukseen. Sri Lankan linja-autoissa on epämukavat istuimet eikä niissä ole tarpeeksi tilaa matkalaukuille. Julkisen liikenteen kehitystä näkee kuitenkin tapahtuvan pikkuhiljaa. Colombosta Galleen johtavalla valtatiellä alkoi operoimaan linja-autoliikenne vuonna 2012, jonka linja-autoissa on mukavat istuimet ja toimiva ilmastointi, mutta se on silti enemmän retkeilijöille kuin vaativimmille matkailijoille suunnattu, jotta se voisi sopia matkatoimiston kohderyhmälle. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Toimitusjohtaja kuvailee paikallisen autonkuljettajan kanssa matkustamisen toisaalta arvokkaaksi kokemukseksi. Junalla matkustaessa matkailija on yksin, kun taas autonkuljettaja on matkailijan tärkein paikallinen kontakti, joka voi opettaa matkailijoille

paljon paikallisesta kulttuurista ja srilankalaisesta elämäntyylistä. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Toimitusjohtajan mukaan matkailijoita ei voi pakottaa valitsemaan ekologista vaihtoehtoa, vaan sen tulee olla matkailijan oma toive. Matkatoimisto on huomannut kiinnostuksen koko ajan lisääntyvän ekologisia majoitusmuotoja kohtaan. Matkatoimiston tuotteisiin kuuluu ekomajat, joita pyritään tuomaan esille markkinoinnissa ja myynnissä. Matkatoimisto ei ole kuitenkaan luonut ekomajoille ekokriteerejä, sillä ne koetaan liian rajoittaviksi ja monimutkaisiksi. Ekokriteerejä voisivat olla esimerkiksi aurinkoenergian käyttö, kuivakäymälät tai ekologiset liinavaatteet. Ekomajoituskohteiden ekologisuuden tasoissa on eroja, ja toiset ovat ekologisempia kuin toiset. Tällä hetkellä matkatoimistolle riittää se, että ekologisuus toteutuu edes jossain määrin. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05. 2020.)

Mai Globe Travels ei kompensoi hiilidioksidipäästöjä tai omista päästöjenvähenny tavoitteita, mutta on tietoinen esimerkiksi toiminnasta, jossa hiilidioksidipäästöjä kompensoidaan maksamalla tietty summa luonnonsuojelujärjestölle tai kestävän kehityksen projektin hyväksi, mutta se haluaisi johtaa enemmän omia projekteja tai sisällyttää hiilidioksidiveron omaan hinnoittelunsa kuin maksaa toisille toimijoille. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05. 2020.)

Matkatoimisto haluaa tulevaisuudessa lisätä projekteja, joihin matkailijatkin voivat osallistua. Puiden istuttaminen on helppo järjestää ja siihen on helppo ottaa matkailijat mukaan. Matkatoimisto on suunnitellut sisällyttää matkaohjelmien hintoihin tietyn summan, joka sitten käytetään esimerkiksi puiden istuttamiseen. Toimitusjohtaja näkee puiden istuttamisen hyödyttävän yhteisöä, sillä Sri Lankalla metsäkato on vakava ongelma, jonka pysäyttämiseksi hallitus ei ole ryhtynyt toimimaan. Matkatoimisto suunnittelee myös pitkän aikavälin kestävän kehityksen projektien toteuttamista, kuten kumppanuuksia ympäristöaktivistien, ympäristönsuojelijoiden ja villieläinasiantuntijoiden kanssa. Toimitusjohtajan mielestä villieläinasiantuntijoilta voi saada paljon arvokasta tietoa ja villieläinmatkailu toisi hienoa lisäarvoa. Matkatoimisto suunnittelee lisäävänsä ekologisten vaihtoehtoja ja palveluita ja päivittävänsä tulevaisuudessa enemmän tietoa matkatoimiston ympäristöprojekteista. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05. 2020.)



### 8.2.3 Taloudellinen kestävyys

Mai Globe Travelsin henkilöstöstä noin 70 prosenttia ovat paikallisia ja 30 prosenttia ulkomaalaisia asiantuntijoita. Matkatoimistoon palkataan yleensä mieluummin ulkomaalaisia myynnin- ja markkinoinnintehtäviin, koska niillä osastoilla vaaditaan erittäin asiantuntevia ja kielitaitoisia henkilöitä. Toimitusjohtajan mukaan naisia ja nuoria ei olla erityisesti otettu huomioon matkatoimiston henkilökunnan palkkaamisessa tai paikallisia yhteistyökumppaneita valitessa, vaan työpaikka annetaan sopivalle henkilölle hänen pätevyytensä ja soveltuvuutensa, ei sukupuolen tai iän mukaan. Toimitusjohtajan mukaan esimerkiksi kotimajoitus hyödyttää paikallisia asukkaita ja paikallisyhteisön taloutta, joka ei yleensä ole kovinkaan vauraalla pohjalla. Mai Globe Travels tekee myös paljon yhteistyötä freelancereina toimivien autonkuljettajien kanssa, joiden kanssa sopimukset uusitaan vuosittain. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Matkailijamääriin ja liiketoimintaan on vaikuttanut negatiivisesti vuonna 2019 pääsiäisen aikaan maassa tapahtuneet terrori-iskut. Matkatoimiston matkailijamäärät nousivat kuitenkin melko nopeasti jo saman vuoden heinä–elokuussa, jolloin matkatoimistolla on sesonki. Myös vuoden 2020 talven matkailijamäärät olivat kohtalaisen hyvät. Vaikka terrori-iskuista alettiinkin toipumaan odotettua nopeammin, niin on selvää, että pääsiäisen terroriteot ovat vieläkin ihmisten mielessä. Toimitusjohtajan havainnon mukaan matkailijat pelkäsivät jonkun aikaa matkustaa Sri Lankalle ja jättivät Sri Lankan vaihtoehtojen ulkopuolelle. Matkailijoiden pelko näkyi matkatoimiston kohdalla tiedustelujen määrän vähentymisenä. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Yksi syy Sri Lankan matkailun nopeaan virvoittumiseen saattaa olla maata koetelleet vastoinkäymiset, jotka ovat kasvattaneet maan ja kansalaisten kriisinsietokykyä ja kriisinhallintaa. Uuden haasteen maan matkailulle tuo COVID 19-pandemia, jonka vaikutukset näkyivät jo vuoden 2020 tammi-helmikuussa, jolloin tiedustelut vähenivät ja matkailijat halusivat peruuttaa tai siirtää matkojaan. Yrityksen henkilöstöä on jouduttu vähentämään pandemian aiheuttaman matkailun hiipumisen takia. Ennen pandemiaa matkatoimiston henkilökuntaan kuului noin 20 ihmistä, nykyään työntekijöitä on 15,

ja tulevat kuukaudet määrittelevät sen, pitääkö henkilöstöä vähentää entisestään. Toimitusjohtajan mukaan erityisesti autonkuljettajilla on nyt vaikeaa, joiden tulot riippuvat pääsääntöisesti matkailijoista. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

#### 8.2.4 Sosiokulttuurinen kestävyys

Mai Globe Travels tarjoaa kokemuksia ja majoitusta monissa syrjäisissä paikoissa, sillä se antaa matkailijan nähdä täysin uuden puolen Sri Lankasta. Matkatoimisto pyrkii tarjoamaan paikallisyhteisöissä tapahtuvia aktiviteetteja, ja erityisesti kotimajoitus ja paikallisten asukkaiden kanssa tapahtuvien aktiviteettien tarpeen ja kysynnän on koettu kasvaneen. Yleensä matkailijat yöpyvät näissä yhteisöissä muutaman yön, jonka aikana matkailijat osallistuvat yhteisön mukana projekteihin, jotka liittyvät esimerkiksi maanviljelyyn tai kylän infrastruktuurin kunnostamiseen. Matkatoimisto haluaisi keskittyä vieläkin enemmän paikallisten kokemusten tarjoamiseen ja paikallisten kumppanuuksien luomiseen. Toimitusjohtaja korostaa kuitenkin sitä, että yhteisömatkailun tulisi kuulua asiakkaiden toiveisiin. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Mai Globe Travels on kuitenkin varovainen yhteisömatkailun suhteen, sillä samalla kun maksimoidaan volyymia yhteisömatkailuun, se voi olla enemmän haitallisempaa kuin tuottavampaa yhteisölle. Jos yhteisömatkailua kehitetään liikaa, vaarana voi olla yhteisön liiallinen riippuvaisuus matkailusta, jonka matkatoimisto ei koe hyödyttävän paikallisyhteisöä. Hankalaa on myös keksiä esimerkiksi joka viikolle uusi yhteisöprojekti, joka voisi häiritä yhteisön arkea. Toimitusjohtaja toteaa, että maailmassa on paljon yhteisöjä, jotka ovat riippuvaisia matkailusta, joista tulee avuttomia, kun matkailutulot vähenevät tai katkeavat kokonaan globaalien kriisien ajaksi. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Toimitusjohtaja on asunut Sri Lankalla kymmenen vuotta, ja toteaa srilankalaisten tottuneen matkailijoihin, eivätkä yrityksen toiminta tai asiakkaat ole juurikaan aiheuttaneet ongelmia paikallisyhteisöjen kanssa. Matkatoimisto neuvoo matkailijoita esimerkiksi pukeutumisessa, kun vierailaan tietyissä paikoissa, kuten temppeleissä.

Kotimajoittajat ovat jo valmiiksi suhteuttaneet oman toimintansa paikallisyhteisöön, joten yhteistyö on sujunut mukavasti. Matkatoimistolla on kuitenkin ollut eräs selkkaus paikallisyhteisön kanssa, jossa matkaohjelmaan sisältyi yöpyminen temppelissä. Paikallisyhteisö ei pitänyt siitä, jolloin matkatoimisto päätti kunnioittaa paikallisyhteisön näkemystä ja lopetti temppeliyöpyymisten järjestämisen. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Toimitusjohtajan mielestä Sri Lankan hallitus ja eri järjestöt ovat tehneet hyvää työtä kulttuuriperintöjen suojelemisen ja säilyttämiseen eteen, joten matkatoimisto ei ole tuntenut tarvetta puuttua asiaan. Suurin osa merkittävimmistä kulttuurikohteista on UNESCO-maailmanperintökohteita. Maailmanperintökohdestatus edistää kulttuuriperintöjen suojelua, sillä niiden suojeluun ja säilyttämiseen määrätään tietyt budjetit. Toimitusjohtajan mukaan tällä hetkellä kuitenkin osaa Sri Lankan kulttuuriperintöjä, kuten Sigiriyan kivilinnoitusta, uhkaa massaturismi ja liian suuret vierailijamäärät. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

Toimitusjohtaja on tyytymätön Sri Lankan matkailupäätäjien ja -vaikuttajien toimintaan, ja kokee ne välinpitämättömiksi kestävästä matkailusta kohtaan. Kestävästä kehityksestä kyllä puhutaan matkailunkehittämisseminaareissa, mutta sanoista ei olla edetty tekoihin. Sri Lankaa yritetään vertailla esimerkiksi Thaimaahan, ja halutaan tavoitella samanlaista luksusmatkailua ja huipputasoisen matkailupalveluita. Toimitusjohtajan mukaan Sri Lankan matkailupäätäjät ovat kadottaneet otteen todellisuudesta ja ovat unohtaneet maan tärkeimmät luontaiset vetovoimat, kuten luonnon, monet kansallispuistot ja eksoottiset eläimet. Haastateltavan mukaan Sri Lanka ei onnistu markkinoimaan sen rikasta luontoa ja eläimistöä tarpeeksi hyvin. Esimerkiksi kaksi matkabloggaajaa, jotka eivät olleet koskaan käyneet Sri Lankalla, olivat yllättyneitä maan monipuolisesta eläimistöstä sekä vaellusmahdollisuuksista. Luonto- ja eläinmatkailun kehittäminen auttaisi myös suojelemaan ympäristöä, jos ne ymmärretään matkailuelinkeinon kannalta tärkeiksi vetovoimatekijöiksi. (Lebouille henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020.)

### 8.3 Matkailuyritys 3: Eurolanka

Eurolanka sanoo pyrkivänsä ottamaan toiminnassaan huomioon kaikki kestävän kehityksen osa-alueet, eli taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen kestävyuden. Matkailuyritys haluaa jatkuvasti osallistua kestävän kehityksen edistämiseen. (Eurolanka www-sivut 2020).

Aineistoa on syvennetty ja täydennetty teemahaastattelulla. Teemahaastattelun runko on liitteenä työn lopussa (Liite 1).

#### 8.3.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa

Eurolankan tarjoamia majoitusvaihtoehtoja ovat kotimajoitus paikallisen perheen luona, maatilamajoitus sekä pienet ekohotellit. Kotimajoitus on matkaohjelmien yleisimmin käytetty majoitusmuoto. Paikallisten luona yöpyessä matkailija saa heti tilaisuuden tutustua paikallisiin ihmisiin ja aitoon paikalliseen kulttuuriin. (Eurolanka www-sivut 2020.)

Matkailuyrityksen näkemyksen mukaan tärkeä osa kotimajoituskokemusta on yhteinen ruokailu paikallisen perheen kanssa. Usein matkailija pääsee myös itse osallistumaan ruoan valmistukseen ja lähtemään mukaan perheen kanssa ruokatorille, josta raaka-aineet hankitaan. Matkailuyritys järjestää kuitenkin tarpeen mukaan myös hotellimajoitusta, mikä matkailija haluaa mieluummin yöpyä hotellissa. (Eurolanka www-sivut 2020.)

Kotimajoittajien valintakriteerejä ovat srilankalainen autenttisuus, hyvä hygieniataso ja hyvä työetiikka. Eurolankaa suosii yleensä uusia, vasta toiminnan aloittaneita pienen luokan majoituskohteita. Uusia kotimajoittajia etsiessä hyödynnetään suoraa lähestymistapaa, eli lähestytään paikallisyhteisöjä ja kotimajoittajia henkilökohtaisesti ja tarjotaan töitä sekä järjestetään tarvittaessa koulutusta. Uusien, potentiaalisten kotimajoittajien kanssa järjestetään tapaaminen, jossa keskustellaan ja neuvotellaan liiketoiminnan ehdoista. Jos liiketoiminnan ehdoista päästään yhteisymmärrykseen, silloin

majoittajien kanssa allekirjoitetaan yhteisymmärryspöytäkirja (*MOU, eli memorandum of understanding*). (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolanka pyrkii tarjoamaan myös koulutusta ja opetusta paikallisille kotimajoittajille, esimerkiksi kodin siivoamisesta ja puhtaanapidosta sekä englannin kielen perusteiden opettamista. Yrityksen kohdevastaavan mukaan yritys pyrkii suoraan keskusteluun ja kommunikaatioon paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Myös matkailijoiden palautteet otetaan huomioon toiminnan kehittämässä. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Matkailuyrityksen kohdemaavastaavan mukaan suurin osa kotimajoittajista puhuu englantia kielen alkeitakin paremmin. Jos kuitenkin kielimuureja nousee, niin matkailuyrityksen matkaoppaat ja autonkuljettajat ovat matkailijoiden ja majoittajaperheiden tukena ympäri vuorokauden. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolanka kertoo olevansa eettinen matkanjärjestäjä, eli se ei toimi komissiopohjaisesti. Yritys ei veloita paikallisilta yhteistyökumppaneilta mitään toiminnassa mukana olemisesta. Kotimajoittajat saavat siis itse määritellä hinnan omille palveluilleen ja matkailuyritys maksaa heille täysin heidän pyytämänsä verran tuottoa. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolankan verkkosivuilla on esitelty muutamia kotimajoittajia, jotka asuvat eri puolilla Sri Lankaa. Suurin osa kotimajoittajista on paikallisia pariskuntia, joista joillain on myös kotona asuvia lapsia. Matkailijat saavat käyttöönsä oman huoneen, ja osalla majoittajista huoneeseen kuuluu myös oma kylpyhuone. Joillain kotimajoittajista on oma luomupuutarha, jossa he kasvattavat muun muassa vihanneksia, hedelmiä, riisiä ja currya, sekä kukkia ja muita kasveja. (Eurolanka [www-sivut 2020](#).)

Useampi kotimajoittaja kokee kotimajoitustoiminnan olevan lisätulonlähteen lisäksi myös hyvä keino tavata ihmisiä ja mahdollisesti saada uusia ystäviä eri puolilta maailmaa sekä mahdollisuus esitellä omaa kotimaataan ja paikallista kulttuuria. Osa kotimajoittajista koki ulkomaisten matkailijoiden tapaamisen ja heidän kanssaan kommunikoinnin myös mahdollisuutena sekä perheen vanhemmille että lapsille oppia uusia

kieliä. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020; Eurolanka www-sivut 2020.)

### 8.3.2 Ympäristöllinen kestävyys

Eurolanka sanoo tukevansa kestävästä kehitystä minimoimalla hiilijalanjälkeään ja välttäväänsä vaikuttamasta negatiivisesti luonnon monimuotoisuuteen. Matkaohjelmissa suositetaan tai korostetaan tietyillä reiteillä julkista liikennettä yksityisen autoilun sijaan, ja maaseuduilla pyritään käyttämään pyöriä. Matkailuyrityksen mielestä paikalliseen kulttuuriin ja elämänmenoon tutustumiseen kuuluu myös paikallisilla kulkuvälineillä matkustaminen. Matkailuyritys pyrkii korvaamaan yksityisautoilun julkisilla ja paikallisilla kulkuneuvoilla kuten tuktukeilla, linja-autoilla ja junalla, aina matkaohjelman sen salliessa ja sopivien kulkuyhteyksien löytyessä ympäristön kuormittamisen vähentämiseksi. Jos julkisilla liikennevälineillä matkustaminen osoittautuu kuitenkin liian vaivalloiseksi tai liian pitkäkestoiseksi, niin silloin matkailuyritys järjestää matkailijoille autokuljetuksen. (Eurolanka www-sivut 2020.)

Eurolanka pyrkii suosimaan sellaisia ravintoloita ja majoituskohteita, jotka tarjoilevat paikallista luomuruokaa. Esimerkiksi osa kotimajoittajaperheistä tuottaa ruokansa alusta asti itse muun muassa luomupuutarhan antimista. (Eurolanka www-sivut 2020.)

### 8.3.3 Taloudellinen kestävyys

Eurolanka haluaa hyödyttää paikallisyhteisöä ja myös vahvistaa alueen taloutta, joten matkatoimisto valitsee kotimajoittajiksi ja palveluntarjoajiksi yksityisesti toimivia paikallisia ihmisiä suurien hotelliketjujen sijaan. Kotimajoittajana toimiminen on eräälle paikalliselle naiselle tapa ansaita lisätuloja hänen aviomiehensä ollessa työtehtävissä Italiassa. (Eurolanka www-sivut 2020.) Matkailuyritys on esimerkiksi työllistänyt monta srilankalaista kotirouvaa, joiden taidot ja resurssit ovat tarpeellisia, kun matkailijoille esitellään paikallisen perheen konseptia ja paikallista luomuruokakulttuuria (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020).

Kohdemaavastaavan mukaan Eurolanka on tehnyt paljon yhteisöprojekteja, joista yksi on paikallisen kylän asukkaiden tukeminen ja työllistäminen Sri Lankan itärannikolla sijaitsevassa eristyksissä olevassa Mutturin saaristossa, jonka ainoa tulonlähde oli kausiluontoinen kalastaminen. Kylän vähävaraisuus näkyi ulkoisesti koko kylässä vähäisenä puhtautena, koulutuksena ja infrastruktuurin kehittymisenä. Matkailuyritys tutki aluetta ja huomasi sillä olevan paljon potentiaalia matkailulle, alueella oli laguuneja, suolajärviä, lukuisia kauniita saaria, värikäs paikalliskulttuuri ja mahdollisuuksia tarjota autenttisia ruokakokemuksia.

Kyläyhteisössä alkoi esiintymään positiivisia muutoksia matkailutoiminnan myötä. Matkailu tarjosi paikallisille kalastajille ja käsityöläisille lisätulonlähteen, jonka ansiosta yhteisön lasten koulutukseen voidaan kiinnittää enemmän resursseja. Lisäksi matkailuyritys antoi yhteisölle koulutusta kestävästä kehityksestä, eettisyydestä ja ekologisuudesta, joka on ainakin vähentänyt roskaamisen määrää kylässä. Kylän naisille matkailu antoi mahdollisuuden ansaita tuloja muun muassa ruokien valmistuksen kautta. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Uusia, kansainvälisiä yhteistyökumppaneita etsiessä yksi matkailuyrityksen kriteereistä on jonkinlainen ansioluettelo yrityksen eettisestä ja yhteiskunnallisesta panostuksesta matkailualalla. Myös näytöt osallistumisesta paikallisyhteisöjen infrastruktuurin, koulutuksen ja terveystalveluiden kehittämiseen katsotaan eduiksi yhteistyökumppaneita valitessa. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolanka, niin kuin monet muutkin Sri Lankan matkailuyritykset, on kokenut vuoden 2019 terrori-iskujen ja koronaviruskriisin vaikuttaneen negatiivisesti matkailijamääriin ja yrityksen liiketoimintaan (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020).

#### 8.3.4 Sosiokulttuurinen kestävyys

Matkailuyritys pyrkii suunnittelemaan matkakokonaisuudet kohteen paikalliskulttuuria edistäen sekä kulttuurienvälistä kommunikaatiota, alueen kulttuuria ja paikallisia

perinteitä säilyttäen. Eurolanka ei halua toimia epäkunnioittavalla tai välinpitämättömällä tavalla paikallista kulttuuria tai ihmisiä kohtaan. (Eurolanka www-sivut 2020.)

Yhteistyö matkailuyrityksen kanssa on tuonut paikallisille perheille ja asukkaille paljon positiivisia hyötyjä. Perheet pystyvät esimerkiksi asettamaan parempia tavoitteita perheen lapsien koulutukseen liittyen. Moni perhe on toiminnan myötä saanut enemmän tietoa eettisesti ja vastuullisesta matkailusta. Perheet haluavat toimia myös itse eettisesti ja vastuullisesti, jonka he uskovat viehättävän myös matkailijoita. Matkailuyrityksen kanssa työskentely on myös nostanut paikallisten asukkaiden jokapäiväisiä tuloja. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Eurolanka ei pyydä minkäänlaisia maksuja paikallisilta palveluntuottajilta toiminnassa mukana olemisesta. Kuitenkin jossain tapauksissa paikallisten kumppaneiden kanssa on sovittu niin sanottuja sosiaalisia vastuita. Esimerkiksi erittäin syrjäisissä ja vähätuloisissa kylissä paikallisia kumppaneita on pyydetty toimittamaan koulukirjoja vähävaraisten perheiden lapsille, johon toisinaan myös yritys itsekkin osallistuu. Eurolanka kokee matkailun vaikutukset yhteisöihin tärkeiksi, ja se tutkii ja kouluttaa jokaista yhteisöä sekä esittelee yhteisöille matkailun tuomia mahdollisuuksia. Koulutusta tarjotaan muun muassa sosiaalisesta vastuusta, eri kielistä ja käyttäytymisestä matkailijoiden kanssa. Matkailuyritys on suunnitellut myös osallistavansa matkailijoita yhteisöllisiin projekteihin, heidän omalla suostumuksellaan tietenkin. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Sri Lankan matkailun haasteeksi Eurolankan kohdemaavastaava esittää tietoisuuden kestävästä kehityksestä ja vastuullisuudesta olevan edelleen puutteellista, mutta huomaa kuitenkin esimerkiksi nuorten keskuudessa tietoisuuden kestävästä kehityksestä lisääntyneen. Hänen mukaansa Sri Lankan matkailusta puuttuu sosiaalista ja eettistä vastuullisuutta, joka johtuu tiettyjen hallitusten toimimattomista sääntelyistä. Poliitikassa tulisi olla enemmän asiantuntijoita mukana, joilla on oikeaa kokemusta matkailualasta. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

Jotta nämä haasteet voitaisiin selittää, tarvitaan kunnolliset käytännön toimintaohjeet ja systemaattisia sääntelyitä, joiden toteutumista tulisi seurata kaikissa matkailualan yrityksissä. Eurolankan kohdemaavastaava ehdottaa, että matkailuministeriön tulisi



luokitella eri matkailutoimijat niiden matkailualalle tuottaman hyödyn mukaan, ja toteuttaa kunnollista koulutusta ja oppimismahdollisuuksia niiden mukaisesti. Lisäksi matkailuministeriön tulisi kehittää sopivat menetelmät, joilla tehdään systemaattisia ja säännöllisiä tarkastuksia matkailutoimijoiden kestävä kehityksen standardien seuraamiseksi. (Mohammed henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020.)

#### 8.4 Matkailuyritys 4: Better Places Travel

Tämä online-matkailufoorumi on muun muassa nimetty kymmenen parhaan eettisen matkailuyrityksen joukkoon matkailulehti Guardianin toimesta. Vuonna 2018 siitä tuli B-sertifioitu yritys. B-sertifioidut yritykset ovat sitoutuneet sosiaaliseen vaikuttamiseen sekä yhteiskunnan ja ympäristön ongelmien ratkaisemiseen. B-sertifioituja yrityksiä velvoittaa oikea laki noudattamaan kestävä kehitys, paikallisyhteisöjen hyödyttämiseen ja luotettavuuteen liittyviä standardeja. (Better Places www-sivut 2020.)

Matkailuyritys haluaa myös matkailijoiden osallistuvan kestävä kehitykseen, ja se onkin luonut matkailijoille kuusi eri kestävä kehityksen lupaus. Matkailija voi valita yhdestä kuuteen lupaus, joihin hän sitoutuu matkan aikana. Lupauksiin kuuluu olla käyttämättä muovia, vähentää päästöjä, tukea ja kunnioittaa paikallisyhteisöä, syödä kasvisruokaa, suojella luontoa ja luonnon monimuotoisuutta sekä matkailla eläinystävällisesti. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

##### 8.4.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa

Matkailuyritys on täysin sitoutunut edistämään ja käyttämään ensisijaisesti paikallisten järjestämiä ja omistamia majoituksia, erityisesti kotimajoitusta. Yritys pyrkii markkinoimaan aktiivisesti paikallisten järjestämiä majoituksia ja aktiviteetteja. Matkailuyrityksen mukaan kotimajoitus on täydellinen tapa tutustua paikallisiin ja kokea srilankalaisten vieraanvaraisuutta. Paikallisen kotona majoittuessa matkailutulot päätyvät suoraan paikallisyhteisölle. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Better Places Travelin mukaan kotimajoitus on unohtumaton kokemus, jossa matkailija voi nähdä täysin uuden puolen kohdemaasta ja kokea millaista matkakohteessa eläminen on paikallisen tavoin. Matkailijoiden tulisi kuitenkin pystyä hyväksymään joidenkin kotimajoitusten alkeellisemmat olosuhteet, sillä osassa majoituksista on ulkokäymälät ja vain aurinkoenergialla toimiva sähkö. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyritys on sanonut aikovansa vuonna 2020 pitää kirjaa kotimajoituksista ja paikallisista matkakokemuksista, jotka ovat sisältyneet räätälöityihin matkaohjelmiin, ja luvannut nostaa määrää kymmenellä prosentilla jokaisena seuraavana vuonna. Toisena tavoitteena on sisällyttää matkailijoiden matkaohjelmiin vähintään yksi kotimajoitus tai muu paikallisten tuottama aktiviteetti. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Eräs srilankalainen kotimajoittajana toimiva yhteistyökumppani pyörittää viiden huoneen kotimajoitusta Ellassa hänen vaimonsa ja tyttärensä kanssa. Perheen isä nauttii matkailijoiden majoittamisesta, mutta on samalla myös huolissaan Sri Lankan matkailun nopeasta kasvusta ja uusien hotellien ja ravintoloiden tiheästä lisääntymisestä. Hänen mielestään matkailutoiminnassa keskitytään liikaa rahaan ja monet majoituskohteet kaipaavat lisää persoonallisuutta. Siksi hän pitää kotimajoittajana toimimisesta, sillä hän saa näyttää matkailijoille srilankalaista vieraanvaraisuutta ja aitoa paikallista elämää. Paikallinen kotimajoittaja pitää kotimajoittajana toimimisen etuina myös sitä, että hän saa tavata mielenkiintoisia ihmisiä ympäri maailmaa ja tutustua uusiin kulttuureihin. Lisäksi hänen tyttärensä pystyy harjoittelemaan englantia kommunikoimalla matkailijoiden kanssa. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

#### 8.4.2 Ympäristöllinen kestävyys

Matkailuyrityksellä on ollut Travelife-sertifikaatti vuodesta 2017 lähtien. Travelife-sertifioitujen yritykset ovat sitoutuneet kestävään kehitykseen ja luonnon sekä ympäristön suojeluun koko sen matkailutoiminnan jatkuvuuden ajaksi. Better Places Travel pyrkii myös tarkkailemaan ja seuraamaan yhteistyökumppaneidensa toiminnan kestävä kehitystä. Kaikkia yhteistyökumppaneita vaaditaan rekisteröitymään Travelife Sustainability System-rekisteriin, jossa arvioidaan yhteistyökumppaneiden senhetkistä

kestävän kehityksen mukaista toimintaa. Matkailuyritys käyttää matkoillaan mieluummin pieniä perheiden omistamia hotelleja, joilla on Travelife- tai Green Key- sertifikaatti. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Lisäksi samana vuonna se sitoutui Tourism Declares A Climate Emergency- projektiin, jossa matkailualan toimijat sitoutuvat vähentämään matkailusta aiheutuneita kasvihuonepäästöjä. (Better Places Travel www-sivut 2020). Hallitustenvälisen ilmastonmuutospaneelin eli IPCC:n (2018) mukaan päästöjen tulisi vähentyä 55 prosentilla vuoteen 2030 mennessä, jotta ilmaston lämpeneminen saataisiin pysäytettyä 1,5 prosentin tavoiterajaan.

Matkailuyritys pyrkii myös olemaan mahdollisimman hiilineutraali ja mittaamaan ja korvaamaan matkoilla kertyviä hiilidioksidipäästöjä. Hiilidioksidipäästöjen mittaamiseen käytetään hiililaskuria, jonka avulla mitattiin matkan aikana kertyneiden hiilidioksidipäästöjen osuudeksi 25 prosenttia. Kansainvälisten lentojen osuus matkan hiilidioksidipäästöistä oli hiililaskurin mukaan jopa 75 prosenttia. Lisäksi Ghanassa hiilidioksidipäästöjä pyritään vähentämään käyttämällä hiilineutraaleja puuhiililiesiä. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyritys kompensoi kaikki matkojen aikana kertyneet hiilidioksidipäästöt sekä hyvittää myös matkailijoiden ulkomaan lennoilla syntyneet päästöt. Kompensoinneista ei kerry matkailijoille mitään lisäkustannuksia. Hiilidioksidipäästöjen kompensoinnilla tarkoitetaan hiilidioksidipäästöjen neutralisointia vähentäen saman verran päästöjä eri kohteesta. Tätä varten on olemassa prosessi, jossa ostetaan niin kutsuttuja päästöjenvähennyssertifikaatteja eli CO<sub>2</sub>-kredittiejä, jotka sijoitetaan eri kestävän kehityksen projekteihin. Hiilidioksidipäästöjä voi kompensoida lahjoittamalla oman päästömääränsä verran rahaa jollekin luonnonsuojeluorganisaatiolle. Online-matkailufoorumi on myös luonut vapaaehtoisesti maksettavan hiilidioksidiveron, josta saadut tulot sijoitetaan kestävän energian projekteihin Afrikassa. Vuonna 2019 matkailuyritys keräsi hiilidioksidiveron avulla 37 815 euroa keräten 7,50 euroa yhtä vapaaehtoista matkailijaa kohden, jotka investoitiin puhtaisiin energiaratkaisuihin. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyrityksessä on kuitenkin ymmärretty, että hiilidioksidipäästöjen kompensointi ei poista ongelmaa. Kun ajatellaan, että hiilidioksidipäästöjä voidaan kompensoida, vaarana on ympäristöä vahingoittavan käyttäytymisen jatkaminen. Kompensointi ei ole välitön ratkaisu päästöjen vähentämiseen tai rajoittamiseen. Esimerkiksi lentämisellä on suora ja välitön vaikutus ympäristöön ja ilmastoon, ja lentokoneen päästöjen kompensoimiseen saattaa mennä kuukausia tai jopa vuosia. Tehokkaampia ratkaisuja ovat esimerkiksi lentomatkojen korvaaminen mahdollisuuksien mukaan junalla matkustamisella, kaukokohteisiin lentämisen vähentäminen ja pidempien matkojen tekeminen useiden lyhyiden matkojen sijaan. Mutta niin kauan kuin ei olla onnistuttu keksimään päästövapaata lentämistä, yritys aikoo jatkaa päästöjen kompensointia. Matkailuyritys on suositellut matkailijoita valitsemaan suoria lentoja ja lentämään harvemmin tehden pidempiä ulkomaanmatkoja. Lisäksi se on suunnitellut lisäävänsä kohteita, joihin voidaan saapua Euroopasta ilman lentämistä. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyritys on ottanut tavoitteekseen siirtyä täysin muovivapaaseen matkailuun vuoteen 2019 mennessä. Matkailuyritys kannustaa asiakkaitaan käyttämään uudelleentäytettäviä juomapulloja ja vähentämään muovijätteen syntymistä. Kuitenkaan kaikissa maissa ei ole saatavilla juomakelpoista hanavettä, mikä saattaa hankaloittaa vesipullojen täyttöö. Matkailuyritys suosittelee matkailijoita hankkimaan esimerkiksi SteriPEN:in vedenpuhdistamiseen, joka tappaa bakteereja ja viruksia UV-säteilyllä tai keittämään vettä hotellihuoneen vedenkeittimellä. Yritys tekee myös yhteistyötä RefillMyBottle -mobiiliapplikaation kanssa, joka näyttää lähimmän vesipisteen kartalla henkilön sijainnin perusteella. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyrityksen toimistossa pyritään myös toimimaan mahdollisimman kestäväällä tavalla, esimerkiksi käyttämällä reilun kaupan tuotteita, vähentämällä jätteen syntymistä ja paperin kulutusta, kierrättämällä jätteet sekä käyttämällä energiatehokasta valaisua. Henkilökuntaa kannustetaan tekemään työmatkoja muun muassa pyörällä tai julkisilla liikennevälineillä ja tekemällä satunnaisesti etätyöpäiviä. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyritys tekee yhteistyötä vain sertifioitujen ja vastuullisten matkanjärjestäjien kanssa, jotka tarjoavat palveluita merellä. Matkailuyritys ei välitä minkäänlaisia

eläimiä vahingoittavia tai haittaavia retkiä, kuten elefanttisafareita tai uimista delfiinien kanssa, ja toivoo että matkailijoiden kiinnostusta vähentyisi kyseisiin aktiviteetteihin. Better Places Travel välittää valaiden- tai delfiininkatseluretkiä vain silloin, jos retkiä järjestävä yritys noudattaa tiukkoja ehtoja, esimerkiksi veneen tulee olla valaista 100 metrin ja delfiineistä 50 metrin etäisyydessä ja retki tulee keskeyttää heti, jos eläimet osoittavat minkäänlaisia häiriintymisen merkkejä. Matkailuyritys kehottaa matkailijoita katselemaan villieläimiä niiden luonnollisessa elinympäristössä. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

#### 8.4.3 Taloudellinen kestävyys

Matkailuyritys on yhteiskunnallinen yritys, ja sen toiminta keskittyy enemmän yhteiskunnallisen vaikutuksen aikaansaamiseen kuin tuottojen saamiseen. Matkailuyritys haluaa luoda työpaikkoja ensisijaisesti paikallisille asukkaille, ja työllistääkin paikallisia esimerkiksi matkaoppaiksi ja majoittajiksi. Matkailuyritys keskittyy myös käyttämään matkaohjelmissaan paikallisten omistamia ja kestäväällä tavalla pyörittämiä pienhotelleja, kotimajoituksia ja ekomajoja aina kuin se vain on mahdollista. Myös osa matkailusta saaduista tuotoista sijoitetaan erilaisiin sosiaalisiin ja ympäristöllisiin projekteihin. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyritys odottaa yhteistyökumppaneidensa maksavan reilua palkkaa työntekijöilleen ja joskus minimipalkkaakin enemmän. Better Places Travel ei halua kenenkään työntekijän joutuvan tulemaan toimeen pelkästään matkailijoiden antamalla tipeillä. Matkailuyritys ei myöskään hyväksy viiveitä tai myöhästymisiä työntekijöiden palkanmaksussa. Yhteistyökumppaneiden tulisi myös kattaa retkeillä aiheutuvat kulut, kuten ajoneuvon polttoaineen ja työntekijöiden majoitukset. Työntekijöiden tulisi saada myös koulutusta ja mahdollisuuksia taitojen kehittämiseen. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyrityksen työllistää myös paikallisia kohdeasiantuntijoita, jotka ovat yhteydessä matkailijoihin ja räätälöivät matkaohjelmia. Matkailuasiantuntijat ovat paikallisia asukkaita, jotka ovat asuneet matkakohteessa jo joitakin vuosia. Asiantuntijoiden tehtävänä on suunnitella matkaohjelmat niin, että mahdollisimman moni paikallinen

asukas saa matkailun avulla reilun ja suoran tulonlähteen. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

#### 8.4.4 Sosiokulttuurinen kestävyys

Yksi matkaohjelmavaihtoehtoista on minimissään kolme viikkoa kestävä Positive Impact Travel -matkapaketti, joka keskittyy paikalliseen ja vastuulliseen matkailuun. Matkailija yöpyy paikallisten luona joko kotimajoituksissa tai muussa paikallisten omistajissa pienmajoituksissa ja osallistuu erilaisiin retkiin ja aktiviteetteihin paikallisten asukkaiden kanssa. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Better Places Travel noudattaa ja kunnioittaa perusihmisoikeuksia, kuten syrjimättömyyttä, kokoontumisvapautta eikä se käytä tai hyväksy pakkotyötä tai lapsityövoimaa. Matkailuyritys haluaa myös tarjota työntekijöilleen kunnolliset työolosuhteet, joka myös motivoi henkilökuntaa ja lisää työtyytyväisyyttä. Työntekijöillä ei saa teettää kohtuuttomia määriä ylitöitä eikä työtavat tai työtehtävät saa asettaa työntekijää varaan. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Better Places Travel toimii Kansainvälisen työjärjestön (ILO) toimintaohjeiden mukaisesti ja pyrkii poistamaan lapsityötä kaikissa sen muodoissa. Lapsityöksi ei katsota lapsen tai nuoren osallistumista sellaiseen työhön, joka ei vaikuta negatiivisesti heidän terveyteensä tai kehitykseensä eikä häiritse koulunkäyntiä. Better Places Travel ei salli alle 18-vuotiaiden kuljettavan ajoneuvoja niissäkään maissa, jossa se on sallittua eikä alle 16-vuotiaiden portieerien eli kantajien työskentelyä, vaan se työllistää vain aikuisia portieereja. Better Places Travel ei myöskään hyväksy lasten jokapäiväistä tai monituntista työskentelyä hotelleissa, baareissa, ravintoloissa tai esiintyjinä eikä matkakooppaina. Matkailuyritys pyrkii myös estämään ja estämään kaikenlaisen lapsiin kohdistuvan seksuaalisen hyväksikäytön kaikissa sen kohteissa. (Better Places Travel www-sivut 2020.)

Matkailuyritys on myös suunnitellut tekevänsä parannuksia liikamatkailun (*overtourism*) estämisen hyväksi hillitsemällä eroja eri sesonkien välillä tasapainottamalla

ja jakamalla matkailijoiden määrää tasaisesti eri vuodenajoille tai sisällyttämällä tuntemattomampia kohteita matkaohjelmiin (Better Places Travel www-sivut 2020).

## 9 CASE-RAPORTTIEN YHTEENVETO JA TUTKIMUSTULOKSET

### 9.1 Yhteistyö kotimajoittajien kanssa

Kaikki case-yritykset tarjoavat kotimajoitusta Sri Lankalla. Duara Travelsin liiketoimintaidea perustuu kotimajoituksen ympärille, eli kaikki matkailijat yöpyvät paikallisten kotona. Sillä on neljä yhteistyökylää Sri Lankalla, ja jokaisessa kylässä on useampi, noin kolmesta viiteen majoittajaperhettä. Mai Globe Travelsilla on yhteistyökumppanina noin 20–30 kotimajoittajaa, jonka lisäksi se tarjoaa myös luksusmajoitusta. Eurolankan eniten käytetty majoitusmuoto on kotimajoitus, jonka lisäksi matkailija voi yöpyä maatilamajoituksessa tai pienessä ekohotellissa. Suurin osa Eurolankan kotimajoittajista on paikallisia pariskuntia tai lapsiperheitä. Better Places Travel on sitoutunut käyttämään ensisijaisesti paikallisten yksityishenkilöiden omistamia majoituksia, erityisesti kotimajoituksia. Eurolankan eikä Better Places Travelin majoittajayhteistyökumppaneiden määrä ei selvinnyt tutkimuksen aineistosta.

Mai Globe Travels on löytänyt uusia kotimajoittajia muun muassa autonkuljettajien, matkailijoiden tai toisten majoittajien suosittelujen perusteella. Eurolanka lähestyy yhteisöjä ja kotimajoittajia suoraan ja henkilökohtaisesti, joille sitten tarjotaan töitä sekä mahdollista koulutusta. Potentiaalisten yhteistyökumppaneiden kanssa tavataan, keskustellaan ja neuvotellaan liiketoiminnan ehdoista, ja jos yhteisymmärrys saadaan aikaiseksi, niin silloin tehdään yhteisymmärryspöytäkirja.

Kaikki case-yrityksistä pitivät kotimajoitusta positiivisena ja tarpeellisena palveluna. Duara Travelsin, Eurolankan ja Better Places Travelin mukaan kotimajoitus on erinomainen tapa tutustua paikallisiin ihmisiin ja paikalliseen kulttuuriin. Better Places Travel nostaa esiin srilankalaisen vieraanvaraisuuden ja aidon elämäntavan kokemisen, joka tulee parhaiten esiin majoittumalla paikallisen kotona. Duara Travelsin

matkailijat pitivät majoittajaperheen ja yhteisön hitaasta ja rennosta elämäntavasta ja lämpimästä vastaanotosta. Eräs matkailijoista koki, että häntä kohdeltiin enemmän ystävänä kuin turistina. Kotimajoitus myös muutti joidenkin Duara Travelsin matkailijoiden maailmankatsomusta ja kulutuskäyttäytymistä, ja yksi matkailija piti sitä ”maailmaa mullistavana kokemuksena.”

Mai Globe Travelsilla on myös luksusmajoitusvaihtoehtoja, mutta se myy kuitenkin enemmän koti- ja ekomajoituksia, mistä voidaan päätellä kotimajoituksen olevan tarpeellinen ja kiinnostava majoitusmuoto. Mai Globe Travels ja Better Places olivat samaa mieltä siitä, että syrjäisimmissä paikoissa vierailu ja kotimajoitus auttaa matkailijoita näkemään täysin uuden puolen matkailumaasta. Better Places Travelin kotimajoittajan mielestä kotimajoitus erottautuu positiivisesti persoonattomista hotelleista, kun taas kotimajoitus pystyy esittelemään aitoa srilankalaista vieraanvaraisuutta ja paikallista elämäntapaa. Eurolanka korosti majoittajaperheen kanssa ruokailun ja srilankalaisen ruokaelämyksen olevan tärkeä elementti kotimajoituksessa.

Kotimajoituksen koettiin hyödyttävän paikallisia taloudellisesti sekä myös sosiaalisesti ja kulttuurillisesti. Eurolankan kotimajoittajat mainitsivat hyödyiksi muun muassa uusien ihmisten tapaamisen ympäri maailmaa, oman kulttuurin esittelemisen sekä lasten kielitaidon kehittämisen. Duara Travelsin tavoitteena oli kotimajoituskonseptin avulla muuttaa ihmisten maailmankatsomusta, työllistää paikallisia ja muuttaa matkailua. Better Places haluaa lisätä kotimajoitusta entisestään ja pyrkii nostamaan kotimajoituksissa yöpymisten määrää tulevaisuudessa.

Case-yritysten kriteereissä kotimajoittajille oli joitain eroja. Duara Travelsin kotimajoituksia kohtaan asettamiin kriteereihin kuuluivat muun muassa ruokailun järjestäminen matkailijalle kolme kertaa päivässä, puhdas vesi tai pulloveden ostomahdollisuus kodin lähetyvillä, mahdollisuus säilyttää arvotavaroita lukollisessa tilassa sekä yksi kylpyhuone ainoastaan matkailijoiden käytössä. Majoittajaperheiltä odotettiin myös halukkuutta ottaa matkailijat mukaan päivittäisiin askareisiin, kuten maanviljelyyn, ruoanlaittoon kalastukseen ja käsitöihin. Paikallisen ruoan tuottaminen ja laittaminen katsotaan eduksi. Kaikissa kodeissa ei kuitenkaan ole sisäsuihkua, juoksevaa vettä tai sähköä. Myöskään Better Places ei vaadi kotimajoituksilta liikaa, vaan joissain kodeissa on alkeellisemmat olosuhteet, kuten ulkokäymälät ja vain aurinkoenergialla



toimivalla sähkö. Eurolankan kriteerejä kotimajoituksia kohtaan ovat srilankalainen autenttisuus, hyvä hygieniataso ja hyvä työetiikka. Matkailijoilla tulee olla oma huone ja useimmissa kotimajoituksissa myös oma kylpyhuone. Eurolankan kotimajoittajista osalla on oma luomupuutarha, jonka antimia hyödynnetään ruoanlaitossa. Eurolanka valitsee kotimajoittajiksi yleensä uusia, vasta toiminnan aloittaneita pienimuotoisesti toimivia kotimajoittajia.

Mai Globe Travels vaatii kotimajoituksilta hieman enemmän, joka perustellaan matkatoimiston kohderyhmän melko korkeilla odotuksilla ja vaatimuksilla, jotka matkatoimisto haluaa täyttää. Kotimajoitusten pääkriteerejä olivat laatu, hygienia ja turvallisuus. Majoituskäytössä olevassa huoneessa tulee olla sänky kunnollisella patjalla, puhtaat liinavaatteet ja kelvollinen kylpyhuone. Kotimajoituksen tulee myös olla viehättävä matkailijoiden mielestä ja sen tulee vastata matkailijoiden standardeja. Kotimajoittajilta vaaditaan ammattimaisuutta, laadukasta kotia ja majoitustiloja ja vaivatonta yhteistyötä. Eduiksi katsotaan myös mahdolliset oheispalvelut.

Matkailuyrityksistä Eurolanka ja Duara Travels järjestivät kotimajoittajille jonkinlaista koulutusta ja konsultointia. Eurolanka järjestää majoittajille koulutusta kodin siivoamisesta, puhtaanapidosta ja englannin kielen perusteista. Eurolanka pyrkii suoraan ja avoimeen keskusteluun majoittajien kanssa ja huomioi matkailijoiden palautteet toiminnan kehittämisessä. Duara Travels pitää säännöllisesti yhteyttä majoittajiin ja se on valmistanut majoittajaperheille ohjekirjan, jossa opastetaan matkailijoita matkailijoiden kanssa kommunikoinnista, majoittajana toimimisesta ja tulojen jakamisesta. Duara Travels lisäksi pyytää majoittajilta palautetta säännöllisesti, sillä toimintaa halutaan kehittää myös majoittajien näkökulmasta.

Mai Globe Travelsilla ei tällä hetkellä ole resursseja majoittajien kouluttamiseen perheiden kotona, syiksi mainittiin majoittajien hajanaiset sijainnit eri puolilla Sri Lankaa. Yhteistä koulutusta kestävästä kehityksestä on vaikea järjestää, sillä majoittajaperheiden voi olla vaikea poistua kotoa. Mai Globe Travelsin toimitusjohtaja toteaa, että Sri Lankan matkailuministeriön olisi hyvä luoda kotimajoitusohjelma majoittajille, joka tällä hetkellä puuttuu Sri Lankan matkailusta, sekä järjestää majoittajille koulutusta ja tukea sekä poistaa painetta matkailuyrityksiltä. Mai Globe Travels tekee tarkastuksia

kotimajoituksiin matalasesongin aikana, jolloin tarkistetaan, ovatko majoituskohteet vielä yrityksen ja sen asiakkaiden standardien mukaisia.

Kaikki matkailuyritykset vaativat kotimajoittajilta jonkin tasoista englannin kielen taitoa, yleensä perusteiden osaaminen oli minimivaatimuksena. Eurolanka totesi monen kotimajoittajan kielitaidon olevan englannin alkeita parempi. Duara Travels toivoi majoittajaperheeltä vähintään yhtä englannin kielen taitoista perheenjäsentä. Mai Globe Travels perusteli englannin kielen taidon olevan välttämätöntä, jotta kommunikointi olisi luontevaa matkailijoiden kanssa.

## 9.2 Ympäristöllisesti kestävä matkailu

Matkailuyritykset olivat kaikki jollain tavalla ottaneet ympäristöllisesti kestävänsä kehityksen huomioon matkailutoiminnassa, toiset vähemmän ja toiset enemmän. Matkailuyritys 1: Duara Travelsilla ei ollut toistaiseksi riittäviä resursseja esimerkiksi valvoa kyläen jätteenhuoltoa tai -hävitystä, joten se keskittyi enemmänkin ohjeistamaan matkailijoita ympäristöllisesti kestävämmästä ja vastuullisemmasta matkailukäyttäytymisestä. Matkailijoita ohjeistetaan ottamaan polttokelvottomat jätteet mukaansa, sillä jätteiden polttaminen on usein ainoa vaihtoehto kylissä hävittää jätteet. Duara Travels myös huomautti, että pienissä kylissä sähkön- ja vedenkäyttö on melko vähäistä ja ruoka on yleensä paikallisten tuottamaa. Matkailuyritys on ottanut kuitenkin huomioon matkailijamäärien vaikutukset ympäristölle ja luonnolle, ja matkailijoiden määrää oli päätetty rajoittaa maksimissaan kuuteen henkilöön yhtä kylää kohden.

Mai Globe Travels on jo muutaman vuoden aikana osallistunut erilaisiin ympäristöprojekteihin, kuten sademetsän suojeluun, puiden istuttamiseen ja rantojen siivoukseen. Lisäksi se suunnitteli aloittavansa yhteistyötä ympäristönsuojelijoiden ja ympäristöaktivistien kanssa ja lisäävänsä ekoprojekteja, joihin matkailijatkin voivat osallistua. Suurimmat ympäristöhuolet liittyivät Sri Lankan metsienraivaukseen ja -hakkuuseen, jonka estämiseksi hallitus ei ole vielä alkanut toimimaan.

Eurolanka erottui edukseen pyrkimällä korvaamaan aina kuin mahdollista yksityisauton vähemmän saastuttavilla kulkuvälineillä, kuten junilla, linja-autoilla, tuktukeilla

tai pyörillä. Eurolanka ajattelee paikallisten kulkuvälineiden käyttämisen olevan osa paikallisen kulttuurin kokemista. Mai Globe Travels kokee kuitenkin yksityisautoilun korvaamisen vaativan Sri Lankan juna- ja linja-autoliikenteen merkittävää kehittymistä ja modernisoitumista. Mai Globe Travelsin toimitusjohtajan mukaan maan junat ovat vanhanaikaisia, eivät kovin turvallisia eikä niihin saa ostettua lippuja internetistä. Matkailijoilla on hetkiset ja täyteen ahdetut aikataulut, joihin julkisen liikenteen kulkuvälineet koetaan liian ongelmallisiksi ja hitaiksi. Lisäksi Sri Lankan nykyisten junien tai linja-autojen ei koeta täyttävän matkailuyrityksen kohderyhmän standardeja tai odotuksia, jotka ovat reppureissaajien vaatimustasoa korkeammalla. Linja-autoissa on epämukava istua ja matkalaukkuja on vaikea saada mahtumaan kätevästi linja-autoon. Yksityisen auton ja henkilökohtaisen autonkuljettajan koetaan myös tuovan matkailijoille parempaa palvelua ja aidon kontaktin paikalliseen elämään, josta matkatoimisto ei halua tinkiä. Eurolanka järjestää autokuljetuksen, jos sopivia kulkuyhteyksiä ei löydy, tai matkanteosta tulee liian vaivalloista tai pitkäkestoista.

Eurolanka suosii ravintoloita ja majoituksia, joissa tarjoillaan paikallisesti tuotettua luomuruokaa. Mai Globe Travels ja Eurolanka myyvät tai välittävät ekologista majoitusta, kuten ekomajoja tai ekohotelleja. Better Places Travel suosii myös hotelleja ja majoituksia, joilla on ympäristösertifikaatteja. Mai Globe Travels kuitenkin vaadi majoittajia noudattamaan tiettyjä ekokriteerejä kuten aurinkoenergian käyttöä, sillä ne koetaan liian rajoittaviksi.

Mai Globe Travelsin ja Better Places Travelin toiminnassa korostui myös eläinten huomiointi matkailussa, eivätkä ne välitä tai myy mitään eläinrääkkäykseen tai epäkunnioittavaan kohteluun viittaavia palveluita. Mai Globe Travels on muun muassa minimoinut valaidenkatseluun liittyviä aktiviteetteja, ja sen sijaan matkailijoita kehoitetaan tarkkailemaan eläimiä etäältä, esimerkiksi kansallispuistosafareilla. Better Places Travel on kieltäytynyt myymästä elefanttisafareja tai uimista delfiinien kanssa ja myy valaidenkatseluretkiä vain, jos retkenjärjestäjä noudattaa tiettyjä ehtoja. Mai Globe Travelsin toimitusjohtaja kuitenkin huomautti, että matkailijoita ei voi täysin estää osallistumista näihin aktiviteetteihin esimerkiksi matkaohjelmien ulkopuolella.

Toinen yrityksiä yhdistävä tekijä oli teot muovijätteen vähentämisen eteen, ja molemmat toimijat kehottavat matkailijoita tuomaan omat vesipullot mukanaan. Mai Globe

Travels oli korvannut hotellihuoneiden muovipullot lasisilla ja poistanut osan muovisista kylpyhuonetuotteista. Mai Globe Travelsin toimitusjohtaja kuitenkin kokee muovijätteen vähentämisen olevan hankala ja pitkä prosessi, sillä muovi on niin iso osa srilankalaisten elämää. Better Places Travel on luvannut muuttaa toimintansa täysin muovivapaaksi. Haasteena on kuitenkin muovin vähentämisessä se, että monissa matkailumaissa ei ole saatavilla juomakelpoista hanavettä, minkä takia ihmiset ostavat useita muovipulloja. Better Places Travel tekee yhteistyötä lähimmän puhtaan vedenottopisteen näyttävän mobiiliapplikaation ja paikallisten toimijoiden kanssa. Lisäksi se on ohjeistanut matkailijoita vedenpuhdistamisesta vedenkeittimellä tai siihen tarkoitetuilla laitteilla.

Lentokonematkustamisella on kiistämättä suurin vastuu matkailun aiheuttamista kasvihuonepäästöistä, ja Better Places Travelin mittaus osoitti 75 prosenttia yrityksen matkojen aikana kertyneistä päästöistä tulevan kansainvälisistä lennoista. Kuitenkin Better Places Travel on ainoa case-yrityksistä, joka on sitoutunut vähentämään päästöjä. Lisäksi se omakustanteisesti kompensoi matkailijoiden ulkomaanlentojen aikana kertyneet päästöt. Better Places Travel mittaa kaikki sen matkoilla kertyneet hiilidioksidipäästöt, ja se on luonut matkailijoille vapaaehtoisen hiilidioksidiveron, jonka tuotot sijoitetaan kestäväen kehityksen projekteihin ja luonnonsuojeluorganisaatioille.

Better Places Travel kuitenkin toteaa, että päästöjen kompensointi ei ole välitön ratkaisu päästöjen vähentämiseen. Lentojen päästöjen kompensoinnissa saattaa kestää kuukausia tai jopa vuosia. Better Places Travel onkin päättänyt lisätä Euroopan matkakohteita, jotka voidaan saavuttaa muutenkin kuin lentämällä. Duara Travels ja Better Places Travel molemmat suosittelevat matkailijoita matkustamaan pidempään ja harvemmin, jolloin lentokonematkustamista ja päästöjä voidaan vähentää.

### 9.3 Taloudellisesti kestävä matkailu

Taloudellisesti kestävä matkailu hyödyttää ja työllistää paikallisia ihmisiä, luo paikallisia työpaikkoja ja jakaa tuotot tasavertaisesti kaikkien osallisten kesken mukaan lukien kaikkein köyhimmille. Kaikki case-yritykset työllistivät ja hyödyttivät paikallisia ihmisiä jossain määrin. Duara Travelsin tuotoista suurin osa, 60 prosenttia, päättyy

paikallisyhteisölle: 40 prosenttia majoittajaperheelle, kymmenen prosenttia paikallisille yhteyshenkilölle ja kymmenen ennalta valitulle paikalliselle säästöringille. Kylässä on useampi majoittajaperhe, jotka toimivat vuorotellen majoittajana, jotta useampi kuin yksi perhe hyötyisi matkailijoista. Paikallisten säästöriinkien vastuulla on säästää yhteisön eri hankintoja tai tarkoituksia varten, esimerkiksi kylätapahtumien tai nuoriso-, päiväkotitai käsityötoiminnan järjestämiseen. Jotkut yhteisöt myöntävät myös mikrolainoja vähävaraisimmille perheille. Duara Travels koki ongelmia hinnoittelun reiluuden ja riittävyyden kanssa. Duara Travelsin mukaan tulojen tulisi kattaa perheen ruokamenot sekä sähkön- ja vedenkulutus ja puolet ansaituista tuloista tulisi pystyä laittamaan säästöön.

Mai Globe Travelsin henkilökunnasta suurin osa, 70 prosenttia, on paikallisia asukkaita. Matkailuyritys työllistää myös kohteessa asuvia ulkomailta lähtöisin olevia asukkaita esimerkiksi kielitaitoa ja kansainvälistä ammattitaitoa vaativiin myynnin ja markkinoinnin tehtäviin. Mai Globe Travels ei ole kiinnittänyt erityistä huomiota nuorten tai naisten työllistämiseen, sillä se ei halua tehdä valintoja sukupuolen tai iän perusteella, vaan pyrkii työllistämään ihmisiä, joilla on työssä vaadittavaa pätevyyttä ja osaamista. Tämä on kuitenkin yksi taloudellisesti kestävä matkailun kriteereistä, eli ketään ei syrjitä sukupuolen, vamman, rodun tai muun syyn takia.

Kestävä matkailu voi tuoda myös merkittäviä taloudellisia etuja ja parannuksia etenkin kehittyvissä maissa. Eurolanka on toteuttanut laajasti taloudellisesti kestävä matkailua luomalla yhteisön jäsenille lisätulomahdollisuuksia matkailusta johtamalla yhteisöprojekteja, joissa on kehitetty kohteen matkailua ja tarjottu koulutusta paikallisyhteisöille. Eurolanka valitsee yhteistyökumppaneikseen paikallisia ja yksityisiä palveluntuottajia suurten hotelliketjujen sijaan. Eurolanka on antanut monille paikallisille naisille mahdollisuuden lisätulojen ansaitsemiseen suoraan kotoa käsin, esimerkiksi työllistämällä heitä ruoanlaittoon ja majoitukseen liittyviin aktiviteetteihin.

Myös Better Places Travel haluaa ensisijaisesti työllistää paikallisia ihmisiä ja luoda heille työpaikkoja esimerkiksi matkaoppaina tai majoittajina, sekä myös paikallisina kohdeasiantuntijoina. Better Places Travel suosii paikallisten omistamia pienhotelleja, ekohotelleja ja kotimajoituksia aina kun on mahdollista. Osa matkailutuotoista sijoitetaan ympäristöllisiin tai yhteiskunnallisiin projekteihin.

Jokainen case-yritys pyrkii tuomaan tuloja paikallisille. Eurolanka ja Better Places Travel pyrkivät ensisijaisesti käyttämään paikallisten pienyrittäjien pyörittämiä kotimajoituksia, pienhotelleja ja ekomajoja. Duara Travelsin koko konsepti paikallisten perheiden kodeissa majoittumiseen. Mai Globe Travels pyrkii matkaohjelmissa korostamaan näitä vaihtoehtoja ja linjaa, että suurin osa sen myymistä majoituksista on kotimajoituksia tai ekomajoja.

Mai Globe Travels eikä Eurolanka vaadi paikallisilta yhteistyökumppaneilta mitään komissioita, eli maksuja palveluiden välittämisestä eikä veloita mitään yhteistyökumppanuudesta. Paikalliset yhteistyökumppanit saavat itse määritellä hinnan omille palveluilleen, ja heille maksetaan täysi paikallisten pyytämä summa. Myös Better Places Travel sanoo paikallisten pyytämän summan päätyvän kokonaan paikallisille, johon yritys sitten lisää oman komissionsa päälle.

Mai Globe Travels ja Eurolanka ovat kertoneet Sri Lankalla vuonna 2019 tapahtuneiden terrori-iskujen edelleen näkyvän matkailijamäärissä, joka tietenkin vaikuttaa myös liiketoiminnan menestymiseen ja mahdollisuuteen hyödyttää paikallisia asukkaita. Lisäksi tämänhetkinen maailmanlaajuinen COVID 19- koronaviruspandemia pitää molemmat matkailuyritykset varpaillaan. Mai Globe Travelsia huolettaa henkilöstön, erityisesti matkailijamääristä riippuvaisia olevien autonkuljettajien taloudellinen pärjääminen. Matkatoimiston henkilökuntaa on jo jouduttu vähentämään, kun matkailijamäärät ovat vähentyneet, ja pelätään, että joudutaan tekemään lisää henkilöstöleikkauksia.

#### 9.4 Sosiokulttuurinen kestävyys

Sosiokulttuurisesti kestävä matkailua käsiteltiin sosiokulttuurisen kestävyuden teemojen avulla, joita olivat paikallisyhteisöjen tukeminen ja hyödyttäminen, paikallisyhteisöjen osallistaminen päätöksentekoon ja matkailun suunnitteluun, matkailijoiden tietoisuuden lisääminen, kulttuurikohteiden säilyttäminen ja suojele sekä paikalliskulttuurin, paikallisten elämäntapojen ja perinteiden säilyttäminen ja kunnioittaminen.

Duara Travelsin koko konsepti perustuu kyläkokemuksiin paikallisten luona, joten kaikki matkailupalvelut ovat itse paikallisasukkaiden tuottamia. Kylissä on aina useampi majoittajaperhe, jotka vuorotellen majoittavat matkailijoita, näin useampi perhe voi hyötyä matkailusta. Duara Travelsin mielestä paikallisyhteisöjen tulee olla mukana päättämässä ja vaikuttamassa matkailutoiminnasta, sekä pitää sitä reiluna, että paikalliset ihmiset saavat itse tuottaa alueen matkailupalveluja. Duara Travels ei järjestä kyläkokemuksia alkuperäisheimojen tai muuten haavoittuvaisten yhteisöjen keskuudessa, joilla ei ole kokemusta länsimaisista matkailijoista tai matkailuliiketoiminnasta. Duara Travels ei järjestä myöskään vapaaehtoismatkailua, sillä sen koetaan olevan kaukana paikallisyhteisön hyödyttämisestä.

Eurolankan työllistämät perheet ja muut paikalliset yhteistyökumppanit ovat pystyneet lisätulojen ansiosta asettamaan parempia koulukseen liittyviä tavoitteita perheen lapsille. Eurolanka on myös aktivoinut paikallisia yhteistyökumppaneita kantamaan yhteiskunnallista vastuuta, esimerkiksi lahjoittamaan koulukirjoja vähävaraisille perheille. Eurolanka pitää matkailun vaikutusta yhteisöille tärkeänä ja se tutkii ennakkoon paikallisia yhteisöjä, järjestää koulutusta muun muassa sosiaalisesta vastuusta, eri kielistä ja matkailijoiden kanssa kommunikoimisesta. Eurolankan ja Mai Globe Travelsin yhteistyökumppanit ovat vapaita itse hinnoittelemaan omat palvelunsa.

Mai Globe Travels haluaa tarjota tulevaisuudessa vielä enemmän paikallisyhteisössä tapahtuvaa ja paikallisten tuottamia matkailupalveluita. Se kokee matkailijoiden kiinnostuneen kasvaneen yhteisömatkailua kohtaan, mutta se ei taas halua kehittää yhteisömatkailua liikaa vaan pyrkii säätelemään sitä, jotta kehityksestä ei tulisi negatiivista. Matkatoimisto ei halua yhteisöjen tulevan riippuvaisiksi matkailusta tai matkailijoita saapuvan niin tiheään tahtiin, että se häiritsee kylän arkea. Matkailijat yleensä yöpyvät yhteisöissä muutaman yön ja osallistuvat kylän infrastruktuurin kehittämiseen tai avustavat maanviljelyssä. Haasteellista koetaan myös keksiä joka viikolle uusi yhteisöprojekti. Myös Duara Travels on huomionnut kyläyhteisön kantokyvyn matkojen myynnissä rajoittamalla matkailijoiden määrän kuusi matkailijaa yhteisöä kohden. Better Places Travel aikoo ryhtyä toimiin liikamatkailun lopettamiseksi, muun muassa poistamalla sesonkimaisuutta ja tasoittamalla matkailijoiden saapumisen tasaisesti kaikille vuodenajoille sekä sisällyttämällä syrjäisempiä ja vähemmän tunnettuja kohteita.

Duara Travels ja Better Places Travel ovat molemmat yhteiskunnallisia yrityksiä (*social enterprise*) eli ne ovat sitoutuneet toiminnallaan lisäämään yhteiskunnallisia hyötyjä ja vaikutuksia. Better Places Travelin moton mukaan matkailun avulla voidaan luoda parempia paikkoja ihmisille elää sekä matkustaa. Better Places Travel haluaa olla mukana lapsityövoiman, pakkotyön ja lasten seksuaalisen hyväksikäytön poistamisessa ja estämisessä.

Mai Globe Travelsilla neuvotaan matkailijoita pukeutumaan temppeleihin ja muihin pyhiin paikkoihin asianmukaisesti. Lisäksi Mai Globe Travels ja Eurolanka haluavat tulevaisuudessa osallistaa matkailijoita yhteisöllisiin projekteihin. Mai Globe Travelsin toimitusjohtaja toteaa, että srilankalaiset ovat jo tottuneet matkailijoihin. Kuitenkin esimerkiksi temppeleissä ja uskonnollisissa paikoissa matkailun järjestäminen vaatii kuitenkin erityistä herkkyyttä: Matkailuyritys muistaa erään yksittäisen selkkauksen, jossa paikalliset olivat harmistuneet temppeleissä yöpymisestä, jotka päätettiin sitten keskeyttää.

Duara Travels näkee oman konseptinsa esittelevänsä paikallisten kulttuuria, joka nostattaa paikallisten ylpeyttä. Mai Globe Travelsin mielestä Sri Lankan matkailuhallitukset ovat onnistuneet pitämään hyvin huolta Sri Lankan kulttuurikohteista, eikä se ole tuntenut tarvetta miettiä asiaa enempää, sillä monet kulttuurikohteista ovat UNESCO- maailmanperintökohteita, ja UNESCO-status auttaa säilyttämään ja suojelemaan näitä kohteita. Samalla kuitenkin tiedostetaan, että kuitenkin joitakin Sri Lankan kulttuurillisesti merkittäviä kohteita uhkaa massaturismi, esimerkiksi Sigiriyan kivilinnoitusta.

Eurolanka ei halua toimia välinpitämättömästi tai epäkunnioittavasti paikallisia tai paikallista kulttuuria kohtaan, vaan se pyrkii edistämään kulttuurien välistä kommunikointia ja paikalliskulttuuria.

Mai Globe Travels sekä Eurolanka olivat pettyneitä siihen, miten Sri Lankan matkailua hallinnoidaan valtakunnallisella tasolla. Mai Globe Travels pitää hallitusta ja Sri Lankan matkailupäättäjiä välinpitämättöminä kestävästä matkailusta kohtaan. Mai Globe Travelsin toimitusjohtajan mukaan on epäonnistuttu hyödyntämään Sri Lankan luontaisia jo olemassa olevia matkailuvaltteja, eli luontoa ja eksoottisia villieläimiä ja maan



monia kansallispuistoja. Hän lisää, että luonto- ja eläinmatkailun kehittäminen voisi auttaa myös ympäristönsuojelussa, jos ne ymmärrettäisiin matkailun vetovoimatekijöiksi.

Eurolankan kohdemaavastaavan mukaan Sri Lankan hallituksessa tulisi olla enemmän henkilöitä mukana, joilla on oikeaa asiantuntijuutta ja kokemusta matkailualalta. Lisäksi hän kertoo tietoisuuden kestävästä kehityksestä ja vastuullisuudesta olevan vähäistä. Hän toteaa, että tällä hetkellä sääntelyt kestävästä kehityksestä eivät toimi eikä matkailuyritysten kestävä kehityksen standardien toteutumista monitoroida millään tavalla. Hän kokee, että Sri Lankan matkailusta puuttuu yhteiskunnallista vastuuta ja eettisyyttä ja toivoo, että Sri Lankan hallitus ja matkailupäätäjät rakentaisivat kunnolliset käytännön toimintaohjeet, joiden toteutumista seurattaisiin systemaattisesti ja säännöllisesti. Matkailuyritykset voisi esimerkiksi luokitella niiden matkailulle tuottaman hyödyn mukaan, ja tarjota luokittelujen perusteella sopivaa koulutusta.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tutkimuksen pääasiallisena tutkimuskysymyksenä oli: *Miten hyvin kestävä kehitys edistetään Sri Lankalla operoivissa kotimajoituspalveluita myyvissä tai välittävissä matkailuyrityksissä?* Tutkimuskysymykseen vastaamiseen tarvitaan tarkentavia alakysymyksiä. Tutkimuksen alakysymykset ovat: *”Minkälaisia mahdollisia esteitä on olemassa kestävä kehityksen edistämiseksi?”* sekä *”Miten tärkeänä yritykset kokevat kestävä kehityksen edistämisen kotimajoituksissa?”*

*”Miten tärkeänä yritykset kokevat kestävä kehityksen edistämisen kotimajoituksissa?”* Tutkimustulokset osoittavat, että käyttäjäyritykset ymmärtävät kotimajoituksen potentiaalin edistää taloudellisesti ja sosiokulttuurisesti kestävä matkailua. Paikallisten työllistämistä ja ansaintamahdollisuuksien lisäämistä pidetään tärkeänä. Lisäksi kotimajoitus koetaan tärkeäksi paikallista kulttuuria ja elämäntapaa edistäväksi sekä paikallisyhteisöä hyödyttäväksi matkailun konseptiksi. Kotimajoitus nähdään suosiotaan alati kasvattavana matkailupalveluna, joka on rikas kokemus sekä matkailijoille että majoittajille, ja jota matkailuyritykset haluavat kehittää vielä entisestään.

On selvää, että kestävän kehityksen osa-alueista taloudellinen ja sosiokulttuurinen kestävyys toteutuu kotimajoituksissa ympäristöllistä kestävyyttä enemmän. Matkailuyrityksissä edistettiin ympäristöllistä kestävyyttä lähinnä kotimajoitusten ulkopuolella.

*”Minkälaisia mahdollisia esteitä matkailuyrityksillä on kestävän kehityksen edistämiseen?”* Tutkimustuloksista voi päätellä, että erityisesti ympäristöllisen kestävyuden kriteerit koetaan liian rajoittaviksi, hankaliksi ja määräileviksi paikallisille kotimajoittajille. Osittain koetaan, että kotimajoittajien koulutus kestävästä kehityksestä on nyt ainoastaan matkailuyrittäjien vastuulla, joihin osalla eivät resurssit riitä. Kotimajoittajille kaivataan lisää koulutusmahdollisuuksia, tukea ja toimintaohjeita Sri Lankan matkailupäättäjiltä ja -vaikuttajilta. Sri Lankan matkailuministeriö on kuitenkin kehittänyt kotimajoitusohjelman ja luvannut antaa koulutusta ja tukea virallisesti rekisteröityneille kotimajoittajille. Voidaan siis muodostaa johtopäätös, että kotimajoitusohjelma on teknisesti olemassa, mutta sitä ei olla kuitenkaan onnistuttu markkinoimaan aktiivisesti, jonka vuoksi siitä ei olla tietoisia. Tai sitten voidaan olla tietoisia kotimajoitusohjelman olemassaolosta, mutta se voidaan kokea toimimattomaksi tai sen kriteerit liian rajoittaviksi.

Toinen johtopäätös, mikä tutkimustuloksista voi muodostaa on se, että kestävä kehitys mielletään enemmänkin kotimajoittajien vastuuksi kuin yhteiseksi tai käyttäjäyritysten vastuuksi, ja että kestävän kehityksen edistämisen vaatimista kotimajoittajilta pidetään kotimajoittajien toimintaan sekaantumisenä. Tutkimuksesta nousi esille myös caseyritysten halu säilyttää kotimajoittajien ja paikallisyhteisön arjen rauha. Matkailuyrityksillä tuntui olevan selkeä käsitys siitä, mitä on yhteisömatkailun ylikehittäminen eikä matkailun haluttu häiritsevän paikallisia asukkaita tai tekevän heitä riippuvaiseksi matkailijoista. Yhteisömatkailussa ja kotimajoituksessa paikallisyhteisö ja paikallisen asukkaan koti ovat matkailukohteita, joka voi luoda ristiriitaisen asetelman majoittajien arjen ja työn välille.

Kestävän kehityksen edistäminen kotimajoituksissa voidaan kokea hankalaksi, koska toisaalta kyse on kuitenkin majoittajan omasta kodista ja jokaisen ihmisen omaan kotiin liittyvästä päätäntävällästä. Totta kai matkailuyrityksillä on tiettyjä kriteereitä, jotka sen tulee täyttää matkailijoita palvellakseen, mutta matkailuyritysten tulee pohtia sitä, että mihin pisteeseen asti voidaan esittää vaatimuksia. Kestävän kehityksen

edistäminen tulisi siis tapahtua kotimajoittajien omasta tahdosta ja halusta. Tietoisuutta ja kiinnostusta kestävästä kehityksestä voisi lisätä avoimella keskustelulla, eli miettimällä ja ideoimalla yhdessä kotimajoittajien kanssa mahdollisuuksia ja resursseja, joilla voidaan edistää kestävästä kehitystä.

Tutkimus toi myös esille jonkin verran tyytymättömyyttä Sri Lankan matkailuhallintoa kohtaan kestävästä kehityksen edistämisestä ja kotimajoituskonseptin kehittämisessä liittyvissä asioissa. Sri Lankan matkailuvaikuttajia ja -päättäjiä pidetään välinpitämättöminä kestävästä ja vastuullista matkailua kohtaan ja lisäksi koetaan, että maan matkailun päätöksentekoon tarvitaan kokeneempia ja asiantuntevampia henkilöitä. Koetaan, että Sri Lankan matkailuvaikuttajia tai -päättäjiä ei kiinnosta tarpeeksi luonnon monimuotoisuuden eikä ympäristön suojele eikä luonnon ja monipuolisen eläimistön markkinointi matkailussa, jotka kuitenkin ovat Sri Lankan merkittävimpiä luontaisia matkailuvaltteja.

Lisäksi koetaan, että Sri Lankan matkailusta puuttuu yhteiskunnallinen ja eettinen vastuullisuus. Kestävästä kehityksen toteutuminen vaatii laajaa poliittista johtajuutta sekä kaikkien sidosryhmien laajaa ja tietoista osallistumista. Tästä voidaankin päätellä, että Sri Lankan matkailun poliittinen vastuullisuus vaatisi kehittämistä ja kestävästä kehityksen tavoitteiden laajaa linjausta ja käyttöönottoa sekä niiden toteutumisen valvomista, joka auttaisi matkailutoimijoita ymmärtämään kestävästä kehityksen edistämisen laajaksi ja ajankohtaiseksi tavoitteeksi.

Tutkimustulosten perusteella Sri Lankalla yksi kestävästä kehitystä estävistä ja vaikeuttavista tekijöistä on liikennevälineet, jotka ovat olennainen osa matkailualaa. Matkailualan suurin aiheuttama ympäristöongelma on lentämisestä aiheutuvat kasvihuonepäästöt, jonka osuus on puolet matkailun aiheuttamista kasvihuonepäästöistä. Kuitenkin vain yksi case-yrityksistä kompensoi lentokoneella matkustamisesta kertyneet päästöt kestävästä kehityksen projekteihin ja oli myös kehittänyt vapaaehtoisia hiilidioksidiveron. Sri Lanka on syrjäinen saarivaltio, jonne lentäminen on usein ainoa vaihtoehto kansainvälisille matkailijoille. Lisäksi maan junaliikennettä, junia ja junien varaamisprosessia kritisoitiin vanhanaikaisuudesta ja toimimattomuudesta. Myös linja-autoliikenteen koetaan kehittyvän hitaasti sekä maan linja-autojen vastaavan heikosti vaativampien matkailijoiden odotuksiin. Lisäksi matkailijoiden kiireiset ja täydet

matkaohjelmat aikatauluineen luovat haasteen yksityisautoilun korvaamisen julkisilla kulkuvälineillä. Autonkuljettajan kerrottiin myös olevan tärkeä kontakti matkailijalle, joka auttaa matkailijaa luovimaan paikallisessa kulttuurissa, kun taas esimerkiksi junassa matkailija on yksin. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että matkailijoiden tarpeiden, halujen, odotusten ja vaatimusten täyttäminen osittain riitelee kestävän kehityksen edistämisen kanssa. Johtopäätöksen perusteella ratkaisuksi voi esittää maan junaliikenteen tai linja-autoliikenteen modernistamista, joka on kuitenkin pitkä ja resursseja vaativa prosessi, ja jonka rahoituksen täytyy tulla valtiolta. Pieniä helpotuksia ja parannuksia voisi saada aikaan esimerkiksi lisäämällä juna- ja linja-autovuoroja sekä mahdollistamalla junalippujen varaamisen verkosta ja tekemällä pieniä muutoksia kulkuneuvojen viihtyvyyden lisäämiseksi.

*Miten hyvin kestävää kehitystä edistetään Sri Lankalla operoivissa kotimajoituspalveluita myyvissä tai välittävissä matkailuyrityksissä?”* Alustavat tutkimustulokset Sri Lankalla operoivien kotimajoituspalveluita myyvien tai välittävien matkailuyritysten kestävästä kehityksestä ja vastuullisuudesta osoittavat, että kestävän matkailun eri osa-alueita, eli ympäristöllistä, taloudellista ja sosiokulttuurista kestävyttä kehitetään kyseisissä matkailuyrityksissä, mutta ei kaikkia osa-alueita kokonaisvaltaisesti yhtä aikaa. Eli toisin sanoen kestävä kehitys toteutuu case-yrityksissä osittain. Jotta kestävä kehitys toteutuisi kotimajoituksissa ja matkailuyritysten toimintatavoissa vielä paremmin, se vaatisi laajoja ja kunnianhimoisia kestävän kehityksen tavoitteiden toimeenpanoa ja seuraamista, jonka tulisi tapahtua matkailuvaikuttajien ja -päättäjäien aloitteesta.

## 11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA POHDINTA

Tapaustutkimuksen tulosten edustavuutta ja yleistettävyyttä on jonkin verran kyseenalaistettu (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Flickin (2009, 444–453) mukaan menetelmästä riippumatta tapaustutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään tavallisesti enemmän laadullisen tutkimuksen arviointitapaa kuin määrällisen tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia.

Tapaustutkimuksen toistettavuutta on pidetty heikkona jopa mahdottomana, mutta tapaustutkimus tavoitteleekin enemmän tapauksen tai tapausten kokonaisvaltaista ymmärtämistä kuin tulosten yleistettävyyttä. (Aaltola & Valli 2007 184–194.) (Puusniekan ja Saaranen-Kauppinen (2006) mukaan tapaustutkimus pyrkii lisäämään ymmärrystä tietystä ilmiöstä kuitenkin ilman yleistämättä tietoa. Tuloksia voidaan kuitenkin tarkastella laajemmassa mittakaavassa ja pohtia sitä, miten ja missä saatuja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää ja miten tapausten tuloksia voi hyödyntää jatkotutkimuksien suunnittelussa.

Tutkimuksessa tutkittiin ja vertailtiin neljää eri matkailualan case-yritystä, jotka myyvät tai välittävät kotimajoitusta Sri Lankalla. Tutkimuksen aiheena oli kestävä ja vastuullinen matkailu Sri Lankalla, ja tarkemmin määriteltynä Sri Lankan paikallisyhteisöissä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Sri Lankalla operoivien kotimajoituspalveluita myyvien tai välittävien matkailuyrityksien toiminnan kestävä kehitystä sekä vastuullisuutta. Tutkimuksessa käytettiin laadullisia aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä, kuten tiedonkeruuta blogeista, eri dokumenteista ja verkkosivuilta sekä teema-haastatteluja.

Koska kaikilta case-yrityksiltä ei onnistuttu saamaan haastatteluja, niin joidenkin case-yritysten kohdalla tutkimusaineisto jäi osittain puutteelliseksi, kun verkosta ei löytynyt niin kattavasti tietoa. Toisin sanottuna tämä tutkimus ei täysin onnistunut selvittämään kaikkea kestäväan kehitykseen ja vastuullisuuteen liittyviä asioita. Kyseessä on muutamien tapauksen tapaustutkimus, joten tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan kaikkia Sri Lankalla operoivia kotimajoituspalveluita tarjoavia matkailuyrityksiä.

Missä ja miten tutkimuksen tuloksia voisi hyödyntää? Tutkimukseen osallistuneet case-yritykset saavat mahdollisuuden vertailla omaa toimintaansa muihin samaa palvelua myyviin matkailuyrityksiin. Muut matkailutoimijat voivat hyödyntää tutkimuksessa toteutettua tapausten vertailua kehittämään oman matkailuyrityksen toiminnan kestävä kehitystä ja vastuullisuutta. Tutkimustulokset toivat myös esille tiettyjä epäkohtia Sri Lankan matkailussa kestäväan kehitykseen liittyen, ja tutkimuksen tuloksista voisi olla hyötyä Sri Lankan matkailun kehittämisessä kestävämpään ja vastuullisempaan suuntaan. Tutkimustulokset voisivat olla hyödyksi myös sellaisille

matkailuorganisaatioille, jotka suunnittelevat tai jo järjestävät tai myyvät yhteisömatkailua tai kotimajoituspalveluita.

Miten tapausten tuloksia voi hyödyntää jatkotutkimuksien suunnittelussa? Yksi aiheellinen ja hyödyllinen jatkotutkimus voisi esimerkiksi olla tutkimus kotimajoittajien näkökulmasta heidän näkemyksensä ympäristöllisesti kestävästä kehityksestä kotimajoituksissa, tai heidän halukkuutensa tai valmiutensa edistää ympäristöllisesti kestävästä kehityksestä, joka tutkimustulosten perusteella oli kotimajoituspalveluissa heikoin toteutuva kestävä kehityksen osa-alue. Lisäksi tutkimustulokset osoittivat, että kestävä kehitys tai kotimajoitusten kehittämisen tai koulutuksen ei koettu kiinnostavan suuresti Sri Lankan matkailupäättäjiä ja -vaikuttajia, josta olisi kiinnostavaa toteuttaa jatkotutkimusta.

## LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. WS Bookwell. Juva.
- Appah, O. 2018. Cultural Voyeurism: A New Framework for Understanding Race, Ethnicity, and Mediated Intergroup Interaction. *Journal of Communication* 02.04.2018. Viitattu 21.04.2020. <https://doi.org/10.1093/joc/jqx021>.
- Better Places Travel www-sivut. 2020. Viitattu 22.02.2020. <https://www.betterplacestravel.com/>.
- Binaud, S. 2019. Bookings and destinations. Duara Travels. Henkilökohtainen tiedonanto 21.03.2019. Tampere. Haastattelijana Julia Maanawadu. Muistiinpanot haastattelijan hallussa. Viitattu 04.05.2019.
- Binaud, S. 2019. In search for responsible partnerships: Postcolonial analysis of tourism development in Sri Lanka. *Lapin yliopisto*. Viitattu 15.04.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019041512306>.
- Bindloss, J. 2020. Get on board: the best train journeys in Sri Lanka. *Lonely Planet* 25.02.2020. Viitattu 22.04.2020. <https://www.lonelyplanet.com/articles/best-train-rides-sri-lanka>
- Brundtland, G.H. 1987. Yhteinen tulevaisuutemme. Brundtlandin komissio. Oxford University Press.
- Cambridge University Press. 2019. Definition of homestay. Viitattu 26.04.2019. <https://dictionary.cambridge.org/>.
- Cape Town Declaration. 2002. The Cape Town Conference on Responsible Tourism in Destinations. Johannesburg. Viitattu 28.4.2019. <https://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on-responsible-tourism/>.
- Carden, C. 2020. 'Together we can protect SL's Primeval Sinharaja Forest'. *Mai Blog*. 17.03.2020. Viitattu 12.04.2020. <https://blog.maiglobetravels.fr/en/green/together-we-can-protect-sls-primeval-sinharaja-forest/>
- CIA Factbook www-sivut. 2012. Viitattu 13.06.2019. <https://www.cia.gov/index.html>.
- CIA Factbook www-sivut. 2019. Viitattu 12.06.2019. <https://www.cia.gov/index.html>.
- Cole, S. 2007. Beyond Authenticity and Co modification. *Annals of Tourism Research*.

Deetz, S. 1995. Transforming communication, transforming business: Stimulating value negotiation for more responsive and responsible workplaces. *International Journal of Value-Based Management*.

Doherty, B. & Johnson, J. 2006. *Social Enterprise Management*.

Duara Travels *www-sivut*. 2020. Viitattu 11.02.2019. <https://www.duaratravels.com/>

Edelheim, J., Ilola, H. & Veijola, S. 2013. Johdanto matkailun tutkimukseen. *Matkailututkimuksen lukukirja*. Rovaniemi.

Elkington, J. 1998. Accounting for the Triple Bottom Line. *Measuring Business Excellence* Vol. 2 No. 3. 01.03.1998. MCP Up Limited. Viitattu 18.04.2020. <https://doi.org/10.1108/eb025539>

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. *Monenlainen tapaustutkimus*. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki.

Eurolanka *www-sivut*. 2020. Viitattu 25.02.2020, <https://eurolanka.de/>

Flick, U. 2009. *An introduction to qualitative research*, Edition 4. Sage Publications.

Futuray, F., Geschke, A., Lenzen, M., Malik, A., Sun, Y. & Ting, Y. 2018. The carbon footprint of global tourism. *Nature Climate Change*. Viitattu 19.04.2020. <https://doi.org/10.1038/s41558-018-0141-x>

Green Tourism EU *www-sivut*. 2020. Viitattu 14.04.2020. <http://www.green-tourism.eu/fi>.

Goodwin, H. 2016. *Responsible Tourism: Using Tourism for Sustainable Development*. Goodfellow Publications. Oxford.

Gursoy, D. & Rutherford, D.G. 2004. Host attitudes toward tourism: An Improved Structural Model. *Annals of Tourism research*. Viitattu 07.06.2019. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2003.08.008>

Hamdi, R. 2019. What the Western Media Gets Wrong About Sri Lanka Tourism. *Skift* 04.07.2019. <https://skift.com/2019/07/04/what-the-western-media-gets-wrong-about-sri-lanka-tourism/> Viitattu 18.08.2019.

Hamzah, A. & Jamil, J. 2007. *Rural Tourism Research: The KPW and Women Roles in Banghuris Homestay*. Viitattu 17.04.2020.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus. Helsinki.

Hyrkäs, S., Häilä, A. & Wienecke-Janz, D. 2008. *Maailmalla: Aasia*. Weilin + Göös. Helsinki.



Häkkinen, A. 2019a. Voiko matkailulla vaikuttaa globaaliin köyhyysongelmaan? Reilun matkailun yhdistys 12.02.2019. Viitattu 11.04.2020. <https://www.reilumatkailu.fi/voiko-matkailulla-vaikuttaa-globaaliin-ko%cc%88hyhyysongelmaan/>

Häkkinen, A. 2019b. Matkailu osallisena ilmastonmuutokseen – voisiko yksi ratkaisu löytyä yhdenvertaisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämisestä? Reilun matkailun yhdistys 08.01.2019. Viitattu 13.04.2020. <https://www.reilumatkailu.fi/matkailu-osallisena-ilmastonmuutokseen-voisiko-yksi-ratkaisu-loytya-yhdenvertaisuuden-ja-yhteenkuuluvuuden-tunteen-lisaamisesta/>

IPCC. 2018. Summary for Policymakers in: Global Warming of 1.5°C. An IPCC Special Report on the impacts of global warming of 1.5°C above pre-industrial levels and related global greenhouse gas emission pathways, in the context of strengthening the global response to the threat of climate change, sustainable development, and efforts to eradicate poverty. World Meteorological Organization. Geneva. Switzerland. [https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/sites/2/2019/06/SR15\\_Headline-statements.pdf](https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/sites/2/2019/06/SR15_Headline-statements.pdf). Viitattu 11.03.2020.

Juutinen, S. 2016. Strategisen yritysvastuun käsikirja. Talentum Pro. Helsinki.

Järvelin, A. 2018. Our Guide to Socially Sustainable travel. Duara Travelsin blogi 13.09.2018. Viitattu 25.04.2020. <https://www.duaratravels.com/stories/our-guide-to-socially-sustainable-travel>.

Kalsom, K. 2011. Homestay programme as a Malaysian tourism product. UUM Press. Sintok.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Khanji, I. 2017. Tällaista lomaa et ole kokenut aikaisemmin – koe eksoottiset matkakohteet osana paikallista perhettä. Rantapallo 16.05.2017. Viitattu 26.4.2019. <https://www.rantapallo.fi/matkavinkit/tallaista-lomaa-et-ole-kokenut-aikaisemmin-koe-eksoottiset-matkakohteet-osana-paikallista-perhetta/>.

Koipijärvi, T. & Kuvaja, S. 2017. Yritysvastuu – johtamisen uusi normaali. Kauppakamari. Helsinki. 1.painos.

Koutonen, J. 2018. Nykymatkailija haluaa kokea paikallisten arkea – "Kukaan ei halua olla turisti". Yleisradio 24.04.2018. Viitattu 26.4.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10155221>.

Kramer, M. R. & Porter, M. E. 2011. Creating Shared Value. Harvard Business Review. Vol. 89, 1–2.

Lashley, C. & Morrison, A. 2000. In search of hospitality. Oxford. Butterworth Heinemann.

Lawson, R. & Williams, J. 2001. Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of Tourism Research*. Viitattu 07.06.2019. DOI: 10.1016/S0160-7383(00)00030-X

Lebouille, C. 2020. Managing director. Mai Globe Travels. Henkilökohtainen tiedonanto 01.05.2020. Skype-haastattelu. Haastattelijana Julia Maanawadu. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Lehmussaari, K. 2018. Koe Sri Lankan parhaat elämykset – älä jätä näitä paikkoja väliin. Rantapallon www-sivut 17.08.2018. Viitattu 18.05.2019. <https://www.rantapallo.fi/>.

Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Spoken www-sivut. Julkaistu 12.12.2018. Viitattu 15.05.2020. <https://spoken.fi/sisallanalyysi/>.

Mai Globe Travels www-sivut. 2020. Viitattu 20.02.2020. <https://www.maiglobetravels.com/>.

Mallawarachi, B. 2019. Sri Lanka, Lonely Planet's best place to visit in 2019, has seen tourism fall by 80% since terrorist bombings killed more than 250 people. *Business Insider* 16.05.2019. Viitattu 25.05.2019. <https://www.businessinsider.com/lonely-planets-top-destination-suffers-a-blow-after-blasts-2019-5?r=US&IR=T>.

Milonoff, T. & Rantanen, R. 2011. Mad world: Seikkailijan atlas. Johnny Kniga cop. Helsinki.

Minelli, O. & Pattullo, P. 2009. *The Ethical Travel Guide: Your Passport to Exciting Alternative Holidays*. Earthscan. London & New York.

Mjøset, L. 2009. The contextualist approach to social science methodology. *The SAGE handbook of case-based methods*. Sage. Lontoo.

Mohammed, Y. 2020. Country Operations Manager. Eurolanka. Henkilökohtainen tiedonanto 03.05.2020. Skype-haastattelu. Haastattelijana Julia Maanawadu. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Nisbett, M. 2017. Empowering the empowered? Slum tourism and the depoliticization of poverty. King's College London, Department of Culture, Media and Creative Industries, Strand Campus, London.

Ortamo, S. 2019. Sri Lankan Colombossa räjähti pakettiautossa, kun pommiryhmä oli purkamassa räjähdettä. *Yleisradio* 22.04.2019. Viitattu 01.05.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10750553>.

Pal, A. 2019. Deserted beaches, empty rooms: Sri Lanka tourism takes a hit after bombings. *Reuters* 05.05.2019. Viitattu 25.05.2019. <https://www.reuters.com/article/us-sri-lanka-blasts-tourism/deserted-beaches-empty-rooms-sri-lanka-tourism-takes-a-hit-after-bombings-idUSKCN1SB01E>.

Pettigrew, A. M. 1997. What is a processual analysis? *Scandinavian Journal of Management* 13 (4). Viitattu 12.03.2020. [https://doi.org/10.1016/S0956-5221\(97\)00020-1](https://doi.org/10.1016/S0956-5221(97)00020-1).

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 16.05.2020. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>.

Ranasinghe, R. 2015. Evaluation of homestay accommodation supply in Sri Lanka. Research Gate. Viitattu 20.04.2020. [https://www.researchgate.net/publication/316465318\\_Evaluation\\_of\\_homestay\\_accommodation\\_supply\\_in\\_Sri\\_Lanka](https://www.researchgate.net/publication/316465318_Evaluation_of_homestay_accommodation_supply_in_Sri_Lanka).

Rathnayake, M.V.R.M.S. 2015. Home Stay Concept in Sri Lanka and its Impacts (With special reference to Padavigampola Home Stay Village), p. 285, In: Proceedings of the International Postgraduate Research Conference 2015. University of Kelaniya. Sri Lanka. Viitattu 20.04.2020. <http://repository.kln.ac.lk/handle/123456789/11353>.

Reilun matkailun yhdistys. 2019. Yhdenvertaisempaa matkailua globaaliin etelään. <https://www.reilumatkailu.fi/wp-content/uploads/2019/10/YMGEohjeisto-1.pdf>. Viitattu 11.04.2020.

Reilun matkailun yhdistyksen www-sivut. 2019. Reilun matkailijan ohjeet. Viitattu 18.04.2020. <https://www.reilumatkailu.fi/>.

Renfors, S. 2008. Virkailijasta konsultiksi – matkatoimistoalan muuttuva myyntityö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori.

Responsible Travel www-sivut. 2020. Viitattu 19.04.2020. <https://www.responsibletravel.com/>.

Rinchen, W. 2007. Homestays Benefit Local People and Threatened Species. Viitattu 19.04.2020. <https://www.changemakers.com/sites/default/files/Ladakh%20Himalayan%20Homestays.pdf>.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Smith, J. 2019. Interview with Salia Binaud from Duara Travels about how tourism can support local families. Travindy 25.11.2019. Viitattu 25.04.2020. <https://www.travindy.com/2019/11/interview-with-salia-binaud-from-duara-travels-about-how-tourism-can-support-local-families/>

Society for Threatened Peoples. 2015. Dark Clouds over the Sunshine Paradise: Tourism and Human rights of Sri Lanka. Sveitsi. Viitattu 15.07.2019. <https://www.gfbv.ch/wp-content/uploads/pdf-e.pdf>.

SLTDA Sri Lanka Tourism Development Authority. 2011. Sri Lanka Tourism Launches Homestay Program. SLTDA 21.01.2011. Viitattu 23.04.2020. <http://www.slt-da.lk/sites/default/files/Press%20release-Home%20Stay%20Unit.pdf>

SLTDA Sri Lanka Tourism Development Authority. 2018. Annual Statistical Report. Viitattu 14.04.2020.

SLTDA Sri Lanka Tourism Development Authority. 2019. Tourism Industry Report. Viitattu 23.04.2020.

SLTDA Sri Lanka Tourism Development Authority www-sivut. 2020. Viitattu 23.04.2020. <https://www.slt-da.gov.lk/>

Stake, R. E. 1995. The art of case study research: perspectives on practice. Sage. Thousand Oaks. California.

Stake, R. E. 2005. Qualitative case studies. The Sage handbook of qualitative research. Sage. Thousand Oaks. CA.

UN. 2011. United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs).

UN. 2014. Country classification. World Economic Situation and Prospects. Viitattu 17.05.2020. [https://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp\\_current/2014wesp\\_country\\_classification.pdf](https://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp_current/2014wesp_country_classification.pdf)

UN. 2015. SDG: Sustainable Development Goals: Agenda30. Viitattu 18.04.2020. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>

UNEP & UNWTO. 2005. Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers. UNWTO World Tourism Organization.

UNWTO. 1999. Global Code of Ethics for Tourism. World Tourism Organization General Assembly 01.10.1999. Santiago. Chile. Viitattu 11.03.2020. [http://tafionline.com/PDF/Codigo\\_Etico\\_Ing.pdf](http://tafionline.com/PDF/Codigo_Etico_Ing.pdf)

UNWTO. 2019. Transport-related CO2 Emissions of the Tourism Sector – Modelling Results. Viitattu 23.04.2020. <https://doi.org/10.18111/9789284416660>.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja kehitä. Tammi. Vaajakoski.

Wilson, A. 2018. Sri Lanka ranked top country for travel in 2019 by Lonely Planet. The Guardian 23.10.2018. Viitattu 18.08.2019. <https://www.theguardian.com/travel/2018/oct/23/sri-lanka-ranked-top-country-for-travel-in-2019-by-lonely-planet>

Ympäristöministeriö www-sivut. 2017. Viitattu 09.04.2020. <https://www.ymp.fi/fi-FI>.

Yin, R.K. 2014. Case study research: Design and methods. Sage. Thousand Oaks. CA.

## TEEMAHAASTATTELURUNKO

### Theme 1: Background & interviewee information:

- Interviewee role and areas of responsibility in the company
- Interviewee experience in tourism sector and in the company
- The team in Sri Lanka
- Current number of travelers in total
- Target group & clientele for Sri Lanka as a destination
- Popularity of Sri Lanka as a destination

### Theme 2: Ecological sustainability:

- Previous or future sustainable or communal projects, goals or pledges in Sri Lanka
- Considering sustainability when planning travel packages and tours
- Possibility of sustainable transport options
- Actions against climate change and global warming like reducing carbon emissions or going plastic-free
- Biggest challenges and short-comes in Sri Lanka's tourism regarding responsible, sustainable and ethical travel and suggestions on how to overcome them
- Realistic opportunities to promote sustainable, responsible and ethical travel
- Importance of sustainability, responsibility and ethicalness to the company

### Theme 3: Economical sustainability:

- Employing local people
- Creating employment possibilities for locals
- Type of contracts made with local partners
- Profits local partners receive
- Any possible charges collected from partners and reason for doing so
- Contributing the income equally between all stakeholders including the local community

### Theme 4: Social and cultural sustainability:

- Supporting and benefitting local communities
- Involving local communities in plan or decision making
- Responsibility of traveler's behavior during the trip
- Preserving and protecting the cultural heritage sites
- Respecting and preserving the local culture, traditions and way of life

### Theme 5: Cooperation with partner hosts:

- Partner hosts in Sri Lanka
- Criteria for choosing partner hosts
- Process of creating a new host-partnerships
- Ensuring equal and respectful cooperation with partner hosts
- Conducting training, consultation or check-ups for partner hosts
- Language skills of partner hosts & ensuring good communication between hosts and travelers
- Benefitting partner hosts

## PALAUTE CASE-YRITYKSELTÄ 1: Duara Travels

Julia Maanawadun opinnäytetyö *“Vertaileva case-tutkimus: Kotimajoitusta myyvien ja välittävien matkailuyritysten vastuullisuus ja kestävä kehitys Sri Lankalla”* on hyvin ajankohtainen. Kotimajoitus on ollut jo pitkään kasvussa oleva trendi, samoin kuin kestävä kehitys matkailualalla. Työ toi esille myös eettisen näkökulman, joka on tärkeä, sillä matkailijat ovat nykyään tiedostavampia ja vastuullisuus ja eettisyys ovat tärkeitä matkanjärjestäjää tai palveluntarjoajaa valittaessa. Vastuullisuuden ja kestävä kehityksen yleistymisen niin matkailualalla, kuin yritysmaailmassa yleensä, on johtanut yhteiskunnallisten yritysten, sekä vastuullisemman yritystoiminnan kasvuun. Vaikka kestävä kehitystä ja matkailun negatiivisia vaikutuksia maailmalla on tutkittu paljon, vastuullisen matkailun positiivisia vaikutuksia ja sitä, miten yritykset sen kokevat ja toteuttavat, on tutkittu vähemmän. Näistä syistä opinnäytetyön aihe on kiinnostava.

Sri Lanka kohdemaana on myös osuva, sillä kyseessä on saarivaltio ja kehittyvä maa. Pieni ja kehittyvä saarivaltio on hauras ilmastonmuutoksen alla, joten matkailun kehittäminen kestäväällä tavalla on äärimmäisen tärkeää. Sri Lanka on myös pitkään ollut kasvava turistikohde, jossa matkailu on lisääntynyt viime vuosina ja noussut yhdeksi maan tärkeimmistä tulonlähteistä. Kestävä kehitys on laaja konsepti, johon kuuluu useita eri osa-alueita. Työssä on tuotu hyvin esille niin ympäristövaikutukset, taloudellisen näkökulman, kuin sosiokulttuuriset vaikutukset. Lisäksi tutkimuksessa mainitaan, että matkailun kehittäminen kestävästi voi kuitenkin olla ristiriitaista. Tämän takia on tärkeää lisätä tietoisuutta matkailun vaikutuksista maailmalla, niin matkailijoiden, kuin matkailuyrityksien keskuudessa ja tuoda esille myös kestävä matkailun vaikutuksia ja toteutustapoja. Opinnäytetyö onkin hyödyllinen matkailualalle siinä mielessä, että tulokset voivat antaa ideoita matkailuyrityksille, miten lisätä vastuullisuutta kohdemaassa ja missä voisi olla parannettavaa.

Tutkimustulokset osoittivat, että case-yritykset kokevat tärkeäksi edistää taloudellisesti ja sosiokulttuurisesti kestävä matkailua ja esimerkiksi paikallisten työllistämistä pidetään tärkeänä, mutta ympäristövaikutukset koetaan haasteellisempina. Tulokset eivät sinänsä ole aivan uudenlaisia ja case-yritysten oma mielenkiinto kestävä kehitystä kohtaan todennäköisesti vaikuttaa saatuihin johtopäätöksiin. Jos tutkimuksessa olisi ollut mukana yrityksiä, joita ei luokitella yhteiskunnallisiksi yrityksiksi tai vastuullisuus ei olisi tärkeässä osassa yrityksen toimintaa, tulokset voisivat olla toisenlaisia. On kuitenkin mielenkiintoista huomata, että neljästä yrityksestä vain yksi kompensoi lentopäästöjä ja kaikki kokevat ympäristöllisen kestävyuden haastavimpana. Tämä onkin hyvä muistutus siitä, että matkailuyritykset eivät voi yksin vaikuttaa kaikkeen. Kuten tutkimuksessakin todetaan, kohdemaan poliittisilla päättäjillä ja kansallisilla matkailuorganisaatioilla on tärkeä osa esimerkiksi ympäristökriteereiden helpottamisessa, paikallisten koulutuksessa ja niin edelleen. Tutkielma on siis hyvä muistutus, että pelkästään matkatoimistot tai palveluntarjoajat eivät voi yksinään edistää kestävä matkailua.

Tulokset osoittavat myös, että esimerkiksi julkista liikennettä olisi parannettava Sri Lankalla. Tämä pätee jo varmasti useimpiin kehittyviin maihin, joissa monet matkanjärjestäjät ovat päätyneet kuljettamaan matkailijoita yksityisautoilla luotettavuuden ja nopeuden vuoksi. Yksi matkanjärjestäjien haasteista onkin juuri matkailijoiden vaatimus, lomalta halutaan tietynlaista vastuullisuutta ja eettisyyttä, mutta oman mukavuuden rajoissa. Tutkimustulokset ovat siis aivan totuuden mukaisia matkailualan näkökulmasta. Yleisesti opinnäytetyö on kirjoitettu selkeästi ja se on helppolukuinen. Muutamat lähdeviittaukset antavat ymmärtää, ettei lähteiden käyttöä ole ehkä aivan täysin ymmärretty. On myös ymmärrettävää, että tutkimuksen toteutukseen ja aineiston keruuseen oli rajalliset resurssit, jonka takia aineistona on käytetty yhtiöiden nettisivuja. On kuitenkin hyvä muistaa, että nettisivuilla saatetaan kertoa asioista yksipuolisesti ja niin sanotusti kaupallisesta näkökulmasta. Hyvä kuitenkin, että aineistossa on mukana myös henkilökohtaisia haastatteluja, vaikka nämä eivät ilmeisesti kaikkien yritysten kanssa täysin toteutuneetkaan.