

Selvitys lemmikkieläinkahvilan perustamiseksi Helsinki- Vantaan lentoasemalle

Sarianna Aarrelampi



Tekijä Sarianna Aarrelampi	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohto	
Opinnäytetyön otsikko Selvitys lemmikkieläinkahvilan perustamiseksi Helsinki-Vantaan lentoasemalle	Sivu- ja liitesivumäärä 53 + 2
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, onko Helsinki-Vantaan lentoaseman turvavalvotulle puolelle mahdollista perustaa lemmikkieläinkahvila sekä mitä rajoituksia ja suosituksia toiminnalle on. Kyseessä on kahvila, jonne ei saa tuoda eläimiä mukanaan, mutta kahvilan omat lemmikit kulkevat siellä vapaasti ja ovat silitettävinä ja leikitettävänä. Lisäksi selvitettiin mitä ylläpito- ja investointikustannuksia lemmikkien pidosta syntyy. Työn toimeksiantajana oli Finavia Oyj.</p> <p>Tietoperusta keskittyy lemmikkieläinkahvilan konseptiin, sen taustoihin, suosioon ja tuo esille vertaukseksi muita mahdollisia eläinkonsepteja. Helsinki-Vantaan lentoasemaa tarkastellaan toimintaympäristönä sekä matkustajavirtojen että matkustajakokemuksen näkökulmasta. Lisäksi tietoperustassa käsitellään kissojen ylläpito- ja investointikustannuksia.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kahtena kvalitatiivisena osana lokakuussa 2016. Pääpaino oli tutkimuksen ensimmäisellä osalla, jota varten suoritettiin teemahaastatteluja 12 taholle. Viisi haastattelua suoritettiin tapaamisin ja seitsemään tahoon oltiin yhteydessä puhelimitse. Yritykset, yhdistykset ja viranomaiset oli valittu eri toimialoilta, jotta tutkittavasta ilmiöstä saataisiin mahdollisimman monipuolinen käsitys.</p> <p>Haastattelutuloksien perusteella ei tullut esille mitään, joka estäisi lemmikkieläinkahvilan toimimisen Helsinki-Vantaan lentoaseman turvavalvotulla puolella. Rajoituksia asettaa lainsäädäntö, jonka mukaan eläimet eivät saa päästä samoihin tiloihin, joissa elintarvikkeita valmistetaan. Lisäksi elintarvikkeiden turvallisuus ei saa vaarantua. Eläimet ja niiden tavarat täytyy viedä turvatarkastuksen läpi joka kerta turvavalvotulle puolelle mentäessä. Minimivaatimukset eläinten hyvinvoinnille asettaa eläinsuojelulaki, minkä lisäksi suositeltiin eläinten lajinomaisien piirteiden, persoonallisuuden, riittävän valvonnan ja stressitekijöiden huomioimista. Allergikkojen ja astmaatikkojen kannalta koettiin tärkeäksi, että kahvila olisi suljettu tila, eikä se sijaitisi keskeisellä paikalla.</p> <p>Tutkimuksen toinen kvalitatiivinen osa oli matemaattinen analyysi. Kun kyse on lemmikkikahvilan suunnittelusta, koettiin tarpeellisena ottaa kantaa lemmikkien kustannuksiin. Kustannuslaskelmia varten oletettiin kahvilassa asuvan kahdeksan kissaa. Niiden investointikustannuksiksi laskettiin yli 3 000 euroa ja ylläpitokustannuksiksi noin 4 300 euroa vuodessa.</p> <p>Haastatteluista saatuja tuloksia voidaan pienellä varauksella soveltaa myös muille Suomen lentoasemille. Haastatteluista on tulkittavissa, että valvontaviranomaiset arvioivat jokaisen konseptin tapauskohtaisesti. Kissojen investointi- ja ylläpitokustannuksia voidaan soveltaa jokaisen kissanomistajan talouteen.</p>	
Asiasanat Helsinki-Vantaan lentoasema, lemmikkieläimet, lainsäädäntö, kustannusarviot	

Author Sarianna Aarrelampi	
Degree programme Tourism Management	
Thesis title Study of possibilities for establishing a pet café at the Helsinki Airport	Number of pages and appendix pages 53 + 2
<p>The objective of this Bachelor Thesis is to find out if it is possible to establish a pet café at the secured area of the Helsinki Airport and what restrictions and recommendations there are for the operation. To a pet café one cannot bring their own pets, but the pets living in the café run there freely and they can be petted or played with. Additionally, it was studied what maintenance and investment costs there are for pet keeping. The commissioning party for this thesis was Finavia Oyj.</p> <p>The theoretical part focuses on the concept of the pet café, its background, popularity and as a comparison other possible concepts with animals are introduced. The operational environment of Helsinki Airport is analysed from the perspective of passenger flows and traveller experience. Moreover, the theoretical part deals with maintenance and investment costs of cats.</p> <p>The research was carried out in two qualitative parts in October 2016. The focus was on the first part, for which thematic interviews for 12 quarters were conducted. Five interviews were conducted face-to-face and seven by phone. The companies, communities and authorities were chosen from different fields of business to get an as diverse understanding of the studied phenomenon as possible.</p> <p>According to the research results there appeared nothing that would prevent the pet café from operating on the secured area of the Helsinki Airport. Restrictions are laid by the legislation, which states that pets cannot access the room where food is prepared. Additionally, the security of food cannot be endangered. Animals and their belongings have to go through security control when entering the secured area. The Protection of Animals Act sets minimum requirements for animal welfare, but also type specific characteristics, personality, sufficient surveillance and stress factors were recommended to take into account. Considering asthmatics and allergic people a closed room and not a central location were important features for the pet café.</p> <p>The second qualitative part of the research was a mathematical analysis. Now that we consider the planning of a pet café it was seen necessary to take a stand on the costs of pets. In the cost calculations, there was presumed to live eight cats in the café. The investment costs were calculated to be over 3 000 euros and the maintenance costs about 4 300 euros in a year.</p> <p>The results of the interviews can be possibly applied for other airports in Finland. It can be interpreted from the results that the controlling authorities assess every concept case-by-case. The investment and maintenance costs of cats can be applied for every cat owner's household.</p>	
Keywords Helsinki-Vantaa airport, pets, legislation, cost estimates	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen rajaus ja tavoitteet	1
1.2	Toimeksiantaja Finavia Oyj	2
2	Lemmikkieläinkahvila	5
2.1	Konsepti.....	5
2.2	Taustat.....	7
2.3	Suosio nykyään.....	9
2.4	Muut eläinkonseptit	10
3	Helsinki-Vantaan lentoasema toimintaympäristönä	12
3.1	Matkustajavirrat.....	12
3.2	Matkustajakokemus	14
4	Tutkimus lemmikkieläinkahvilan perustamismahdollisuuksien selvittämiseksi	16
4.1	Teemahaastattelut kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä	16
4.2	Haastateltavien valikoituminen ja haastattelujen työtapakuvuus	17
4.3	Tutkimustulokset	19
4.3.1	Lainsäädäntö	19
4.3.2	Eläinten hyvinvointi	21
4.3.3	Allergikot ja astmaatikat	23
5	Kissojen kokonaiskustannukset lemmikkieläinkahvilassa	25
5.1	Ylläpitokustannukset	25
5.2	Investointikustannukset.....	27
5.3	Esimerkki kissojen kokonaiskustannuksista	29
6	Pohdinta ja johtopäätökset	35
6.1	Pohdinta haastatteluista.....	35
6.2	Pohdinta kokonaiskustannuksista	39
6.3	Jatkotutkimussuositukset ja käytännön ehdotukset	40
6.4	Oman oppimisen arviointi.....	43
	Lähteet	45
	Liitteet.....	54
	Liite 1. Teemahaastattelun runko	54

1 Johdanto

Matkustaessa syntyy muistoja. Lentoasemaan liittyvät muistot ovat monella kuitenkin harvassa, sillä ympäristö on kiireinen ja jopa stressaava. Lisäksi lentojen välissä on odotteluaikaa, jonka voisi hyödyntää stressin lievittämiseen ja elämyksien luomiseen. Lemmikieläinkahvila voisi tarjota vaihtoehdon, sillä eläimillä on todettu olevan rauhoittava ja verenpainetta laskeva vaikutus ihmisiin. Kyseessä on siis kahvila, jonne ei saa tuoda omia lemmikkieläimiä mukanaan, mutta kahvilan lemmikit kulkevat siellä vapaasti ja ovat silittelävinä ja leikitettävinä. Lemmikieläinkahvilat ovat nykypäivän trendi maailmalla, ja Suomessa niitä on yhteensä ainakin kolme. Ennen tätä opinnäytetyötä ei ole tiedossa, että lemmikieläinkahvilaa olisi perustettu lentoasemalle. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, onko Helsinki-Vantaan lentoaseman turvavalvotulle puolelle mahdollista perustaa lemmikieläinkahvila sekä mitä rajoituksia ja suosituksia toiminnalle on.

Kiinnostukseni tähän opinnäytetyön aiheeseen herättivät ilmailualan suuntautumisopinnot Bad Honnefissa Saksassa keväällä 2016, jolloin opiskelin Aviation Management -opintoja International University of Bad Honnef -yliopistossa. Toki aiheen muodostumiseen vaikutti myös oma kiinnostukseni lemmikkieläimiin, erityisesti kissoihin.

Työn aihe on toimeksiantajalle Finavialle mielekäs, sillä kyseessä on aivan uusi konsepti lentoasemaympäristössä. Suomella on mahdollisuus ottaa edelläkävijän roolia, mikäli lemmikkikahvilan perustaminen olisi mahdollista toteuttaa. Lemmikkikahvila voisi parhaimmillaan toimia arvokkaana markkinointimateriaalina uusille matkailijoille, ja jopa koko Suomen matkailun edistäjänä.

1.1 Tutkimuksen rajaus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, onko lemmikieläinkahvilan perustaminen mahdollista Helsinki-Vantaan lentoaseman turvavalvotulle puolelle, jonne matkustajat pääsevät turvatarkastuksessa käytyään. Lisäksi määritellään esimerkin avulla mitkä kustannukset ja alkuiinvestoinnit liittyvät lemmikieläinkahvilassa eläinten pitoon. Tässä tutkimustyypisessä opinnäytetyössä keskitytään seuraaviin tutkimuskysymyksiin, jotka tarkentavat samalla työn tavoitetta:

- Mitä rajoituksia asettaa ilmailulainsäädäntö, elintarvikelaki tai eläinsuojelulaki?
- Mitä suosituksia käytännön toteutukseen on?
- Paljonko eläimistä aiheutuu ylläpito- ja investointikustannuksia?

Tutkinnan kohteena on lentoaseman kansainvälinen eli turvavalvottu puoli, jossa matkustajat ovat jo käyneet läpi turvatarkastuksen. Siellä ihmisillä on enemmän odottelu-aikaa, he ovat vähemmän kiireisiä, ja näin on mahdollista tavoittaa sekä Suomesta lähteviä matkustajia että vaihtomat-kustajia. Yleisen puolen kautta vaihtomat-kustajat eivät kulje ollenkaan, ja Helsingistä lähtevät matkustajat pyrkivät myös siirtymään mahdollisimman nopeasti yleiseltä puolelta turvavalvotulle puolelle.

Koska olemassa olevia esimerkkejä ei ole, on ensin selvitettävä, onko lemmikkikahvilan perustaminen Helsinki-Vantaan lentoasemalle ylipäätään mahdollista lain puitteissa. Lisäksi tutkitaan mitkä asiat rajoittavat sen perustamista. Eläimistä aiheutuvat kustannukset on tärkeää laskea, jotta Finavia pystyy arvioimaan missä ja miten lemmikkieläinkahvilalla olisi mahdollisuudet olla taloudellisesti kannattava. Tämä opinnäytetyö on selvitystyö lemmikkieläinkahvilan perustamismahdollisuuksista. Idean lopullinen toteutus jää Finavian harkittavaksi.

Tämä opinnäytetyö ei sisällä laajempia taloudellisia laskelmia eikä kysynnän tai potentiaalisten asiakasryhmien tutkimista. Finavia tuntee asiakassegmenttinsä, joten sille ei ole tutkimisen tarvetta. Mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisi kokonaisvaltaisen tuloslaskelman tekeminen, jossa selvitettäisiin, pystyykö lemmikkieläinkahvila rahoittamaan oman toimintansa.

1.2 Toimeksiantaja Finavia Oyj

Työn toimeksiantajana toimii Finavia Oyj, suomalainen valtio-omisteinen yritys, joka tarjoaa lentoyhtiöille ja niiden asiakkaille erilaisia toimitiloja ja lentoliikenteen palveluita. Näihin kuuluvat infrastruktuuri ja matkustajapalvelut kaikilla 22 Finavian omistamalla lentoasemalla, lennonvarmistuspalvelut koko Suomen laajuisesti sekä kiitoratojen huolto- ja kunnossapitopalvelut (Finavia Oyj a). Finaviolla on kolme tytäryhtiötä: Lentoasemakiinteistö Oyj, Airpro Oyj ja RTG Ground Handling Oyj (Finavia Oyj b). Finavian liikevaihto vuonna 2015 oli 353,1 miljoonaa euroa ja henkilöstömäärä 2317 (Finavia Oyj 2016).

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on erityisen suuri strateginen ja taloudellinen vaikutus Finaviolle, sillä Helsinki-Vantaa on Suomen suurin lentoasema, ja lukeutuu kansainvälisesti johtavien vaihtokenttien joukkoon. Helsinki-Vantaan kilpailuvaltti Aasian matkailussa on sen erinomainen sijainti, sillä lentoreitti on kaikista kilpailijoista lyhyin Euroopan ja Aasian välillä. (Finavia Oyj a.) Aasialaisia matkailijoita ajatellen lemmikkieläinkahvila olisi varmasti tervetullut uudistus Helsinki-Vantaalla. Lemmikkieläinkahvila on konseptina lähtöisin Aasiasta ja noussut trendiksi Aasian suurimmissa metropolikaupungeissa. Kaikki aasialaiset

matkailijat eivät ole oletettavasti päässeet kokeilemaan lemmikkikahvilaa, sillä he asuvat kauempana suurimmista kaupungeista.

Finavian arvoihin kuuluvat turvallisuus, asiakaslähtöisyys, tehokkuus ja uudistumiskyky, yhteistyökyky ja avoimuus sekä ympäristö- ja yhteiskuntavastuu. Tärkein edellytys kaikelle toiminnalle on turvallisuus. Asiakaslähtöisyydessä korostuu *For Smooth Travelling* -periaate, jonka mukaan asiakkaille taataan vaivaton ja mieleenpainuva matkustuskokemus. Tehokkuutta saadaan lisättyä jatkuvan edistyksen ja kasvun myötä, mikä antaa Finavialle mahdollisuuden pysyä kansainvälisessä lentoliikennepalvelujen hintakilpailussa mukana. Avoin ja tehokas keskustelu luo luotettavan ilmapiirin kaikkien osakkaiden kanssa. Vastuullisuus kuuluu osana Finavian toiminnan lähtökohtia ja päätöksentekoa. (Finavia Oyj a.)

Finavian strategisena tavoitteena on kuulua jokaisella osa-alueellaan maailman parhaisiin toimijoihin. Finavia haluaa olla menestyvä, hyvin hallinnoitu, kunnioitettu ja suosittu lentoliikenteen toimija. Vuonna 2015 Finavia panosti onnistuneesti lentoasemien matkustajakokemuksen ja tehokkuuden parantamiseen. Asiakastyytyväisyys parani viime vuodesta. Jatkossa pyritään ottamaan lisää digitaalisia ratkaisuja käyttöön palvelupolun sujuvoittamiseksi. Tärkeä strateginen tavoite Finavialle on kasvattaa Helsinki-Vantaan lentoaseman myynnin osuutta Aasian ja Euroopan välisillä lennoilla. Tarkoitus on myös lisätä Euroopan suoria lentoja. (Finavia Oyj 2016.)

Finavian visio tulevaisuuden lentokentästä ulottuu vuoteen 2020. Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamääriä on tarkoitus nostaa nykyisestä 16 miljoonasta 20 miljoonaan vuoteen 2020 mennessä. Terminaalirakennusta laajennetaan kokonaisuudessaan 45%:lla. Valmis laajennettu terminaali on 250 000 neliömetrin kokoinen, mikä vastaa 10 kertaa Eduskuntatalon kokoista aluetta. Lisäksi laajennetaan asematasoa, jossa lentokoneet liikkuvat ja ovat parkissa. Koko lentoasema-alue on 180 hehtaarin kokoinen vuonna 2020. (Knuutila 7.11.2016a.)

Helsinki-Vantaan lentoaseman laajennusprojekti käynnistyi vuonna 2013 suunnittelulla ja on edennyt rakennusvaiheeseen. Viime vuosina on tapahtunut paljon uudistuksia. Tärkeimpinä voidaan mainita kiitotie 1:n peruskorjaus, suoran junayhteyden avaaminen Helsingin keskustaan sekä lentoaseman laaja palvelu-uudistus. (Finavia Oyj c.) Sen myötä lentoasemalle avataan 70 uudistunutta ravintolaa ja myymälää vuoden 2017 alkuun mennessä. Finavia haluaa vastata palvelutarjonnan kansainvälistymisellä entistä paremmien uusien asiakkaiden odotuksiin. Suomalaisuuden korostaminen on silti tärkeää. Terminaa-

lisisuudessa on kiinnitetty huomiota suomalaisiin luontoelementteihin sekä kodikkaaseen ja vapaaseen tunnelmaan. (Finavia Oyj d.)

Terminaalilaajennuksesta huolimatta Finavia haluaa huolehtia vaihtomatrustajien sujuvasta siirtymisestä portilta toiselle. Kävelymatkoista tehdään nopeita ja kaikki palvelut perustetaan samaan rakennukseen. (Finavia Oyj c.) Vaihtomatrustajat ovat yksi Finavian tärkeimmistä asiakasryhmistä. Palvelutarjonnan monipuolisuus on ratkaiseva tekijä, kun halutaan erottautua muista Euroopan ja Aasian välisistä vaihtokentistä. Kolmasosa kaikista vaihtomatrustajista valitsee lentoreittinsä tietoisesti vaihtokentän perusteella. (Knuutila 7.11.2016a.)

Vuonna 2016 monien epävarmojen tekijöiden arvellaan vaikuttavan Finavian toimintaan. Euroopan talouskasvun vaikeudet, mahdolliset poliittiset suunnanmuutokset ja Venäjän huonon taloudellisen tilanteen ennustetaan vaikuttavan kysynnän kehitykseen. Venäläisten matkustus- ja ostovalmiuden oletetaan laskevan. Finavia uskoo kansainvälisten matrustajamäärien kasvavan, mutta kotimaisten matrustavan yhtä paljon kuin vuonna 2015. Lentoasemien matrustajamäärien välillä on odotettavissa paikoittain suuriakin vaihteluja. Muutoksiin pyritään varautumaan ja reagoimaan seuraamalla kulujen määrää ja muotoa. (Finavia Oyj 2016.)

2 Lemmikkieläinkahvila

Lemmikkieläinkahvilakonseptin ja taustatietojen ymmärtäminen on oleellista tutkimuksen aloittamiselle ja perustamismahdollisuuksien selvittämiseksi. Tässä tietoperustan luvussa keskitytään lemmikkieläinkahvilan konseptiin, sen taustoihin, suosioon ja tuodaan esille vertaukseksi muita mahdollisia eläinkonsepteja. Tietoperustan kautta pystytään ymmärtämään paremmin miksi lemmikkieläinkahvila sopisi Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja minkälaisia konseptivaihtoehtoja on olemassa.

Tietoperustan lähteinä on käytetty erilaisten lemmikkieläinkahviloitten internetsivuja ja artikkeleita, joista on saatu ajankohtaista tietoa. Lisäksi on käytetty Suomen lemmikkieläinkahviloiden omistajien haastatteluja. Lemmikkieläinkahvilat ovat Euroopassa ja Yhdysvalloissa varsin tuore konsepti, joten tieteellisiä artikkeleita ei aiheesta vielä löydy. Haasteita tuotti ajantasaisten englanninkielisten aasialaisten lähteiden niukkuus. Lähteitä arvioidaan kokonaisuudessaan tarkemmin luvussa 6.1.

2.1 Konsepti

Lemmikkieläinkahvilat ovat kahviloita, joissa nautitaan erilaisten eläinten läsnäolosta kahvittelun ohella, mutta niihin ei saa ottaa omia lemmikkejä mukaan. Suosituimpia maailmalla ovat kissakahvilat, mutta on olemassa muun muassa koira-, pupu-, lintu-, kala-, vuohi- ja matelijakahviloita. Yleensä lemmikkikahvilassa on vain yhden tyyppisiä eläimiä, mutta on myös sekalaisia lemmikkikahviloita. (Rowan 2016.)

Niin kuin lemmikkikahvilan luonteeseen kuuluu, kahvilassa eletään eläinten ehdoilla. Kissat saavat liikkua kahvilassa vapaasti, hyppiä pöydille ja ihmisten päälle, niitä saa silittää ja niille saa ostaa namupaloja kahvilasta (Wei 2016). Lemmikkikahviloissa on eläimiä koskevia sääntöjä. Kissakahviloissa kielletään muun muassa kuvien ottaminen salamalla, kovaan ääneen puhuminen, kissojen nostelu tai nukkuvan kissan herättäminen. Lisäksi pyydetään ottamaan kengät pois ja pesemään kädet ennen kahvilaan astumista. (Cat Café Singapore Pte Ltd. 2016a.) Lemmikkieläinkahviloissa allekirjoitetaan ennen sisäänpääsyä vastuuvapauslauseke, jossa todetaan, ettei kahvila ole vastuussa eläinten aiheuttamista vahingoista asiakkaille. Näin vältetään mahdollisilta oikeudellisilta syytöstilanteilta. Vapaaehtoisia työntekijöitä istuu kahvilassa vahtimassa, ettei konfliktitilanteita synny. (Phillips 2016.)

Sisäänpääsyä rajoitetaan ikärajavaatimuksilla eläinten hyvinvoinnin parantamiseksi. Kissat pelkäävät pieniä lapsia, sillä heillä on äkkinäiset ja arvaamattomat liikkeet (Aaltonen

4.10.2016). Singaporelaisessa Neko no Niwa -kissakahvilassa alle seitsemänvuotiaat eivät pääse kahvilaan ollenkaan, ja alle 14-vuotiaat ainoastaan täysi-ikäisen henkilön kanssa (Cat Café Singapore Pte Ltd. 2016a).

Lemmikkikahviloihin sallitaan vain rajattu määrä asiakkaita kerralla taatakseen eläinten viihtyvyys. Californian Oaklandissa sijaitsevaan kissakahvilaan pääsee 10 ihmistä kerralla ja Wienin Café Nekossa on 50 asiakaspaikkaa. Käytössä on varauskalenteri, jotta pääsee katsomaan eläimiä juuri toivomaansa aikaan, mutta vierailu onnistuu myös ilman ajanvarausta. Etukäteisvaraus saattaa olla joko vaatimus tai suositus kahvilaan menolle. Aina etukäteisvarausta ei ole kuitenkaan mahdollista tehdä. (Cat Town 2015a; Hochmuth 2012.)

Lemmikkikahviloitten ansaintamallit vaihtelevat. Sisäänpääsymaksu on yleinen tapa rahoittaa kahvilan toimintaa. Toisaalta asiakas saatetaan ainoastaan velvoittaa ostamaan kahvilasta ruokaa tai juomaa tietyn rahasumman edestä (Time Out 2016). Näiden kahden mallin yhdistelmiä on nähtävissä. Sisäänpääsymaksun ollessa pieni, asiakasta pyydetään ostamaan kahvilasta enemmän juomista ja syömistä. Korkea sisäänpääsymaksu taas saattaa sisältää vapaat juomat kahvilassa. (Rowan 2016.) Lemmikkikahvila pystyy kattamaan kissoista aiheutuneita kuluja myös myymällä adoptoitavia kissoja. Yhdysvalloissa Oaklandin Cat Townissa yhden kissan adoptoiminen maksaa noin 45 euroa ja kahden kissan noin 68 euroa (Cat Town 2015b).

Sisäänpääsymaksujen olemassaoloon ja määrään vaikuttavat monet tekijät, jotka vaihtelevat paljon kahviloittain ja maittain. Maksu määräytyy sen mukaan, paljonko siihen sisältyy ruokaa tai juomaa, kuinka pitkäksi aikaa asiakas voi jäädä kahvilaan kyseisellä maksulla, milloin hän on tehnyt varauksen tai vierailleko hän arkipäivänä vai viikonloppuna. Saatavilla on päivälippuja tai halutessaan kahvilavierailulle voi ostaa lisäaikaa. Kalliimmalla etukäteisvarauksella onnistuu pidemmän vierailun varaaminen. (Cat Café Singapore Pte Ltd. 2016b; Cat Town 2015a; Crumbs & Whiskers.)

Sisäänpääsymaksut vaihtelevat muutamasta eurosta aina pariin kymmeneen euroon tunnilta. Helsingin ja Tampereen kissakahviloissa sisäänpääsymaksu on 5 euroa (Aaltonen 4.10.2016). Lontoon suosituksessa Lady Dinah's Cat Emporium -kahvilassa asiakas maksaa 6,50 puntaa, eli 7,30 euroa puolentoistatunnin kahvilakäynnistä (Lady Dinah's Cat Emporium 2016). Yhdysvalloissa tunnin kahvilakäynti maksaa tyypillisesti 10 eurosta 15 euroon (The Dog Cafe; Crumbs & Whiskers). Tokiossa asiakas joutuu maksamaan viikonloppuisin jopa yli 22 euroa tunnin käynnistä vasta avatussa siilikahvilassa (Harry 2016).

2.2 Taustat

On vaikeaa sanoa tarkalleen, milloin ensimmäinen lemmikkieläinkahvila on perustettu, mutta Taiwanissa oleva kissakahvila nimeltä Cat Flower Garden pääsi ensimmäisen keran uutisotsikoihin vuonna 1998. Tätä lemmikkikahvilaa on pidetty virallisesti maailman ensimmäisenä. Kahvilassa asustaa tänä päivänä 15 kissaa, kaksi koiraa ja yksi lintu. (Wei 2016.) Japaniin avattiin ensimmäinen kissakahvila vuonna 2004, minkä jälkeen muiden eläinten pitäminen kahviloissa kasvatti suosiotaan (The Japan Times Ltd. 2015).

Koko maailmassa on laskettu olevan ainakin 255 kissakahvilaa 37 eri maassa ja 143 eri kaupungissa (Société Radio-Canada 2016). Lemmikkieläinkahviloita on vielä enemmän. Suomen kahden kissakahvilan lisäksi Pohjoismaissa on kissakahviloita vain Kööpenhaminassa. Lisäksi kissakahviloita on muun muassa Pietarissa, Tallinnassa, Riikassa, Vlnassa ja monessa muussa Euroopan kaupungissa. (Coffee with cats 2016.)

Aasiasta lemmikkikahvilat levisivät Eurooppaan, kun toukokuussa 2012 avattiin ensimmäinen kissakahvila Wieniin (Hochmuth 2012). Yrittäjänä on japanilainen keskiikäinen nainen, joka on asunut Wienissä yli 20 vuotta. Kahvilan perustamisessa vaikeuksia tuottivat hygieniavaatimukset, joista omistaja joutui keskustelemaan kolme vuotta ennen kuin sai luvan avata kahvilan. (Eade 2012.)

Yhdysvalloissa oli samankaltaisia ongelmia terveystieteiden kanssa. Niiden mukaan eläimiä ja elintarvikkeita ei saa pitää samassa tilassa. Ratkaisuna ruoka on valmistettu erillisessä huoneessa tuplaovien takana, eikä ruoanvalmistuksesta vastaava henkilökunta kävele asiakkaitten luokse, vaan tarjoilijat tuovat ruoat ja juomat. (Phillips 2016.) Orlandon Cat Cafessa kissojen oleskelutila on erillään kahvilan tiloista. Kissat eivät pääse kahvilan tiloihin, jossa ruokaa ja juomaa tarjotaan. (Orlando Cat Café 2016.) Pohjois-Amerikan ensimmäinen kissakahvila on perustettu Kanadan Montrealiin elokuussa 2014 (Volstad 2014). Muutama kuukausi myöhemmin avasi ovensa Yhdysvaltojen ensimmäinen kissakahvila Californian Oaklandissa (Phillips 2016).

Pohjois-Amerikan lemmikkikahviloissa toimitaan vahvasti eläinten etujen mukaisesti, kun taas Japanissa keskitytään enemmän asiakkaisiin. Yhdysvalloissa kahvilat toimivat yhteistyössä eläinsuojeluyhdistysten tai muiden vapaaehtoisorganisaatioiden kanssa, jotka huolehtivat hylätyistä eläimistä. Eläimet otetaan huostaan näiltä yhteistyökumppaneilta ja annetaan lemmikeille kahvilassa uusi väliaikainen koti, kunnes ne adoptoidaan. Lemmikeillä on kahviloissa hyvät oltavat, sillä ne on tehty eläimiä varten. Kissoille on omia rauhallisia

tiloja, jonne ne pääsevät rauhoittumaan ihmishälinältä ja tekemään tarpeensa sisävessoihin. (Phillips 2016.)

Japanin lemmikkikahviloissa toimitaan yleisesti ottaen enemmän asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Kahviloissa pidetään kauniin näköisiä rotukissoja miellyttämään ihmisiä ulkonäöllään. Asiakkaat saattavat olettaa, että kissojen tulisi viihdyttää heitä, vaikka lemmikkikahvilan idea on nauttia molemminpuolisesti. Kahviloiden oletetaan olevan täynnä kissoja, mutta tätä kahvilan pitäjät pyrkivät välttämään. Kahviloiden koetaan lievittävän stressiä eläimiltä ja ihmisiltä vain, jos omaa tilaa on tarpeeksi. (Phillips 2016.)

Suomessa on kaksi kissakahvilaa Helsingissä ja Tampereella sekä yksi pupukahvila Tampereella. Tampereen kissakahvila Purnauskis ja Helsingin Helkatti ovat samassa omistuksessa. Vierailu toimii samojen periaatteiden mukaan. Kumpaankin kahvilaan on viiden euron sisäänpääsymaksu, mutta kahviloissa ei ole pakko nauttia mitään. Kissakahviloissa kissat liikkuvat kahvilassa vapaasti, mutta niillä ei ole pääsyä keittiön puolelle. Kummassakaan kahvilassa ei ole ikärajaa, sillä kissat ovat tottuneet lapsiin omistajan luona varttuessaan. Pieniä eroavaisuuksiakin kahviloiden väliltä löytyy. Purnauskiksessa ei ole sääntöjä asiakkaille, mutta Helkatissa on. Kissoja ei saa nostella tai herättää. Lähes kaikki työntekijät ovat sääntöjen puolella, sillä ne helpottavat työskentelyä varsinkin Helkatissa, jossa käy turisteja. Purnauskiksessa on kissojen adoptiomahdollisuus, ja Helkattiin on tulossa pian kansio, jonka kautta asiakkaat voivat selailta adoptiovalmiita kissoja. (Aaltonen 4.10.2016.)

Tampereella sijaitsee pupukahvila nimeltä 3D Crush Café. Nimensä mukaan kahvilassa on 3D-tulostuskoneita asiakkaiden käytettäväksi. Puputerapiahuone on aloitettu Pop up -kokeiluna neljän pupun kanssa, ja toimintaa on jatkettu toimivuuden ja suosion vuoksi. Kahvilaan ei ole sisäänpääsymaksua, mutta kahden euron minimiostoksella pääsee pupuhuoneeseen. Pupupuolen asiakkaille on selvät säännöt. Pupujen luokse saa mennä kahvilatuotteiden kanssa, mutta ei kengät jalassa. Eläimiä ei saa nostella tai häiritä omista kopeissaan. Niille saa syöttää ainoastaan kahvilasta ostettuja lehtiä tai namuja. Pupujen luokse päästetään korkeintaan kuusi henkilöä kerralla, eikä alle 14-vuotiaita yksinään. (Majava, 29.9.2016.)

Lemmikkieläinkahviloissa on myös erikoisempia eläimiä. Matelijakahviloissa asustaa liskoja, käärmeitä, kilpikonnia tai kaikkia sekaisin (Lobster Enterprises 2016a). Tokyo Snake Centerissä asuu 35 myrkytöntä käärmettä. Lisämaksusta eläimiä on mahdollista kosketella tai ottaa syliin. (IS Reuters 2015.) Kahviloissa asuu haukkoja ja pöllöjä, joita voi tarkkaila kahviloitten sisätiloissa tai ulkohäkeissä. Henkilökunnalta kysyttäessä asiakkaat saavat

silittää pöllöjä. (Lobster Enterprises 2016b.) Tokiossa on vuohikahvila, jonka ulkoterassilla asuu kaksi pientä vuolta. Niillä on puinen katettu maha, jonka ympärillä on aidattu huone. Asiakkaat voivat juoda kahvia ja katsella vuohia tai rapsutella niitä aitauksen läpi. Kahvilan henkilökunta ulkoiluttaa vuohia päivittäin, mutta asiakkaatkin voivat varata ulkoiluttamisai-koja. (Time Out 24.7.2015.)

2.3 Suosio nykyään

Lemmikkieläinkahviloiden suosioon on monta syytä. Japanissa eläinkahvilat ovat hyvin suosittuja, sillä erityisesti isommissa kaupungeissa on kiellettyä pitää eläimiä pienissä ker-rostaloasunnoissa. Japani on yhteiskuntana hyvin hektinen ja tiheästi asuttu maa, joten ihmiset kaipaavat vastapainoksi omaa aikaa. (Bishop 2013.) Lemmikkikahviloiden kautta Japanissa kaupungissa asuvat ihmiset pääsevät helpommin eläinten keskelle, mikä on henkisesti tärkeää stressin tai pahan olon lievittämisessä. Muussa tapauksessa eläimet ovat kaukana ja ihmisillä on harvoin aikaa lähteä maaseudulle niitä katsomaan. (CNN 2012.)

Lemmikkikahvilat ovat suosittuja, koska ne ovat rauhallisia ja stressittömiä paikkoja. Eläimet eivät pidä melusta, joten kovaan ääneen puhuminen ja huutaminen on kiellettyä. Ihmiset pääsevät lähelle eläimiä ja tutustumaan niiden käytökseen turvallisessa ympäristössä ammatti-ihmiset apunaan, mahdollisesti jopa intressinä hankkia kyseinen tai samanlainen eläin itselleen. (Phillips 2016.) Lemmikkikahviloissa eläimen ottamista harkit-sevat ihmiset pääsevät kokeilemaan rauhassa minkälainen eläin on itselleen sopivin. Tä-mä laskee eläinten hylkäämisprosenttia. (Min 2013.) Kaikilla ei tosin ole mahdollisuutta ot-taa kotieläintä ajanpuutteen, rahanpuutteen tai allergian vuoksi, joten lemmikkikahvilat tar-joavat tähän ratkaisun. On olemassa ihmisiä, jotka eivät halua omaa lemmikkiä, mutta pi-tävät silti eläimistä. (Osborn 2015.) Allergioita voi taas yrittää siedättää lemmikkien läsnäollessa (Allergia- ja astmaliitto).

Lemmikkikahviloiden suosion uskotaan kasvavan tulevaisuudessa. Tiheämmän kaupunkiasutuksen myötä ihmiset kaipaavat yhä enemmän luontoa, rauhaa ja eläimiä, joiden pitäminen pienissä kaupunkiasunnoissa onnistuu entistä harvemmin. (Bishop 2013.) Lemmikkikahviloita on perustettu joukkorahoituksen sekä sponsori-oren avulla. Eläinsäätiöt ovat myös tukeneet lemmikkikahviloitten toimintaa. Lontoossa kissakahvila nimeltä Lady Dinah's Cat Emporium sai kerättyä 100 000 Englannin puntaa eli noin 118 000 euroa joukkorahoituksella. (Phillips 2016.)

Lemmikkieläinkahviloiden suosio Aasiassa tukee lemmikkieläinkahvilan perustamista Helsinki-Vantaan lentoasemalle, sillä Finavia keskittyy vaihtomatrustajien palveluiden parantamiseen. Aasialaisissa matrustajissa on Finavialle suuri kasvupotentiaali, koska potentiaalisia matrustajia on enemmän kuin yhdessäkään toisessa maanosassa. Lisäksi Finaviialla olisi mahdollisuus erottautua muista vaihtokentistä tarjoamalla aasialaisille matrustajille mieleistä ajanvietettä lentoasemalla.

2.4 Muut eläinkonseptit

Tämän opinnäytetyön tekovaiheessa ei ole tiedossa, että lemmikkieläinkahvilaa olisi perustettu lentoasemalle, mutta lemmikkihotelleja on. Frankfurtin lentoasemalla on koirahotelli, jonne asiakkaat voivat tuoda oman lemmikkinsä hoitoon siksi aikaa, kun ovat matkalla. Koirat voi jättää hoidettavaksi täyshoitoon yön yli tai vain päivähoitoon. Hotellissa on koirille 4000 neliometriä oleskelutilaa. (Fraport AG Frankfurt 2016).

Lentoasemilla on viime aikoina myös kokeiltu vapaaehtoistyönä konseptia, jossa koirat kulkevat ihmisen kanssa pitkin lentokenttää liivit päällä, joissa lukee ”pet me”. Nämä kokeilut ovat osoittautuneet hyvin toimiviksi ja suosituiksi esimerkiksi Yhdysvalloissa Sakramenton kansainvälisellä lentokentällä. Siellä koirat ovat tuottaneet positiivista ilmapiiriä ja saaneet stressin, lentopelon tai yksinäisyyden tunteen kaikkoamaan matrustajilta. (Baksh 2015.) Tämä ei ole ihme, sillä tutkimusten mukaan eläimillä on positiivinen vaikutus ihmisiin, jopa verenpainetta alentava vaikutus (Crump & Derting 2015, 575–590).

Lisäksi on muita lemmikkieläinkonsepteja lentoasemien ulkopuolella, kuten lemmikkiystävällisiä ravintoloita, kahviloita ja hotelleja. Näiden ero lemmikkikahviloihin on, että paikan päällä ei ole yrityksen omia eläimiä, vaan omistajat saavat tuoda oman lemmikkinsä mukaan vierailulle. Lemmikkiystävällisissä hotelleissa ollaan avoimia eläimille ja huomataan niiden positiivinen vaikutus ihmisiin. Eläimet poistavat ihmisiltä yksinäisyyden tunnetta. Helsingin Fabianinkadulla sijaitseva boutique-hotelli F6 on perheomisteinen ja eläinrakas. Perheen Bostoninterrieri Runar saa kulkea hotellin tiloissa vapaasti ja ilahduttaa asiakkaita. (Manner 2016, 12.) Välimerellä on myös hotelleja, joiden vastaanotosta saa vuokrattua kissan hotellihuoneeseen. (Luukkainen 24.10.2016.)

Eläinsairaala on myös yksi esimerkki eläinkonseptista. Yhdysvalloissa Ohion osavaltiossa Clevelandissä on yhdistetty hotelli ja eläinsairaala samaan rakennukseen. Etuna on se, että hotellissa yöpyvät eläimet pääsevät tarpeen vaatiessa nopeasti lääkärin vastaanotolle, tai sairast eläimet voidaan majoittaa helposti lähelle tarkkailtavaksi. Eläimillä on hotellissa hyvät puitteet ja mukava näköala ulos. (Moser 2014a, 9–10.) Yhdysvalloissa Illinoisin

osavaltiossa Oswegossa paikallinen eläinsairaala on omistanut rakennuksen edessä olevan alueen hylätyille eläimille, jotka pääsevät tutustumaan rauhassa tulevaan isäntäänsä tai emäntäänsä. Ohessa on myös vähittäiskauppa tarpeellisten eläintavaroiden ostamiselle, jonka tuotot lahjoitetaan The Humane Society -eläinsuojeluyhdistykselle. Vaikka eläinten adoptiotoiminta ei tuo paljoa suoraa tuloja eläinsairaalalle, niin sillä on positiivisia vaikutuksia. Sairaala pelastaa kodittomia eläimiä, työharjoittelijat saavat paljon käytännönläheistä työkokemusta adoptioeläinten parissa, eläimet saavat uuden kodin ja eläinsairaala saa tyytyväisen asiakkaan. (Moser 2014b, 17–18.)

Eläinten adoptiotoimintaa voi kuitenkin harrastaa helposti kuka tahansa yksityinen ihminen. Yhdysvalloissa koirille puetaan ”Adopt me” -liivejä, jotta ohikulkijat kaupungilla näkevät koiran etsivän adoptiokotia. Liivit ovat ostettavissa nettikaupan kautta, mutta taidokkaammat askartelevat omansa kotona. Koiran omistaja tai eläinsuojeluyhdistyksen henkilökunta voi itse päättää milloin koira pitää liiviä. Pupuille on myös omansa. (ASPCA 19.7.2016). Liivejä on erilaisilla kuoseilla. ”In training” -liivit osoittavat koiran olevan keskellä koulutusvaihetta ja ”Please give me space” varoittaa ohikulkijoita arasta koirasta. (Etsy. Inc. 2016.)

Lemmikkieläinkahviloiden lisäksi on lemmikkibaareja. Tokiossa on baari, jossa voi katsella pingviinejä. Niille on oma tilansa ja uima-altaansa baarin etuosassa. Baariin on 18 vuoden ikäraja, sillä siellä tarjoillaan alkoholia. Pingviinibaarissa järjestetään hääpareille paljon myöhäisillan ohjelmaa ja tila on varattavissa yksityistilaisuuksia varten. Pingviinit nähdään pitkän avioliiton symbolina, sillä ne pysyvät pitkässä suhteessa toisiinsa ja kumppanit huolehtivat poikasista tasavertaisesti. (Penguin Bar Ikebukuro 2013.)

3 Helsinki-Vantaan lentoasema toimintaympäristönä

Lentoasema on toimintaympäristönä lemmikkieläinkahvilan perustamiselle erilainen kuin kaduilla olevat kahvilat. Lentoasema on suljettu ympäristö ja yleensä kauempana kaupungin keskustasta. Monet kansallisuudet kohtaavat lentoasemalla ja matkustajat pyrkivät selviytymään turvatarkastuksen läpi kohtaamatta hankaluuksia. Lentoasema tarjoaa kuitenkin monenlaisia palveluja ajanviettoon. Helsinki-Vantaan lentoasemaa tarkastellaan seuraavaksi matkustajavirtojen ja matkustajakokemuksen näkökulmasta.

3.1 Matkustajavirrat

Helsinki-Vantaan lentoasemaa on tärkeää tarkastella matkustajavirtojen näkökulmasta, sillä lentoasemaympäristö on aivan erityinen uuden liiketoiminnan aloittamiselle. Matkustajille on määrätty kulkureitit, ja turvatarkastusalueet jakavat lentoaseman turvalvottuun ja yleiseen alueeseen. Kuvassa 1 on havainnollistettu Helsinki-Vantaan lentoaseman terminaalin 2 pohjapiirros.



Kuva 1. Helsinki-Vantaan lentoaseman yleinen ja turvalvottu puoli (Finavia Oyj e)

Kuvasta näkee, kuinka keskellä oleva turvatarkastuspiste on ainut kulkuväylä kuvareunassa ylempänä olevan turvalvotun ja alareunassa olevan yleisen puolen välillä. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on yhteensä neljä lähtevien matkustajien turvatarkastuspistettä (Knuutila 30.11.2016c). Turvatarkastuksen jälkeen ihmiset kulkevat

keltaisen myymäläalueen läpi ja heillä on mahdollisuus viettää aikaa vihreällä värillä merkatuissa kahvilatiloissa ennen lähtöportille suunnistamista.

Tämä opinnäytetyö keskittyy lemmikkieläinkahvilan perustamismahdollisuuksiin lentoaseman turvalvotulla puolella, jossa ihmiset ovat jo käyneet turvatarkastuksessa ja ovat lähdössä matkalle. Lemmikkieläinkahvila olisi järkevää perustaa nimenomaan turvalvotulle puolelle, sillä siellä ihmisillä on eniten odotusaikaa. Lisäksi he ovat jättäneet painavimmat matkatavaransa jo ruumaan, mikä helpottaisi kahvilassa vierailua. Myös vaihtomatrustajat saataisiin tavoitettua paremmin, sillä he kulkevat koneesta tullessaan turvalvotun puolen läpi.

Lennotte lähtiessä matkustajat saapuvat lentoasemalle autolla, bussilla, taksilla tai junalla. Pysäköintialueita on kuusi ja lisäksi on kaksi pikaparkkialuetta sekä maksuton bussikuljetus pysäköintialueilta terminaaleille (Finavia Oyj f). Matkustajat lähtevät terminaalista yksi tai kaksi. On suositeltavaa saapua lentoasemalle hyvissä ajoin. Tämä on tärkeää etenkin aamulentoille kello 6.00 ja 8.30 välillä ja iltapäivälentoille kello 14.30 ja 18.00 välillä. Lisäksi yleisten loma-ajankohtien alkaessa ilmeentyy helposti ruuhkia. Saapumisaika riippuu lentoyhtiön tai matkanjärjestäjän suosituksista. (Finavia Oyj g.) Finnair suosittelee lähtöselvityksen olevan tehtynä viimeistään 45 minuuttia ennen lentoa. Tämä tarkoittaa, että silloin matkustajan on täytynyt luovuttaa ruumaan menevät matkatavaransa ja hän on saanut tarkistuskorttinsa. Aikaisintaan matkustaja voi tehdä lähtöselvityksen internetin välityksellä 36 tuntia ennen lähtöä. (Finnair Oyj a.) Mahdollisiin ruuhkiin varautuen sanotaan yleisesti, että lentoasemalla olisi hyvä olla kaksi tuntia ennen lennon lähtöä.

Lähtöselvityksen voi tehdä palvelutiskillä, lähtöselvitysautomaateilla tai internetissä. Käytännöt vaihtelevat lentoyhtiöittäin. Mikäli matkustaja tekee lähtöselvityksen internetissä lentoyhtiön sivuilla, voi hän lentoasemalle saavuttuaan siirtyä suoraan turvatarkastukseen. (Finavia Oyj h.) Turvatarkastus tehdään kaikille matkustajille ja käsimatkatavaroille yhteisten EU-säädösten mukaisesti turvallisuuden takaamiseksi (Finavia Oyj i). Helsinki-Vantaalla on kummassakin terminaalissa omat turvatarkastuspisteensä. Turvatarkastus kestää normaaliin ruuhka-aikaan korkeintaan 15 minuuttia. (Finavia Oyj j.) Seuraavaksi matkustaja siirtyy lähtöportilleen odottamaan lentokoneeseen pääsyä.

Kun matkustaja saapuu lentokoneella Helsinki-Vantaan lentoasemalle, hän hakee ruumassa olleet matkatavaransa aulasta 1, 2A tai 2B (Finavia Oyj k). Jos on tullattavaa, hän kulkee punaista maahan piirrettyä linjaa pitkin ja jos ei ole niin vihreätä linjaa pitkin ulos lentoasemalta (Finavia Oyj l). Matkan varrella voi vielä käydä ostoksilla kaikissa muissa paitsi savukkeita ja alkoholia myyvissä tullivapaissa kaupoissa (Finavia Oyj m). Lento-

asemalta pääsee helposti Helsingin keskustaan, pääkaupunkiseudulle ja muualle Suomeen junalla, bussilla, taksilla tai vuokraamalla auton.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla jatkolentojen vähimmäisvaihtoaika on 35 minuuttia kotimaan ja Schengenin sisäisillä lennoilla. Vaihtomatrustajien on kuljettava passintarkastuksen läpi, jos he matkustavat Schengen-alueen ulkopuolelle.

Turvataarkastuksen suoritettuaan he voivat ottaa kaikki lentoasemalta ostavansa tuotteet mukaan lentokoneeseen. (Finnair Oyj b; Finavia Oyj m.)

3.2 Matkustajakokemus

Matkustajakokemuksen näkökulmasta asiakkaille ovat lentoasemalla tärkeitä erilaiset palvelut vapaa-ajan viettoon. Ennen kuin lemmikkieläinkahvilan perustamista mietitään Helsinki-Vantaan lentoasemalle, on hyvä tarkastella, minkälaisia palveluita lentoasemalla tällä hetkellä tarjotaan, ja voisiko lemmikkieläinkahvilalle olla tässä joukossa kysyntää. Kartoituksessa ei ole eroteltu turvavalvotun ja yleisen puolen palveluita.

Lentoasemalla on paljon erilaisia liikkeitä muotiin ja vapaa-aikaan. Suomalaisuutta edustavat Moomin Shop, Marimekko ja Iittala. Lisäksi lentoasemalla on apteekki, parturi, kampaamo, lääkärikeskus, hotelleja, säilytyslokeroita, valuutanvaihtopisteitä, postiluukkuja, käteisautomaatteja ja langaton verkko. Kiinankieliset asiakaspalvelijat auttavat matkailijoita oikeiden palvelujen löytämisessä. Kahviloita, ravintoloita ja pubeja on monenlaisia: suomalaista ja ulkomaalaista, naposteluun ja ruokailuun sekä viiniä, kahvia ja olutta. Tuotteet ovat nautittavissa paikan päällä tai mukaan otettuna ja ne ovat tuoreita ja vastuullisesti tuotettuja. Erikoisruokavalioida, kuten gluteenittomia tai maidottomia tuotteita ei tuotu selvästi esille missään ruokapaikassa. (Finavia Oyj n.)

Muita ajanviettomahdollisuuksia ovat katseluterassi, uniputki, kirjanvaihtopiste, työpisteet, lounge-tilat, kokoustilat, Finavian järjestämä lentoaseman opastuskierros ja ilmailumuseo, joka sijaitsee kävelymatkan päässä lentoasemalta. Lapsille on leikkihuone, vanhuksille ja muille erikoisryhmille matkatavaroiden kantopalvelu sekä avustuspalvelu. Arkkitehtuuria ja taidetta lentoasemalla edustavat valokuvanäyttely, monet taideteokset, esillä oleva pieni urheilulentokone sekä Convair 340 -lentokoneen moottori (Finavia Oyj n). Kokemuksen perusteella voidaan todeta, että lentoaseman tilat ovat siistit ja hyvässä kunnossa. Lentoasemalla on kiinnitetty huomiota mukavuuteen, ainutlaatuisuuteen ja rauhallisuuteen. Välimatkat lentokentällä ovat käveltävissä, uusi junayhteys helpottaa liikkumista, vessatiloissa voi kuunnella linnun laulua, kuulutuksia on karsittu ja digitaalisia ratkaisuja lisätty. (Finavia Oyj 2015.)

Tarkastellessa Helsinki-Vantaan lentoasemaa matkustajakokemuksen kannalta voidaan todeta, ettei mikään nykyisistä palvelukonsepteista vastaa lemmikkieläinkahvilaa. Näin ollen sille uskotaan olevan kysyntää sekä suomalaisten että ulkomaalaisten matkailijoiden joukossa. Tehokkaan markkinoinnin avulla kysynnän uskotaan nousevan merkittävästi.

4 Tutkimus lemmikkieläinkahvilan perustamismahdollisuuksien selvittämiseksi

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, voiko Helsinki-Vantaan lentoaseman turvalvotulle puolelle perustaa lemmikkieläinkahvilan sekä minkälaisia rajoituksia ja suosituksia perustamiselle on. Empiirinen tutkimus jakautui kahteen osaan: mitä rajoituksia ja suosituksia lemmikkikahvilan perustamiselle on sekä mitä ylläpito- ja investointikustannuksia kissoista aiheutuu. Kustannuslaskelmista on luettavissa lisää luvussa 5. Pääpaino tutkimuksessa oli ensimmäisellä osalla, jonka selvittämiseksi tehtiin teemahaastatteluja valikoituihin tahoihin.

Finavia on kiinnostunut lemmikkieläinkahvilan perustamismahdollisuuksista, sillä kahvila toimisi osana Helsinki-Vantaan lentoaseman brändin ja matkustajakokemuksen kehitystä. Finavia painottaa kehityksessään tällä hetkellä ”luontoelementtejä ja ’freesautumisen’ mahdollisuutta” (Knuutila 12.9.2016b). Näin ollen on myös tärkeää arvioida, minkälaisia taloudellisia kustannuksia lemmikeistä aiheutuu.

4.1 Teemahaastattelut kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa yleisesti kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin. Tässä tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivisia, eli laadullisia tutkimusmenetelmiä, sillä tutkimuksen ilmiö ei ollut ennestään tuttu. Lemmikkieläinkahviloita on olemassa mutta niitä ei tiedetä perustettaneen lentoasemalle. Laadullisen tutkimuksen kautta pyritään saamaan tarkempi tai syvällisempi käsitys tutkittavasta ilmiöstä. Tämä tapahtuu tutkimalla ihmisten mielipiteitä, näkökantoja, käytäntöjä tai keräämällä ymmärrystä byrokriasta. (Kananen 2015, 69–71.) Laadulliset menetelmät sopivat parhaiten tutkimusongelman ratkaisemiseen, koska kyseessä on aivan uusi konsepti lentoasemaympäristössä, eikä vastaavaa lainsäädäntöä ole vielä olemassa.

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä tähän tutkimukseen valikoituivat teemahaastattelut. Teemahaastattelu nähdään osaksi strukturoimatonta haastattelua, jossa haastattelun kulkua tai kysymyksiä ei määritellä ennakkoon. Teemahaastatteluissa keskustelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta tarkentavat kysymykset syntyvät spontaanisti aihealueitten ymmärryksen lisääntyessä (Kananen 2015, 148). Teemahaastattelut koettiin parhaaksi tutkimusmenetelmäksi, koska tutkimusongelmaa haluttiin lähestyä avoimesti asettamatta ennakko-oletuksia. Aihetta pyrittiin lähestymään eri näkökulmista, mikä varmistettiin asettamalla tietyt teemat haastatteluille. Opinnäytetyön tekijä koki teemahaastattelut varsin luontevaksi tavaksi lähestyä eri tahoja. Yhteydenottoja oli helpompi suunnitella

teemojen avulla kuin tarkkojen haastattelukysymysten, koska tutkittava ilmiö oli varsin laaja. Tämä tutkimusmenetelmä antoi myös mahdollisuuden jatkokysymysten esittämiseen varsinaisen haastattelun jälkeen.

Haastattelujen teemoiksi valikoituivat seuraavat aiheet: lainsäädäntö, eläinten hyvinvointi ja allergisten ihmisten huomioiminen. Teemoilla pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava ja todenmukainen käsitys lemmikkieläinkahvilan perustamismahdollisuuksista. Lainsäädännöllisten rajoitusten lisäksi huomioitaisiin sekä eläinten että ihmisten puolelta tulevat suositukset toiminnalle.

4.2 Haastateltavien valikoituminen ja haastattelujen työtapakuvaus

Tapaamisin ja puhelimitse suoritettujen teemahaastattelut on tehty aikavälillä 26.9.–24.10.2016. Haastateltavia tahoja oli yhteensä 12. Helsingin ja Tampereen kissakahvilat koettiin samana tahona, sillä niillä on sama omistaja. Näin ollen haastattelujen kattavuus oli kolme yritystä, seitsemän viranomaista ja kaksi yhteisöä. Jatkossa näistä käytetään nimitystä haastateltavat. Lisätietoa haastateltavista tahoista, haastatelluista henkilöistä sekä haastattelun muodosta on nähtävissä taululukossa 1. Kaikkiin haastateltaviin oltiin yhteydessä puhelimitse ja sen lisäksi viiden edustajan kanssa sovittiin henkilökohtainen tapaaminen. Kahdelta taholta saatiin tarkentavaa tietoa sähköpostitse. Taulukossa 1 on merkitty tahojen pääasiallinen haastattelumuoto. Lisäksi oltiin yhteydessä Pääkaupunkiseudun eläinsuojeluyhdistys ry:een ja Suomen eläinsuojeluyhdistysten liitto ry:een, mutta heiltä ei saatu haastattelua.

Taulukko 1. Haastateltavat

Haastateltavat tahot	Haastateltava henkilö	Haastattelumuoto
Finavia	Lakimies	Tapaaminen, Sähköposti
Purnauskis ja Helkatti	Omistaja	Tapaaminen, Puhelu
3D Crush Café	Omistaja	Tapaaminen
Allergia- ja astmaliitto	Neuvoja	Tapaaminen
Helsingin Eläinsuojeluyhdistys (HESY)	Puheenjohtaja	Tapaaminen
Vantaan kaupunki	Kaupungineläinlääkäri, Valvontaeläinlääkäri	Puhelu, Sähköposti
Valvira	Ylitarkastaja	Puhelu
Evira	Ylitarkastaja	Puhelu
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Ylitarkastaja	Puhelu
Trafi	Ylitarkastaja	Puhelu
Keski-Uudenmaan Pelastuslaitos	Palotarkastaja	Puhelu
Poliisi	Ylikomisario	Puhelu

Yhteydenotoissa ensisijainen tavoite oli sopia haastateltavien kanssa tapaaminen, mutta tämä ei aina ollut mahdollista. Lopulta viidestä sovitusta tapaamisesta kolme pidettiin Helsingissä ja kaksi Tampereella. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Tapaa-
misten aikana ei tehty muistiinpanoja, koska haluttiin keskittyä täysin haastattelutilanteeseen ja tiedon keräämiseen. Haastattelut kestivät 30–45 minuuttia. Tallennettua materiaalia tuli yhteensä noin kolme tuntia. Puhelimitse tehdyistä haastatteluista tehtiin muistiinpanoja haastattelujen aikana ja niiden jälkeen. Puheluiden kesto vaihteli parista minuutista neljännestantiin. Puhelinhaastattelujen tallentamiseen ei ryhdytty, koska soittoja oli suuri määrä ja oikean yhteyshenkilön löytämisessä oli epäselvyyksiä.

Haastattelukohteet valikoituivat pitkälti ensimmäisen haastattelun perusteella, joka käytiin Finavian lakimiehen kanssa. Hänen kautta saatiin parempi käsitys ilmailupuolen lainsäädännöstä sekä viranomaisista ja tahoista, joihin kannattaa olla yhteydessä lemmikkieläinkahvilan toiminnan rajapintojen selvittämiseksi. Keskustelun tavoitteena oli saada selville tahoja myös lakiasioiden ulkopuolelta, jotta tutkittavasta ilmiöstä saataisiin mahdollisimman monipuolinen käsitys. Finavian lakimies antoi oman näkemyksensä siitä, mitä yrityksiä, yhteisöjä tai viranomaisia olisi olennaista lähestyä.

Teemahaastatteluja varten luotiin runko, joka toimi perustana jokaiselle haastattelulle. Sen avulla huolehdittiin siitä, että jokainen valittu aihealue tuotiin esille haastatteluissa. Haastattelurunko on nähtävissä liitteessä 1. Aihealueita painotettiin eri tavalla riippuen haastateltavasta yrityksestä. Kysymykset olivat luonteeltaan ohjailevia ja kaikkia kysymyksiä ei käytetty jokaisessa haastattelussa. Haastatteluja tehdessä oli havaittavissa pientä epävarmuutta tai haluttomuutta haastateltavien puolelta vastata annettuihin haastattelukysymyksiin. Syyinä saattoi olla se, että tutkittava aihe oli yrityksille ja viranomaisille varsin tuntematon. Tämä johti siihen, että haastattelijat joutuivat vaihtamaan asiointitahoa useaan otteeseen. Samalla tosin saatiin uusia arvokkaita kontakteja. Tahoihin otettiin tarvittaessa uudestaan yhteyttä jatkokysymyksiä varten. Yhteydenottoja jatkettiin niin pitkään, kunnes haastateltujen vastaukset alkoivat toistaa itseään ja niiden luotettavuudesta varmistuttiin (Kananen 2015, 154–155).

Haastattelujen jälkeen litteroinnit ja muistiinpanot analysoitiin. Teksteistä poimittiin tutkimusongelmaa koskeva oleellinen tieto ja se järjesteltiin haastateltavien tahojen mukaan Power Point -dioille. Tämän jälkeen materiaali jaettiin uudelle Power Point tiedostolle kohdassa 4.1 mainittuihin teemoihin. Jokaisesta teemasta tehtiin vielä yhteenveto uudelle tiedostolle. Power Point valittiin analysointityökaluksi, koska sen avulla monimutkainen tieto on helppo tiivistää ja havainnollistaa. Visuaalisen ilmeen muokkaaminen on luontevaa, jo-

ten kokonaisuuden pystyy hahmottamaan paremmin. Lisäksi yhtäläisyyksien ja teemojen tunnistaminen on Power Pointin avulla yksinkertaista.

4.3 Tutkimustulokset

Seuraavaksi käsitellään tutkimustuloksia, eli teemahaastatteluista esille tulleita teemoja: lainsäädäntö, eläinten hyvinvointi ja allergisten ihmisten huomioiminen. Nämä teemat valikoituivat tärkeimmiksi reunaehtojen asettajiksi lemmikkieläinkahvilan perustamisen kannalta. Lainsäädännölliset rajoitukset ovat ehdottomia, mutta eläinten hyvinvointi ja allergisten ihmisten huomioiminen vahvoja suosituksia.

4.3.1 Lainsäädäntö

Lainsäädännön selvittäminen oli yksi tämän työn tärkeimpiä tavoitteita, sillä laki vaikuttaa merkittävästi lemmikkieläinkahvilan toimintamahdollisuuksiin. Selvitettävänä oli, minkälaisia rajoituksia on olemassa eläinten pitämiselle kahvilassa lentoaseman turvavalvotulla puolella. Haastattelujen avulla päästiin selville oleellisimmista rajoituksista ja ehdoista, joita on noudatettava sekä yleisesti kahvila- ja ravintola-alalla toimiessa että erityisesti lentoasemaympäristössä. Haastatelluista lemmikkieläinkahviloista saatiin käytännön esimerkkejä lakivaatimusten toteuttamisesta.

Haastateltaville ei tullut mitään mieleen, joka tyrmäisi lemmikkieläinkahvilan toiminnan täysin. Lähestulkoon kaikki haastateltavat mainitsivat, että elintarvikepuolen lainsäädäntö tulisi ottaa huomioon lemmikkieläinkahvilan perustamisessa. Myös ilmailupuolen lainsäädännön tutkimista pidettiin tärkeänä.

Ilmailulainsäädäntö osoittautui yllättäen vaikuttavan suhteellisen vähän lemmikkieläinkahvilan perustamiseen. Finavian lakimiehen (Simula 26.9.2016) mukaan ”lentoaseman pitämistä koskevissa ilmailumääräyksissä saatikka missään ilmailulaissa tai EU:n asetuksissa” ei ole tunnistettavissa mitään, joka rajoittaisi lemmikkieläinkahvilan toimintaa. Eli ilmailulainsäädäntö ei rajoita lentoasemalla olevien kahviloiden tai ravintoloiden toimintaa millään tavalla. Sääteleyt ovat eri mittakaavassa, koska ne koskevat puhtaasti ilmailua. Yksi asia on kuitenkin otettava huomioon: Eläimet, niiden tavarat ja ruoat on vietävä turvatarkastuksen läpi aina turvavalvotulle puolelle mentäessä.

Viranomaisilta kysyttiin, mitä rajoituksia elintarvikelainsäädännöllä on lemmikkieläinkahvilan perustamiseksi. Pääperiaatteena todettiin, että elintarvikehuoneistoissa on noudatettava sekä EU-tason että kansallisen tason elintarvikehygienivaatimuksia. Tärkeimpänä edellytyksenä mainittiin, että elintarvikkeiden turvallisuus ei saa vaarantua eikä kuluttajaa

saa johtaa harhaan. Omakohtainen esimerkki kuluttajan harhaan johtamisesta on se, että myytävän pullan väitetään olevan tuoretta, vaikka se on viikon vanhaa. Elintarvikkeiden turvallisuuden takaamiseksi elintarvikkeita käsittelevien työntekijöiden ei toivottu tyhjentävän kissan sisävessaa.

Tämän lisäksi ilmoitettiin, että eläimillä ei saa olla pääsyä tiloihin, joissa elintarvikkeita valmistetaan. Käytännön ratkaisuna pupukahvilassa oli omaa huone pupuille, joka on erillään kahvila- ja keittiötiloista. Pupukahvilan omistaja oli tehnyt ilmoituksen eläintoiminnasta, jonka jälkeen kunnaneläinlääkäri oli tullut tarkastamaan, että elintarviketilassa ja eläinten olosuhteissa kaikki oli kunnossa. Helsingin ja Tampereen kissakahviloissa eläimet saavat liikkua kahvilassa vapaasti, mutta keittiön ja salin väliin on rakennettu tuplaovet sekä luukku ruokien ja juomien tarjoilua varten. Kissakahviloiden omistaja mainitsi, että Tampereen terveystarkastajat olivat olleet tiukempia elintarvikkeiden turvallisuuden suhteen kuin Helsingissä. Tästä on pääteltävissä, että jokaisen alueen terveystarkastajat toimivat tapauskohtaisesti.

Haastattelujen kautta selvisi, että Vantaan kaupungin elintarvikehuoneistojen valvontaan tulee tehdä ilmoitus elintarvikehuoneistosta kuukausi ennen toiminnan aloittamista. Sen jälkeen liiketoimintakonsepti käsitellään ja joko hyväksytään tai hylätään. Olennaista toimintasuunnitelmassa olisi kuvailla mahdollisimman tarkasti minkälaiset tilat, aukioloajat, mitä eläimiä ja kuinka monta eläintä kahvilaan halutaan. Jokainen elintarvikehuoneistokonsepti sanottiin arvioitavan yksilönä, eikä vastaavaa konseptia olisi tullut ennen esille. Mikäli lemmikkieläinkahvilassa haluttaisiin anniskella, tulisi tilaan hakea anniskelulupa aivan kuin mihin tahansa muuhun kahvilaan. Anniskelua ei koettu soveliaana, mikäli kahvilan toiminta olisi selkeästi suunnattu lapsille. Muiden erikoislupien tarvetta ei anniskelun osalta nähty.

Haastatteluista kävi ilmi, ettei lemmikkieläinten määrällä tai lajilla olisi suuria rajoituksia elintarvike- tai ilmailulainsäädännössä. Kahvilassa voisi pitää koiria, kissoja, pupuja tai muita pienempiä lemmikkejä. Eräs haastateltavista huomautti järjestyslaissa lukevan, että koirien tulisi olla kytkettynä taajamassa. Poliisi selvensi kuitenkin, että kahvilassa suljetussa tilassa oleva koira nähdään poikkeustapauksena. Haastateltaville esitettiin potentiaalisessa ongelmatilanteessa eläimen purevan tai raapaisevan kahvilan asiakasta. Poliisi vastasi toimivansa tapahtumakohtaisesti ja tutkivansa tilanteen, jos tapahtuman kohteena olevalla henkilöllä on vaatimuksia.

Haastateltavilta haluttiin tietää, onko eläimiin liittyvää lainsäädäntöä, joka asettaisi ehtoja lemmikkikahvilan toiminnalle. Eläinsuojelulain toteutuminen koettiin kuuluvan oleellisesti

tämän tyyppiseen eläintoimintaan, mutta lain todettiin antavan epärealistinen kuva eläinten todellisista tarpeista. Eläinsuojelulain sanottiin määrittelevän vain välttämättömät edellytykset eläinten pidolle, eikä varmistavan niille onnellista elämää. Lisäksi suositeltiin eläintautilain huomioimista, joka ehkäisisi erilaisten tautien tarttumista kahvilan lemmikkeihin. Eviran sivuilla määritellään lemmikkieläinten pidolle tilakoon vähimmäisvaatimukset, joiden toivottiin kuitenkin ylittyvän lemmikkieläinkahvilassa.

Paloturvallisuuden kannalta tärkeimmäksi asiaksi koettiin, etteivät eläimet saa aiheuttaa minkäänlaista vaaraa paloturvallisuudelle. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät esimerkiksi eläinten nukkuma- tai ruokapaikat saa tukkia pelastusteitä. Sähkö- ja jatkojohdot tulee olla piilossa, etteivät eläimet pääse niitä puremaan. Sohvien tai kankaiden alta ei saa eläinten raapiessa paljastua helposti syttyviä materiaaleja tai palokaasuja. Lisäksi muistutettiin, että pelastuslain mukaan yli 50 asiakaspaikan kahvilalle on laadittava pelastussuunnitelma.

4.3.2 Eläinten hyvinvointi

Eläinten henkinen ja fyysinen hyvinvointi, kuten terveydenhuolto, stressitekijöiden minimointi, lajinomaiset piirteet, mieltymykset sekä valvonta on huomioitava lemmikkieläinkahvilan perustamisessa. Haastattelujen avulla selvitettiin käytännön vinkkejä kahvilatoimintaan ja mitä tulisi huomioida erityisesti lentoasemaympäristöä ajatellen.

Haastatellut pitivät lemmikkien fyysisen hyvinvoinnin huolehtimista itsestäänselvyytenä. Eläimet tulisivat olla asianmukaisesti rokotettu, kastroidu tai steriloitu, ravittu ja niillä tulisi olla tarpeeksi tilaa liikunnalle sekä mahdollisuus tarpeidensa teolle. Haastatelluissa lemmikkieläinkahviloissa eläimiä pystyi ruokkimaan kahvilasta saaduilla tai ostetuilla herkkupaloilla. Muutama taho nosti esille myös tartuntojen ehkäisemisen tärkeyden. Kahvilaan suositellaan otettavan ainoastaan terveitä lemmikkejä, joiden taustat tunnetaan. Haastatelluissa nousi esille esimerkki, jossa kadulta pelastettu sairas eläin oli tervehdyttyään otettu kahvilaan asumaan. Piilevän taudin takia eläintulokas oli tartuttanut puolet kahvilan eläimistä. Opetuksena oli, ettei epäselvistä olosuhteista hankittuja eläimiä kannata adoptoida kahvilaan. Kyseisen kokemuksen perusteella huomautettiin, että karanteenitiloissa pitäminen ja eläinlääkärikäynnit eivät riitä poistamaan sairaan eläimen tartuttamisriskiä.

Eläinten henkistä hyvinvointia pidettiin yhtä tärkeänä kuin fyysistä. Lajinomaisia piirteitä ja eläinten persoonallisuutta tulisi haastateltavien mielestä kunnioittaa. Koirien tulisi esimerkiksi päästä ulkoilemaan kahdesta kolmeen kertaa vuorokaudessa. Esille nousivat erityisesti kissojen ominaispiirteet ja tarpeet. Helsingin eläinsuojeluyhdistys (HESY) mainitsi päivänvalon merkityksen tärkeäksi kissoille. Kahvilatilan tulisi olla äänieristetty. Kissat tar-

vitsevat kahvilassa rauhallisen nukkumapaikan, jonne ihminen ei pääse sekä paljon kiipeily- ja raapimismahdollisuuksia. Tampereen kissakahvilassa on rakennettu kiipeilymahdollisuuksia niin, että kissat voivat halutessaan kulkea koko huoneen ympäri katonrajassa. HESYn puheenjohtajan mukaan on huolehdittava siitä, että kiipeilylaudat ovat tarpeeksi leveitä niin että kissa voi halutessaan käydä niihin makuulle.

Kissojen elintavoista oli eri näkemyksiä jopa vannoutuneiden kissaihmisten kesken. HESYn puheenjohtajan mukaan kissa on yöeläin ja tarvitsee unta päivällä. Toisaalta kissakahvilan omistajan näkemys oli, että kissat tottuvat erilaiseen elämänrytmiin niin kuin ihmisetkin. Molemmilla henkilöillä on ollut useita eri kissoja monen kymmenen vuoden ajan. Eli voidaan siis sanoa, että kissan vuorokausirytmii ei ole yksiselitteinen.

Stressitekijöiden minimointi koettiin merkittäväksi osaksi eläinten hyvinvointia. Käytännön esimerkkinä mainittiin, että asiakaspaikkoja ei saisi olla liikaa, jotta asiakkaiden vaihtuvuus jäisi mahdollisimman pieneksi. Kissakahvilan omistaja totesi, että Tampereen Purnauskiksessä on tällä hetkellä 26 asiakaspaikkaa ja kuudesta kahdeksaan kissaa, mikä on tuntunut sopivalta jakaumalta. Stressin minimoimisessa eläimen persoonallisuudella koettiin olevan suuri merkitys. Yksimielisiä oltiin siitä, että kahvilaan tulisi valita luonteeltaan sosiaalisia ja rohkeita eläimiä, jotka tulevat toimeen sekä eläinten että ihmisten kanssa. Tämän takia useampia eläinlajeja ei suositeltu valittavan samaan kahvilaan. Eläimet suositeltiin hankittavan joko kasvattajilta tai lemmikkieläinliikkeistä, sillä kodittomien eläinten luonnetta ei välttämättä aina tiedetä etukäteen.

Kahvilan adoptio toiminnassa havaittiin sekä hyviä puolia että haasteita. Lemmikkien adoptio mahdollisuutta pidettiin hyvänä keinona uusien kotien löytämiselle. Kissakahviloiden omistajan kokemuksen perusteella voidaan sanoa, että adoptio toiminta on palkitsevaa, mutta vaativaa työtä. Hän mainitsi, että eläinsuojeluyhdistyksiä oli vaikeaa taivutella yhteistyökumppaneiksi ja vakuuttaa heidät kissojen hyvinvoinnista. Adoptioinnissa on riskinä, joten karanteenitilat tulee löytyä mahdollisia sairastapauksia varten. Kahvilalla nähtiin olevan suuri vastuu, sillä eläimille tulisi taata vastuullinen koti. Eläimiä ei siis tulisi antaa adoptoitaviksi hetken mielijohteesta tai liian kevyin perustein.

Valvonta todettiin tärkeäksi osaksi lemmikkikahvilan toimintaa eläinten viihtyvyyden takaamiseksi. Haastateltavat kokivat sääntöjen auttavan kontrolloimaan asiakkaiden käytöstä ja suojelevan eläimiä. Kahvilan säännöissä tulisi tehdä selväksi, kuinka eläimiä tulee tai ei tule kohdella. Kissakahviloiden omistaja kertoi sääntöjen helpottavan työskentelyä. Kokeneet eläin ihmiset koettiin vaikeimmiksi asiakkaiksi, sillä he luulevat voivansa käsitellä kahvilan lemmikkiä yhtä tavallisesti kuin omaansa. Säännöissä koettiin ongelmana se,

etteivät asiakkaat niitä aina noudata. Tämän takia osaavan ja eläinrakkaan henkilökunnan merkitystä korostettiin. Valvontakamerat olivat käytössä kaikissa haastateltavissa lemmikkieläinkahviloissa. Syynä niille oli sekä asiakkaiden että eläinten hyvinvoinnin tarkkaileminen.

Lemmikkieläinkahvilan sisäänkäymäsymäksu koettiin hyvänä asiana sekä eläinten että taloudenpidon kannalta. Maksulla varmistetaan, että asiakkaat ovat motivoituneita kahvilaan tullessaan ja viihtyvät pidempään. Tällä tavalla ehkäistään myös mahdollisten ohikulkijoiden astuminen kahvilaan. Ikärajan asettamisessa todettiin eläinten kannalta vain hyviä puolia. Eläinten sanottiin pelkäävän pieniä lapsia niiden arvaamattomien liikkeiden takia. Toisaalta ikärajaa ei koettu välttämättömäksi, jos eläimet ovat tottuneet lapsiin jo pienestä pitäen. Tampereen pupukahvilaan eivät saa mennä alle 14-vuotiaat yksinään, mutta poikkeuksia tehdään lasten käyttäytyessä hyvin. Kissakahviloissa ei ole ikärajaa.

Eläinten hyvinvointiin ja kahvilan ylläpitoon liittyen annettiin erilaisia vinkkejä. Onnellisten eläinten koettiin poikivan hyvän markkinoinnin kautta lisää asiakkaita. Kahvilan omistajalta todettiin vaadittavan eläinrakkautta, omistautumista, uhrauksia ja vahvaa tahtoa, sillä ongelmatilanteissa ei välttämättä löydy henkilöä, jolta kysyä apua. Työntekijöiden tärkeimpänä ominaisuutena mainittiin kissarakkaus, sillä sitä ei voida muiden taitojen tavoin ihmiselle opettaa. Haastatteluissa esimerkkinä toiminnan edellytykselle nousivat rahoituksen löytymisen haasteet. Laina ja starttiraha oltiin koettu vaihtoehdoiksi perustamisvaiheessa.

Lentoasemaympäristössä kehoitettiin huomioimaan ihmisten kulttuurierot, melu ja tautien tartuntariski. Kulttuurieroissa todettiin haasteena se, että ihmiset käsittelevät eläimiä eri tavalla ja tottelevat käskyjä vaihtelevasti. Kissan käyttäytymisessä havaittiin eroavia näkemyksiä melun huomioimisen suhteen. HESYN puheenjohtajan mukaan kissat eivät pidä melusta. Kissakahvilan omistaja taas koki, että kissat tottuvat kahvilassa olevaan meteliin ja puheen sorinaan ihmisten tavalla. Ennen kahvilan perustamista kehoitettiin ottamaan selvää tartuntariskeistä eläimille, sillä lentoasemalla liikkuu paljon erimaalaisia ihmisiä. Koirien ulkoiluttamismahdollisuudet kehoitettiin tarkastettavan.

4.3.3 Allergikot ja astmaatikot

Allergiset ihmiset ja astmaatikot on huomioitava lemmikkieläinkahvilan suunnitteluvaiheessa. Heille saattaa ilmetä lemmikeistä allergisina oireina nuhaa, silmien kutinaa ja tukkoisuutta, joita hoidetaan antihistamiini- ja astmalääkkeillä. Lentoasematerminaalit ovat verrattavissa kauppakeskuksiin, joten on toki mietittävä, kuinka kaikki asiakasryhmät huomioidaan.

Allergia- ja astmaliitto ei tue lemmikkieläinkahvilan perustamista, sillä he puolustavat allergisten ihmisten oikeuksia. He muistuttavat, että vaikka olisi kyseessä suljettu kahvilatila, niin allergeeneja kulkeutuu ihmisten vaatteiden mukana ja ne aiheuttavat oireita allergisille ihmisille. Allergeeneilta ei toki voi missään julkisissa tiloissa välttyä, mutta niiden tietoista lisäämistä ei kannatettu. Toki ei ole varmaa, että kahvilan allergeenit lisäävät oireiden määrää merkittävästi. Allergia- ja astmaliitto huomauttaa, että negatiiviseen palautteeseen tulisi joka tapauksessa varautua, jos lemmikkikahvila toteutuu.

Vastarinnasta huolimatta Allergia- ja astmaliitto kannustaa huomioimaan allergiset ihmiset sekä astmaatit lemmikkieläinkahvilan suunnittelussa. Lemmikkieläinten valinnalla on merkitystä oireiden kannalta, sillä jokainen eläin ja eläinlaji allergisoi eri tavalla. Vähiten allergisoivat eläimet ovat kalat, vaikka niidenkin ruoalle tai akvaariossa olevalle levälle voi olla allerginen. Koirat allergisoivat vähemmän kuin kissat tai muut pieneläimet. Kissa-allergia on useimmiten ärhäkkäin, sillä allergeenit varastoituvat tilaan pidemmäksi aikaa kuin muiden eläinten.

Tehokkaaseen siivoukseen tulisi kiinnittää huomiota allergeenien leviämisen lievittämiseksi. Kissakahvilan omistaja totesi siivouksen vievän paljon aikaa. Kahden tunnin päiväsiivouksen lisäksi siivotaan keittiö ja pidetään kuuden tunnin viikkosiivous. Sisustuksessa kovat materiaalit kuten puu helpottavat jokapäiväistä siivousta, mutta toisaalta ne vaikuttavat negatiivisesti akustiikkaan sekä ihmisten ja kissojen viihtyvyyteen. Tehokasta siivousta todetaan edesauttavan myös mattojen, verhojen ja tasojen niukkuus, sillä niihin kertyy paljon pölyä.

Ilman vaihtuvuuden tulisi olla mahdollisimman pientä kahvilan ja ympäröivän tilan välillä, jotteivat allergeenit pääse leviämään. Suljettu tila koettiin erittäin hyvänä ratkaisuna. Haastatelluissa kissakahviloissa on rakennettu kaksi ulko-ovea, joiden välissä on eteinen. Asiakkaat astuvat kahvilaan tullessaan ensin eteiseen ja soittavat sen jälkeen vasta ovikelloa. Vastaava ratkaisu todettiin sopivan myös lentoasemalle, jotteivat eläimet pääse karkuun ja allergeenien liikkuvuus vähenee. Lisäksi esitettiin tehostettua ilmanvaihtoa välieteiseen. Kahvilan sisällä ilmanvaihdon tulisi olla yhtä hyvä kuin missä tahansa tilassa.

Allergia- ja astmaliitto toivoi kahvilan sijaintiin kiinnitettävän huomiota. Finavia on mahdollistanut allergisille ja tuoksuyliherkille ihmisille kiertotien, joka karttaa tax-free myymälöitten allergisoivat tuoksut. Tästä Allergia- ja astmaliitto on antanut hyvää palautetta ja toivoikin, ettei mahdollista lemmikkieläinkahvilaa perustettaisi näiden ihmisten kulkureitille.

5 Kissojen kokonaiskustannukset lemmikkieläinkahvilassa

Kun kyse on lemmikkieläinkahvilan suunnittelusta, niin on hyvä ottaa kantaa sen kustannuksiin. Kahvilan kustannusrakenteeseen vaikuttavat monet investoinnit sekä muuttuvat ja kiinteät kulut: sisustus, kalusteet, henkilöstö, vuokrat, markkinointi sekä moni muu. Tässä empiirisen tutkimuksen toisessa kvalitatiivisessa osassa on tarkoitus keskittyä kissoista syntyviin kustannuksiin. Ensimmäisessä kahdessa alaluvussa käsitellään tietoperustan avulla mitä kissojen ylläpito- ja investointikustannuksia on tunnistettavissa. Viimeisessä alaluvussa 5.3 sovelletaan tätä tietoa laatimalla konkreettinen esimerkki kissojen kokonaiskustannuksista.

Esimerkkiin valittiin lemmikkieläimenä kissa, sillä empiirisen osan haastatteluista saatu tieto perustui suurimmaksi osin kissoihin. Valintaan vaikuttivat myös tutkimuksen tekijän omakohtaiset kokemukset kissoista ja niiden hullosta. Kissakustannusten määrittely ja taloudelliset laskelmat perustuvat tämän tutkimuksen empiirisen osion haastattelujen tuloksiin ja omakohtaisiin kokemuksiin.

5.1 Ylläpitokustannukset

Kissojen ylläpitokustannuksiksi kutsutaan kustannuksia, jotka aiheutuvat säännöllisesti siitä, että kissat asuvat kahvilassa. Näihin kuuluvat ruoka, terveydenhuolto ja muut kuluvat kustannukset. Tässä alaluvussa esitetään mitä kissojen ylläpitokustannuksiin kuuluu ja kerrotaan jokaisen kuluerän taustatietoja.

Kissan ruokakustannukset riippuvat jokaisen kissan yksilöllisistä tarpeista. Vaikuttavia tekijöitä ovat terveydentila, liikunta, ikä, elämäntavat ja henkilökohtaiset mieltymykset. Kissan ravinnontarve muuttuu sen mukaan, onko se perusterve vai onko sillä erikoisruokavaliota. Uroskissoilla yleinen vaiva ovat esimerkiksi virtsakiteet tai -kivet, joitten takia kissa joutuu syömään erikoisruokia. Ulko- ja sisäkissalla ruokavalio vaihtelee myös hieman. (Eläinlääkäri.fi 2016a.)

Kissat ovat lihansyöjiä ja tarvitsevat lihaperäisessä ruoassa olevaa proteiinia sekä tärkeitä aminohappoja, joita ne eivät pysty omassa kehossaan tuottamaan. Lisäksi kissa tarvitsee riittävästi rasvaa, vitamiineja ja kivennäisaineita, jotka pitävät sen turkin, ihon ja munuaiset hyvässä kunnossa. Hiilihydraatteja kissa ei ruokavalionsa kaipaa eikä se pidä esimerkiksi sokerin mausta. Kissa juo vettä vuorokaudessa noin puoli desilitraa kiloa kohden. (Eläinlääkäri.fi 2016a.) Kissoille on hyvä syöttää ruokakaupasta tai lemmikkieläinliikkeistä saatavia teollisia kissanruokia, joissa on valmiiksi mitoitettuna kaikki tarvittavat ravintoai-

neet juuri oman kissan tarpeisiin. Pentukissoille on pentujen ruokaa ja ylipainoisille kissoille omat laihdutusruokansa. (Koira-Kissaklinikka 2012a.) Valikoimissa on sekä niin sanottua märkäruokaa että kuivaruokaa. Kaupasta saatavat kissanruoat ovat erilaisia maultaan, koostumukseltaan ja merkiltään.

Terveystenhoito on ruokavalion ohella kissoille elintärkeää. Siihen kuuluvat rokotukset, matolääkkeet, sterilisaatio tai kastraatio ja eläinlääkärikäynnit tarpeen mukaan. Rokotuksia annetaan sen mukaan, missä ympäristössä kissa liikkuu. Yleisimpiä rokotuksia ovat kissanuha, kissaflunssa ja rabies. Kissanuha ja -flunssa annetaan 12 ja 16 viikon ikäisinä ja seuraava vuoden iässä. Tehosterokotteet annetaan yhden tai kolmen vuoden välein riippuen rokotevalmisteesta. Rabiasta vastaan rokotetaan, jos kissa liikkuu ulkona vapaasti ja sen on riski saada purema toiselta eläimeltä. (Evira 2016.)

Lentoasemalla olevassa lemmikkieläinkahvilassa on otettava huomioon kissojen riskit sairastua mahdollisesti erimaalaisten ihmisten mukana kantautuviin tauteihin, kuten luvun 4.3.1 haastatteluiden tuloksista kävi ilmi. Kissoille ei kuitenkaan nähdä tarvetta antaa muita rokotuksia kuin tavanomainen kolmoisrokote, joka suojelee kissanuhaa ja kissaflunssaa vastaan. Mutta ihmisten riskit on myös huomioitava. Kissojen ulosteessa oleva toxoplasma saattaa aiheuttaa komplikaatioita immuunivajeessa oleville ihmisille, kuten raskaana olevien naisten sikiölle. Hygieniaan on siis kiinnitettävä erityistä huomiota. (Alve 23.10.2016.)

Matolääkkeillä ehkäistään tartunnat sisäloisiin, kuten heisimatoon tai suolinkaiseen. Kissa voi saada tartunnan hiiriä, lintuja tai muita jyrsijöitä syödessään tai toisen kissan ulosteesta. Ulkokissat suositellaan madotettaviksi jopa kuusi kertaa vuodessa, mutta sisäkissoille riittää madotus kerran tai kaksi kertaa vuodessa. Pennut tulee madottaa useammin. (Eläinlääkäri.fi 2016b.)

Kissa kannattaa leikata, eli naaraskissa steriloida ja uroskissa kastroida, jos sen ei haluta saavan pentuja. Toimenpiteestä on muutakin hyötyä kissalle. Aikaisessa vaiheessa leikatuilla naaraila ei ole havaittu nisäkasvaimia. Leikattu kissa myös merkkaillee ulostuksellaan vähemmän. Sen aktiivisuustaso ja energiankulutus laskevat, mikä altistaa lihomiselle. Toisaalta kissan sanotaan rauhoittuvan ja pysyvän paremmin pihapiirissä, kun sillä ei ole tarvetta etsiä kumppania kauempaa. Naaraskissa voidaan leikata aikaisintaan kuuden ja uros viiden kuukauden iässä. (Koira-Kissaklinikka 2012b.)

Muihin kissojen ylläpitokustannuksiin kuuluvat kissanhiekka ja kissanlelut, joita kuluu jatkuvasti. Kissat opetetaan pienestä pitäen tekemään tarpeensa hiekkaan, jota kuluu, kun

uloste lapioidaan hiekasta. Hiekkoja on erilaisia ja ne tulisi valita kissakohtaisesti. On suuri- ja pienirakeista, eri asteita hiekan paakkuuntumisessa ja pölyämisessä, puupellettejä sekä hajusteetonta tai hajusteellista hiekkaa (Musti ja Mirri 2012). Kissoilla tulee olla erilaisia virikkeitä leikkimiseen. Metsästysvietti niillä on syntyessään, joten saalistaminen on kissalle kuin terapiaa. Se tulee siitä onnelliseksi. Leluina käytetään erilaisia hiiriä, palloja ja naruja. Kissa osaa leikkiä itse, mutta se tykkää, jos ihminen leikittää sitä.

5.2 Investointikustannukset

Kissojen investointikustannuksiksi lasketaan kaikki lemmikkieläinkahvilan perustamisvaiheen kustannukset, jotka syntyvät vain yhden kerran. Niihin kuuluvat kissan hankintakustannukset, henkilökohtaiset tavarat ja kissoihin liittyvät sisustuskustannukset. Oletuksena on, ettei investointikustannuksia tarvitse uusia kissojen elinaikana, ellei jotain mene rikki.

Tavallisen maatiaiskissan eli kotikissan hankinta ei yleensä maksa mitään, mutta rotukissojen ja niille otettavien vakuutusten hinnat vaihtelevat. Ihmiset haluavat maksaa rotukissasta saadakseen kissalleen haluamansa ulkonäön ja luonteen. Eri roduilla on eri luonteenpiirteitä, mutta kaikki rotukissat ovat sosiaalisia ja ihmisrakkaita. Rotukissoja on mahdollista ostaa yksityisiltä kasvattajilta, jotka ovat vastuuntuntoisia ja sitoutuneita kissojen kasvatukseen. Heidän täytyy rekisteröityä rotukissayhdistykseen ja noudattaa rotukissajärjestön sääntöjä kasvatusprosessissa. (Turun Rotukissayhdistys ry.) Kasvattajat määrittelevät itse kissan hinnan, joka vaihtelee 600 euron ja 2 000 euron välillä. Hinta riippuu kissan rodusta, iästä ja siitä hankitaanko se siitoskissaksi vai pelkäksi lemmikki- tai näyttelykissaksi. Pentukissan hinta riippuu muun muassa sen vanhempien ja suvun taustoista sekä menestyksestä näyttelyissä. (Suomen Rex-kissayhdistys ry 2011.)

Rotukissoille otettavien vakuutusten hinnat vaihtelevat paljon. Vertailtaessa viittä eri vakuutusyhtiötä Devon Rex -rotuisen perusterveen kissan vakuutuksille, voidaan todeta vakuutuksien hintojen vaihtelevan noin 30 ja 300 euron välillä. Kaikki vakuutusyhtiöt eivät myönnä vakuutuksia maatiaiskissoille, mutta vakuutuksien hinnat vaihtelevat samoin kriiteerein noin 10 ja 270 euron välillä. Hinnat riippuvat siitä sisältävätkö ne esimerkiksi henki-, sairaus- vai tapaturmavakuutuksen tai näiden yhdistelmiä. Lisäksi vaikuttaa vakuutusmäärä, enimmäiskorvaus ja omavastuusumma. (Aarnio 2016.)

Tavallisia maatiaiskissoja ei ole jalostettu tietyn väriseksi tai luonteiseksi, vaan niitä on kaikenlaisia. Maatiaiskissoja saa yleensä ilmaiseksi tai pientä nimellistä rahasummaa vastaan. Niitä saa eläinsuojeluyhdistyksiltä, maataloilta ja ihmisten kotoa esimerkiksi netti-ilmoitusten perusteella. Maatiaiskissat ovat rotukissojen tapaan opetettu sisäsiisteiksi ja

rokotettu asianmukaisesti ennen kuin ne luovutetaan uuteen kotiin. Maatiaiskissojen sanotaan kärsivän vähemmän sairauksista kuin rotukissat niiden monipuolisten geenien kautta saadun vastustuskyvyn ansiosta. (Kissanhoito.org 2012.)

Kissojen henkilökohtaisiin investointikustannuksiin lasketaan vessa, kantokoppa, valjaat ja talutushihna sekä lämmin nukkumishuopa kissalle. Kissanvessoja ja hiekkalaatikoita on monenlaisia. Niitä on avonaisia tai kuvullisia ja syviä tai matalia. Kuvulliset vessat auttavat pitämään pahimmat hajut sisällään eikä kissanhiekka leviä huoneistoon aivan yhtä helposti. Kissalla saattaa olla tapana kuopsuttaa hiekkaa reunojen yli peittäessään jätöksiä. (Musti ja Mirri Oy 2015a.)

Jokaiselle kissalle on oltava oma kantokoppa, jossa kissaa kuljetetaan, kun se tuodaan lemmikkikahvilaan ja esimerkiksi kun se pitää viedä eläinlääkäriin. Kissan turvallinen autossa kuljettaminen vaatii kantokopan. Kissaa ei tule päästää vapaaksi auton ollessa liikkeessä, sillä se voi säikäyttämällä aiheuttaa vaaratilanteen kuljettajalle ja koko liikenteelle. Kantokoppia on erimallisia ja -kokoisia. Jotkut kissat pitävät enemmän pehmeistä kanto-kasseista kuin ryhdikkäistä muovisista kopeista. Kuljetuslaatikot ovat aina fyysisesti suljettuja, jottei kissa pääse karkuun, mutta sieltä pystyy tarkkailemaan ympäristöä enemmän tai vähemmän riippuen valitusta mallista. (Musti ja Mirri Oy 2015b.)

Jokaisen kissan on hyvä omistaa valjaat ja talutushihna. Kissaa on helpompi kontrolloida ja pitää kiinni talutushihnan varassa, jos matkapahoinvoinnin takia kuljetuslaatikkoa joudutaan siivoamaan kesken matkan. Henkilökohtainen nukkumishuopa luo kissalle taas kotona turvallisuuden tunnetta ja omaa rauhaa. Nukkumispaikoiksi kissat valitsevat lämpimän ja kodikkaan paikan, josta ne pystyvät tarkkailemaan ympäristöä tarvittaessa.

Sisustukseen liittyvissä investointikustannuksissa on otettava huomioon kissojen mieltymykset ja lajinnomaiset piirteet. Tämän tutkimuksen empirian ensimmäisessä osassa tehtyjen haastattelujen kautta tuli ilmi, että kissat tarvitsevat raapimismahdollisuuksia ja rauhallisen nukkumistilan. Kissan on saatava tyydyttää luonnollisia tarpeitaan raapimispuuhun, muuten se stressaantuu. Jos raapimisalusta on kissan mieleen, se ei koe tarvetta raapia sohvaa tai muita huonekaluja. (Musti ja Mirri Oy 2015c) Kissat pitävät ympäristön tarkkailusta ja kaipaavat lepopaikkaa, jossa niitä ei kukaan häiritse (Suomen Eläinsuojeluyhdistysten liitto ry 2016)

5.3 Esimerkki kissojen kokonaiskustannuksista

Tähän opinnäytetyöhön haluttiin lisätä taloudellinen näkökulma, koska kyse on selvitystyöstä lemmikkieläinkahvilan perustamiseksi. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa otettiin selvää lemmikkieläinkahvilan perustamiseen liittyvistä rajoituksista ja suosituksista, jotka on kuvattu luvussa 4.3. Esille ei tullut ehdottomia esteitä lemmikkieläinkahvilan perustamiselle, joten seuraavaksi herää kysymys: paljonko se maksaa? Olettaen, että keskivertokahvilan kustannusrakenne on yleisessä tiedossa, ovat eläimistä aiheutuvat kustannukset ainut uusi ja vielä selvittämätön kuluerä. Pelkkien kissakustannusten arvioiminen antaa mahdollisuuden miettiä myös vain lounge-tilan suunnittelua ilman kahvilaominaisuutta. Tässä alaluvussa esitellään matemaattisen analyysin eli konkreettisten esimerkkilaskelmien avulla kissojen kokonaiskustannuksia lemmikkieläinkahvilassa.

Kustannuslaskelmien avulla pyritään antamaan Finvialle lisätietoa lemmikkieläinkahvilan suunnitteluvaiheeseen ja mahdollistamaan syvällisemmän analyysin lemmikkikahvilan mahdollisuuksista toteutua käytännössä. Tämän näkökulman myötä tutkimuksen tekijä pääsee käyttämään opintoaikana kartutettua ammatillista osaamista kustannuslaskelmien laatimisessa Excel-ohjelman avulla.

Kustannuslaskelmia varten on luotu konkreettinen konseptiehdotus lemmikkien osalta. Kissakahvilassa on oletettu asuvan kahdeksan 4 kilogrammaa painavaa maatiaiskissaa. Kissat otetaan kahvilaan pentuna ja niitten arvioitu elinikä on 15 vuotta. Kahvila on kokonaisuudessaan 130 neliömetrin kokoinen, johon on laskettu mukaan keittiö, asiakasvessat ja kaikki kissoille ja asiakkaille tarvittava tila. Esimerkissä sovelletaan tietoperustan lukujen 5.1 ja 5.2 tietoa.

Laaditussa esimerkissä kissojen kokonaiskustannukset on jaoteltu ylläpito- ja investointikustannuksiin. Ylläpitokustannukset on jaettu ruokaan, terveydenhuoltoon ja muihin kustannuksiin sekä investointikustannukset kissojen henkilökohtaisiin tarpeisiin ja sisustus-kustannuksiin. (luku 5.1; luku 5.2.) Yleisesti ottaen hintoja on pyöristetty hieman ylöspäin realistisen liukumavaran antamiseksi.

Kissan ylläpitokustannuksista merkittävin osuus muodostuu ruoasta. Taulukossa 2 on laskettu lemmikkieläinkahvilan kissojen kokonaisruokakustannukset päivän, vuoden ja 15 vuoden ajalta. Laskelmissa näkyvät taustatiedot sekä lasketut ruokamäärät ja ruokakustannukset.

Taulukko 2. Kissojen ruokakustannukset (Pick n Pay 2016; Vertaa.fi 2016)

Taustatiedot			
Ruoka	Päivätarve (g)	Lajitelma (g/kpl)	Lajitelman hinta (€/kpl)
Märkäruoka	150	300	2,09
Kuivaruoka	20	3800	9,45
Ruokamäärät			
Kissoja	Päivätarve (g)	Vuositarve (kg)	Tarve elinaikana (kg)
1	170	62	931
8	1360	496	7446
Ruokakustannukset			
Kissoja	Päiväkustannus (€)	Vuosikustannus (€)	Elinaikakustannus (€)
1	1,09	400	5994
8	8,76	3197	47949

*elinaika = 15 vuotta

Ruokakustannusten laskelmissa on oletettu, että kissat syövät päivittäin kaupasta saatavaa teollista märkä- ja kuivaruokaa, niin kuin tietoperustan luvussa 5.1 suositellaan. Hinnat ja kissojen päivätarve ruoalle perustuvat kaupasta saataviin tavallisiin kissanruokalajitelmiin ja niiden ruokasuosituksiin.

Taulukosta 2 voidaan todeta, että yhden kissan ruoat maksavat vuodessa noin 400 euroa ja 15 vuodessa noin 6 000 euroa. Kaikkien kahvilan kahdeksan kissan ruokakustannukset on laskettu maksavan vuodessa noin 3 200 euroa ja kissojen arvioidun 15 vuoden elinaikana noin 48 000 euroa.

Kissojen ylläpitokustannuksiin kuuluvat terveydenhuoltokustannukset, jotka ovat nähtävissä taulukossa 3. Kissojen perusterveydenhuoltoon on laskettu penturokotus, aikuisiän rokotukset, kissan leikkaus sekä matolääkitys. Jokaiselle näistä toimenpiteistä on arvioitu hinta sekä kuinka monta kertaa toimenpide toistetaan 15 vuoden aikana. Taulukosta näkyvät terveydenhuoltokustannukset sekä kissakohtaisesti että kahdeksalle kissalle aina koko 15 vuoden elinaikana sekä yhdelle vuodelle jaettuna.

Taulukko 3. Kissojen terveydenhuoltokustannukset (Eläinlääkäriasema Veteira Oy 2013; Suomen Kissaliitto ry 2016; Yliopiston verkkoapteekki)

Toimenpide	Kustannus (€/kpl)	Tarve elinaikana (kpl)
Penturokotus	95	1
Rokotus	54	5
Sterilisaatio/kastraatio	117	1
Matolääke	10	15
Kissoja	Kustannukset elin- aikana (€)	Kustannukset jaettuna elinvuodelle (€)
1	632	42
8	5056	337

*elinaika = 15 vuotta

Kissojen terveydenhuoltokustannusten sisältö, eli taulukossa 3 mainitut toimenpiteet on johdettu tietoperustan luvusta 5.1. Sieltä on luettavissa, että kissanpennut rokotetaan pentuna ollessaan kahdesti. Taulukossa 3 penturokotukset on laskettu kummatkin samaan pakettihintaan. Aikuisen kissan rokotus sisältää tietoperustan suositellun kolmoisrokotteen (luku 5.1). Esimerkkiin valittu rokotusvalmiste on voimassa kolme vuotta, joten 15 vuodessa niitä tarvitsee antaa viisi kappaletta. Kissojen sterilisaatio tai kastraatio tehdään vain kerran. Matolääkettä on laskettu annettavan sisäkissoille yhdestä kahteen kertaa vuodessa (luku 5.1). Valittu matolääkepakkaus sisältää kaksi tablettia, joka riittää kahdelle madotuskerralle, kun kyse on 4kg painavasta kissasta. Matolääke on siis laskettu maksimisuosituksen mukaan, mutta määrästä on arvioitu riittävän pennuillekin, joita madotetaan useammin.

Tämän esimerkin mukaan kissat otettaisiin kahvilaan jo parin viikon ikäisinä, mikä ei ole realistista, sillä kissat luovutetaan emoltaan yleisesti ottaen 12 viikon ikäisinä. Pennuille lasketut rokotukset on kuitenkin otettu laskelmiin mukaan mahdollisten ylimääräisten eläinlääkärikulujen huomioimiseksi. Vakuutuksia ei ole huomioitu laskelmissa, sillä ne ovat harvinaisempia maatiaiskissoille.

Opinnäytetyön tekijä on valinnut laskelmiin hinnat omakohtaisen kokemuksen perusteella käydessään kyseisellä eläinlääkäriasemalla asiakkaana lokakuussa 2016. Silloin hintojen ajantasaisuudesta sekä sisällöstä on varmistuttu. Rokotusten ja kissan leikkauksien hinnoissa on paljon eroja pääkaupunkiseudun eläinlääkäriasemien välillä. Hintoja ei nettisivujen perusteella voi täysin verrata keskenään, sillä hintojen tarkkaa sisältöä tai rokotusten voimassaoloa ei ole kerrottu. Kissojen leikkausten hinnat vaihtelevat uroksen kastraation ja naaraan sterilisaation välillä, joten laskelmat on tehty hintojen keskiarvon mukaan.

Taulukosta 3 voidaan nähdä, että yhden maatiaiskissan terveydenhuoltokustannukset koko sen elinaikana ovat noin 630 euroa, mikä tarkoittaa noin 40 euroa vuotta kohden. Lemmikkieläinkahvilan kahdeksan kissan terveydenhuoltokustannukset maksavat 15 vuoden aikana kokonaisuudessaan yli 5000 euroa, mikä on vuositasolla ajateltuna noin 340 euroa.

Taulukossa 4 näkyy kissojen muut, eli jäljelle jäävät ylläpitokustannukset ruoan ja terveydenhuollon jälkeen. Muihin ylläpitokustannuksiin on laskettu kissanhiekka ja kissanlelut, joita kuluu jatkuvasti. Kummallekin kuluerälle on arvioitu hinta sekä kuinka monta sen hin- taista erää tarvitaan vuoden ja 15 vuoden aikana.

Taulukko 4. Kissojen muut ylläpitokustannukset (Kodin Terra; Musti ja Mirri Oy 2015)

	Hinta (€/kpl)	Tarve vuoden aikana (kpl)	Tarve elinaikana (kpl)
Kissanhiekka	7	12	180
Kissanlelut	30	1	15
	Kissoja	Kustannukset elinaikana (€)	Kustannukset jaettuna elinvuodelle (€)
	1	1710	114
	8	13680	912

*elinaika = 15 vuotta

Kissanhiekan ja lelujen tarpeet perustuvat opinnäytetyön tekijän omiin arvioihin. Kissanhiekkaksi on valittu paakkuuntuva valkoinen hiekka, ja kissan on arvioitu käyttävän yhden 10 litran kissanhiekkapussin kuukaudessa. Tässä on huomioitu, että hiekka vaihdetaan noin kerran kuukaudessa kokonaan uuteen. Muuten hiekasta puhdistetaan pois ainoastaan jätökset. Kissanhiekan hinta perustuu tavaratalohintoihin. Kissanleluihin on karkeasti arvioitu menevän 30 euroa vuodessa kissaan kohden. Tämä ei ole kovin suuri määrä, mutta kahvilassa kissojen on arvioitu käyttävän samoja leluja, joten niitä ei tarvitse olla lukumäärällisesti yhtä paljon kuin kissoja. Lisäksi kissat leikkivät keskenään.

Taulukosta 4 voidaan nähdä, että kissojen muihin ylläpitokustannuksiin kuluu vuodessa noin 100 euroa kissaa kohden, eli 800 euroa kaikkiin kahvilan kissoihin. Kaikkien kissojen elinaikana kissanhiekkiaan ja leluihin tarvitaan noin 12 000 euroa, mikä on 800 euroa vuotta kohden.

Taulukossa 5 on koottuna kaikki kissoista aiheutuvat ylläpitokustannukset. Kustannukset on jaettu elinaikaisiin ja vuotuisiin kustannuksiin sekä yhtä että kahdeksaa kissaa kohden. Kokonaiskustannukset kuvaavat kaikkien kahvilan kissojen yhteiskustannuksia.

Taulukko 5. Kahdeksan kissan kokonaisylläpitokustannukset

	Kustannus (€)
Ruoka	47949
Terveystenhoito	5056
Muut kustannukset	11938
Kokonaiskustannukset elinaikana	64943
Kissakustannus elinaikana	8118
Kokonaiskustannukset vuodessa	4330
Kissakustannus vuodessa	541

*elinaika = 15 vuotta

Taulukosta 5 voidaan todeta, että kaiken kaikkiaan kahdeksan kissan ylläpitoon tarvitaan noin 65 000 euroa niiden 15 vuoden elinaikana. Jokainen kissa maksaa kahvilalle sen elinaikana yli 8 000 euroa. Tämä tarkoittaa, että vuositasolla kokonaiskustannukset ovat noin 4 300 euroa ja noin 550 euroa yhtä kissaa kohden.

Lemmikkieläinkahvilan kissoihin liittyvät investointikustannukset on kirjattu taulukkoon 6. Näistä kissakohtaisiin kustannuksiin on laskettu kissanvessa, nukkumishuopa, kantokoppa sekä valjaat ja talutushihna. Sisustukseen liittyviin investointeihin kuuluvat iso kissan raapimispuu, siihen tarvittavat kiinnityspalat, seinähyllyjä sekä niiden työkustannukset. Jokaisesta investointikustannuksesta on laskettu kappalekustannus, tarvittava määrä kahdeksalle kissalle sekä kokonaiskustannukset. Kissojen hankintakustannuksia ei ole huomioitu laskelmissa, sillä kahvilaan on oletettu hankittavan maatiaiskissoja.

Taulukko 6. Kissojen investointikustannukset (Tokmanni; Jysk; Musti ja Mirri Oy 2015b; Musti ja Mirri; Hobby Hall 2011; Zooplus AG 2016; Ikea 2016)

		Kustannus (€/kpl)	Tarvittava määrä (kpl)	Kustannukset (€)
Kissakohtaiset kustannukset	Kissanvessa	15	4	60
	Nukkumishuopa	10	8	80
	Kantokoppa	50	8	400
	Valjaat + talutushihna	30	8	240
Sisustus-kustannukset	Raapimispuu	170	1	170
	Kiinnitys raapimispuuhun	8	2	16
	Seinähylly	20	40	800
	Työkustannukset	80	16	1280
	Yhteensä			3046

Kissojen investointikustannukset on johdettu tietoperustan luvusta 5.2, mutta opinnäytetyön tekijä on tehnyt myös omia laskelmia ja arvioita. Kahdelle kissalle on arvioitu riittävän

yksi kissanvessa, mutta kaikki kissat tarvitsevat omat huovat, kantokopan sekä valjaat ja talutushihnan. Yksi iso kattoon asti ylettyvä raapimispuu arvioidaan riittävän kaikille kahdeksalle kissalle. Raapimispuu tarvitsee seinäkiinnitykseen kulmaraudat, jotta se pysyy pystyssä kovemmassa käytössä. Seinähyllyt ovat kissojen kiipeilyä varten ja niiden on tarkoitus ulottua katonrajassa huoneen seinien ympäri. Olettaen että tila on suorakaiteen muotoinen ja pinta-alaltaan 130m², voidaan tästä laskea, että seinille tarvitaan 40 seinähyllyä mitoiltaan 119x28cm. Seinähyllyjen rakentamisessa on karkeasti arvioitu kahden työntekijän tekemän kahdeksan tunnin työpäivän 80 euron hinnalla. Muut hinnat ovat peräisin erilaisten kauppojen nettisivuilta.

Yhteenvetona taulukosta 6 voidaan todeta, että kissojen investointikustannukset kahvilaa varten ovat yli 3 000 euroa. Suurin osuus kustannuksissa muodostuu seinähyllyjen kiinnityksestä ja siitä aiheutuvasta työstä.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, onko Helsinki-Vantaan lentoaseman turvavalvotulle puolelle mahdollista perustaa lemmikkieläinkahvila sekä minkälaisia rajoituksia ja suosituksia toiminnalle on olemassa. Lisäksi haluttiin kartoittaa lemmikkieläinten pidosta aiheutuvat kustannukset. Tässä luvussa arvioidaan haastattelujen ja kissojen kokonaiskustannusten merkitystä tutkimuksen kannalta sekä arvioidaan tulosten luotettavuutta ja lähteitä. Lopuksi esitetään jatkotutkimussuosituksia sekä käytännön ehdotuksia ja arvioidaan omaa oppimista.

6.1 Pohdinta haastatteluista

Tehdyt teemahaastattelut antoivat hyvin monipuolisen näkökulman opinnäytetyön ilmiön selvittämiseksi. Haastateltavat edustivat eri toimialoja ja näkökulmia tutkittavan ilmiön suhteen. Tutkimuksesta tuli kaiken kaikkiaan hyvin laaja, sillä viittä edustajaa haastateltiin tapaamisin ja seitsemään oltiin yhteydessä puhelimitse.

Tutkimuksen tulosten perusteella ei tullut esille mitään, joka lähtökohtaisesti estäisi lemmikkieläinkahvilan toimimisen lentoaseman turvavalvotulla puolella. Tulokset ovat kaiken kaikkiaan hyvin merkittäviä, koska lemmikkieläinkahvilan perustaminen on niiden perusteella mahdollista. Lainsäädännöllisiä rajoituksia löytyi tosin jonkun verran ja suosituksia annettiin paljon eläinten hyvinvoinnin sekä allergisten ihmisten näkökulmista. Yhteenveto haastattelujen tuloksista on nähtävissä taulukossa 7. Tulokset on jaettu teemoittain, niin kuin luvussa 4.3 kuvataan.

Taulukko 7. Haastattelujen tulokset

Lainsäädäntö	Eläinten hyvinvointi	Allergikot ja astmaatikot
Eläimet eivät saa päästä tiloihin, joissa elintarvikkeita valmistetaan	Fyysinen hyvinvointi itsestäänselvyys	Suljettu tila
Elintarvikkeiden turvallisuus ei saa vaarantua	Stressitekijöitten huomioiminen	Ilman vaihtuvuuden minimoiminen
Kuluttajaa ei saa johtaa harhaan	Lajinomaiset piirteet	Lemmikkieläinten valinta
Eläinten turvatarkastus	Persoonallisuus	Tehokas siivous ja materiaalivalinnat
Eläinsuojelu- ja eläintautilaki	Valvonta	Sijainti
Paloturvallisuuden takaaminen	Suosituksena vain yksi eläinlaji	
Anniskelu tai lapset		

Tulosten mukaan lainsäädännön rajoitukset liittyivät suurimmaksi osaksi elintarvikepuoleen. Hyvin selkeänä rajoituksena nousi esiin, etteivät eläimet saa päästä samoihin tiloihin, joissa elintarvikkeita valmistetaan. Tuloksen luotettavuutta lisää se, että tietoperustan luvussa 2.2 käy sama asia ilmi. Siinä kuvaillaan Helsingin ja Tampereen kissakahvilan käytäntöjä, joitten mukaan kissat saavat liikkua vapaasti ainoastaan salin puolella. Haastatteluissa lisättiin, että kissojen pääsy keittiötiloihin on ehkäisty kaksoisovien ja pienen tarjoiluluukun avulla. Varmasti samaa käytäntöä voitaisiin soveltaa lentoasemalla olevaan lemmikkieläinkahvilaan. Yleisenä sääntönä haastatteluissa mainittiin, ettei elintarvikkeiden turvallisuus saa vaarantua eikä kuluttajaa saa johtaa harhaan. Lemmikkieläinten lajia tai määrää ei nähty kynnyskysymykseksi, mutta eri lajin eläimiä ei suositeltu sijoitettavan samoihin tiloihin. Käytännön järjestelyistä tuotiin ilmi, että Vantaan kaupungin elintarvikehuoneistojen valvontaan tulee tehdä ilmoitus elintarvikehuoneistosta. Siellä jokainen tapaus käsitellään tapauskohtaisesti.

Ilmailulainsäädännön puolelta eivät haastatellut viranomaiset yllättäen löytäneet mitään estäviä ja hyvin vähän edes rajoittavia tekijöitä lemmikkieläinkahvilan toiminnalle. Ainut asia, joka nousi haastatteluissa esille, oli turvatarkastuksen huomioiminen. Eläimet ja niiden tavarat täytyisi viedä turvatarkastuksen läpi joka kerta turvavalvotulle puolelle mentäessä. Tämä sopii yhteen tietoperustan luvun 3.1 kanssa, jossa mainitaan, että turvatarkastus on EU-säädöksissä mainittu turvatoimi. Näin ollen on ymmärrettävää, että turvatarkastus koskee myös eläimiä. Turvatarkastusta ei kuitenkaan haastattelujen perusteella

nähty ongelmana. On yllättävää, ettei ilmailulainsäädännöstä löytynyt enempää rajoittavia tekijöitä, sillä ennakkoepäilyjä sille oli. Lemmikkieläinkahvilan toteuttamismahdollisuuksia epäiltiin sillä vastaavaa konseptia ei tiedetty perustettaneen lentoasemalle aikaisemmin. Tulos on merkittävä, sillä esteitä ei näyttäisi olevan.

Elintarvike- ja ilmailulainsäädännön lisäksi haastatteluista ei noussut ylitsepääsemättömiä rajoituksia esille. Paloturvallisuuden kannalta tärkein periaate oli, etteivät eläimet saa toiminnallaan aiheuttaa riskiä paloturvallisuudelle. Poliisi ei haastatteluissa nähnyt mitään esteitä lemmikkieläinkahvilan toiminnalle, mutta huomautti mahdollisen anniskelulupahakemuksen kulkevan poliisin kautta. Anniskelulupaa ei nähty soveliaana, mikäli lemmikkieläinkahvilan kohderyhmänä olisivat lapset. Haastatteluista on tulkittavissa, että jokainen anniskelulupahakemus käsitellään tapauskohtaisesti. Eläinten hyvinvoinnin kannalta eläinsuojelulain noudattamista pidettiin ehdottomana, muttei riittävänä edellytyksenä eläinten hyvinvoinnille.

Eläinten hyvinvoinnin kannalta haastatteluissa annettiin paljon suosituksia sekä eläinten fyysiselle että henkiselle hyvinvoinnille. Eläinten asianmukaista rokottamista, ravitsemista sekä liikunnan ja tarpeiden teon mahdollistamisen haastattelijat kokivat ehdottomana edellytyksenä kaikelle toiminnalle. Tartuntojen ehkäisemisessä todettiin, ettei sairaita ja tuntemattomia eläimiä kannata ottaa tartuttamaan kahvilan lemmikkejä. Haastateltavat havaitsivat adoptiotoiminnan hyvänä mutta haastavana toimintana. Lentoaseman lemmikkieläinkahvilan kannalta voisi kuvitella, ettei adoptiotoiminta hyvästä tarkoituksestaan huolimatta tulisi toimimaan. Ihmiset tulevat lentoasemalle keskittymään matkustamiseen ja vapauteen, joten on epätodennäköistä, että he haluaisivat eläimen huolehdittavakseen lomamatkalle.

Tuloksista on nähtävissä, että eläinten henkisessä hyvinvoinnissa tärkeää on niiden lajinomaisten piirteiden, persoonallisuuden, valvonnan ja stressitekijöiden huomioiminen. On selvää, että eläinten lajityypillisiä piirteitä on kunnioitettava esimerkiksi kahvilan sisustuksessa. Äänieristys koettiin tärkeänä erityisesti lentoasemalla. Merkittävänä oivalluksena haastatteluista tuli esille, että suuri osa eläinten stressitekijöistä pystytään karsimaan sillä, että kahvilaan valitaan aktiivisia ja sosiaalisia yksilöitä. On kuitenkin luonnollista, että iso stressitekijä eläimille ovat kahvilan asiakkaat. Eläinten käsittelyä koskevat säännöt, sisäänpääsymaksu, kontrolloitu asiakasmäärä ja ikärajavaatimus on koettu toimiviksi ratkaisuiksi stressin ennaltaehkäisyyn. Haastateltujen lemmikkieläinkahviloiden välillä näissä oli havaittavissa erilaisia käytäntöjä. Joka tapauksessa haastatteluista esille tulleet ominaispiirteet on kaikki mainittu tietoperustan luvussa 2.1 tyypilliseksi lemmikkieläinkahvilalle.

Haastatteluissa annettiin suosituksia allergisten ihmisten ja astmaatikkojen huomioimiselle. Tuloksista kävi ilmi, että lemmikkieläinkahvilasta kulkeutuu allergeenejä ihmisten vaatteitten mukana, mikä saattaa aiheuttaa allergisia oireita. On kuitenkin huomioitava, ettei ole näyttöä siitä aiheuttaisiko lemmikkieläinkahvilan perustaminen todella merkittävää haittaa allergisille ihmisille. Haastatellut näkivät lemmikkieläinkahvilan suljettuna tilana ja totesivat, että ilman vaihtuvuus kahvilasta yleiseen tilaan olisi minimoitava. Ehdotuksena oli välieteisen rakentaminen ja siihen tehostettu ilmanvaihto. Lisäksi nousivat esille siivouksen ja materiaalivalintojen merkitys sekä lemmikkien valinta. Kissojen, pupujen ja jyr-sijöiden sanottiin allergisoivan eniten, mutta koirien hieman vähemmän. Sijainti koettiin tärkeänä vaikuttavana tekijänä allergiaoireiden minimoimiselle. Olisikin tärkeää, ettei lemmikkikahvila sijaitisi ainakaan turvatarkastuksen välittömässä läheisyydessä. Terminaalissa 2 sijaitseva turvatarkastuspiste on havainnollistettu tietoperustan luvussa 3.1.

Tuloksista on tulkittavissa, että valvontaviranomaiset arvioivat jokaisen konseptin toimivuuden yksilöllisesti ja he toivovat saavansa käsiteltäväksi valmiin ja mahdollisimman tarkan toimintasuunnitelman. Yrityksille oli selkeästi haastavaa lähteä tekemään syvällisempää analyysiä lemmikkieläinkahvilasta, koska he olisivat tarvinneet selkeämmän vision sen toiminnasta. Yleisesti ottaen haastatteluissa verrattiin lentoasemaa ostoskeskukseen, jossa jokainen yksikkö saa päättää miten asiakkaitaan palvelee. Tarkastellessa Helsinki-Vantaan lentoaseman laajaa palvelutarjontaa (luku 3.2) voidaan sanoa, että lentoasema muistuttaa hyvin paljon ostoskeskusta.

Ei ole yllättävää, että haastatteluissa nousivat esille erityisesti kissojen tarpeet ja ominaispiirteet, sillä haastateltavien joukossa oli Helsingin ja Tampereen kissakahviloiden omistaja sekä muita kissarakkaita ihmisiä. Opinnäytetyön tekijän kissarakkaus saattoi myös tahrattomasti tulla esille haastattelutilanteissa ja ohjata keskusteluja kissapainotteisempaan suuntaan. Toisaalta tämä oli hyvä asia, sillä kissat toivat heti yhteisen keskustelunaiheen ja ne herättivät kiinnostuksen haastatteluissa.

Tutkimustuloksiin on kaikesta huolimatta suhtauduttava kriittisesti, sillä opinnäytetyön tekijä on toiminut opinnäytetyön aikana subjektiivisesti kaikissa valinnoissaan. Haastateltavien valinta, haastattelukysymysten laatiminen ja haastattelutilanteet vaativat kaikki ratkaisujen tekoa, muuten työ ei etene. Tarkoituksena on ollut toimia mahdollisimman objektiivisesti, mutta kuten tiedämme, täysin objektiivista opinnäytetyötä ei ole olemassa.

Tutkimus voidaan arvioida luotettavaksi, koska tutkimustulokset ovat todenmukaisia ja rehellisiä. Tutkimus on toistettavissa, eli haastattelujen litterointia ja muistiinpanoja lukemalla kuka tahansa voisi päästä samoihin johtopäätöksiin kuin miten ne tässä opinnäytetyös-

sä esitetään. Tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, mikä on ominaista laadulliselle tutkimukselle. Sen sijaan laadullisen tutkimuksen tarkoitus on saada mahdollisimman hyvä käsitys tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2015, 352-353.) Yleistettävyys ei ole tässä opinnäytetyössä mahdollista, sillä tulokset eivät välttämättä ole päteviä kansainvälisillä lentoasemilla tai erilaisen lemmikkikonseptin kanssa. Toisaalta Finavia voi mahdollisesti hyödyntää tuloksia Helsinki-Vantaan lisäksi muille lentoasemilleen. Tulosten sovellettavuuden kanssa tulisi kuitenkin olla kriittinen, sillä jokaisen alueen viranomaiset näyttävät näiden tutkimustulosten perusteella toimivan tapauskohtaisesti.

Tutkimuksen luotettavuudesta kertoo myös saturaation käyttö. Tämä tarkoittaa, että haastatteluita on suoritettu niin kauan, kunnes aineisto on alkanut tuottaa samoja vastauksia. Tässä opinnäytetyössä haastateltavia ilmeni lisää matkan varrella ja niihin otettiin yhteyttä saman tien. Luotettavuus kasvoi, kun tarpeeksi moni haastatelluista toi ilmi samoja asioita. (Kananen 2015, 355.)

Tutkimuksen lähteitä on laajalti ja erilaisilta toimijoilta, mikä osoittaa perehtyneisyyttä tutkittavaan aiheeseen. Tietoperusta koostuu tosin pääosin elektronisista lähteistä akateemisten lähteiden niukkuuden vuoksi. Lemmikkieläinkahviloiden nuoren historian takia on ymmärrettävää, ettei akateemisia artikkeleita tai teorioita ole ehtinyt vielä kehittyä aiheeseen liittyen. Tämän takia tietoa on pyritty etsimään mahdollisimman monelta eri taholta. Opinnäytetyön tekijän kielitaitoa on hyödynnetty käyttämällä myös kansainvälisiä lähteitä. Ylläpito- ja investointikustannusten arviointiin on käytetty hinta-arvioita erilaisilta nettisivuilta. Tässä opinnäytetyössä korostuu ennen kaikkea käytännönläheinen ajattelu ja toimintatapa, mikä tukee hyvin Haaga-Helian ja ammattikorkeakoulujen oppimisperiaatetta. Opinnäytetyössä on pyritty tuomaan esille toimeksiantajan kannalta oleellista tietoa.

6.2 Pohdinta kokonaiskustannuksista

Kissojen kokonaiskustannuksien arviointi ja konkreettinen laskeminen koettiin varsin hyödylliseksi tämän opinnäytetyön kannalta. Laskelmien kautta saatiin tarkempi kuva mahdollisesta kahvilakonseptista ja sen taloudellisista piirteistä. Kissojen kokonaiskustannuslaskelmat sopivat tutkimukseen, sillä ne perustuvat tämän tutkimuksen empirian ensimmäiseen osaan. Tutkimuksen tekijä pääsee myös soveltamaan omaa kokemustaan ja ammatitaitoaan.

Kustannukset on laskettu yhtä ja kahdeksaa kissaa kohden aina vuoden ja 15 vuoden ajalta. Näin pyrittiin antamaan laajempi käsitys aiheutuneista kustannuksista pidemmälläkin aikavälillä. Tämä arvioitiin toimeksiantajalle tarpeellisena tietona. Tulosten mukaan

yhden kissan ylläpitokustannukset ovat kahvilalle noin 550 euroa vuodessa ja yli 8 000 euroa sen 15 vuoden elinaikana. Investointikustannukset ovat yli 3 000 euroa (luku 5.3).

Laskelmista käy ilmi, että kissojen ylläpitokustannuksista ruoka muodostaa suurimman osan, kun taas terveydenhuolto pienimmän. Kustannusarvioissa on kuitenkin huomioitava, että todellisuudessa kustannukset saattavat muuttua radikaalisti. Kissojen terveydenhoitokulut voivat nousta korkeaksi, jos esimerkiksi useampi kissa sairastuu samanaikaisesti. Esimerkki tästä on luvussa 4.3.2 mainittu kissakahvilan tapaus. Terveydenhoitokulujen nousu on siis suoraan verrannollinen siihen kuinka paljon kissat sairastelevat.

Kissojen investointikustannusten suurimmat kulut ovat sisustukseen liittyviä, sillä seinähyllyjen hankinta ja niistä aiheutuva työ maksaa eniten. Sisustukseen kuluu kissojen osalta varmasti enemmänkin rahaa, mutta seinähyllyt ovat tärkein investointi. Hyllyt perustuvat kissojen luonnolliseen tarpeeseen kiipeillä. Laskelmissa ei ole huomioitu tehostettua ilmanvaihtoa välieteisessä, mitä Allergia- ja astmaliiton edustaja ehdotti. Tämä ei ole kuitenkaan pakollinen investointi, joten se on jätetty laskelmien ulkopuolelle. Hieman yllättävää oli kuitenkin, että kissojen pakolliset henkilökohtaiset tarpeet maksavat suhteellisen vähän. Tässäkin on huomioitava, että joitain tarvikkeita joudutaan uusimaan liiallisen kuluman takia tai jos ne menevät rikki.

Kokonaisuudessaan lasketut kustannukset ovat karkea arvio siitä kuinka paljon kissojen ylläpito- ja investointikustannukset maksavat. Ne antavat kuitenkin hyvän kuvan missä suhteessa kustannukset ovat toisiinsa. Kissojen investointi- ja ylläpitokustannuksia voidaan soveltaa jokaisen kissanomistajan talouteen. Kustannuslaskelmissa lähteenä on käytetty yleisiä kaupallisia toimijoita, jotta hinta-arviot olisivat mahdollisimman realistisia. Kustannusesimerkeissä käytetyt luvut on pyöristetty ylöspäin varmuuden tuomiseksi laskelmiin.

6.3 Jatkotutkimussuositukset ja käytännön ehdotukset

Tämä opinnäytetyö on avannut varsin kattavasti lentoaseman lemmikkieläinkahvilan perustamisen rajapintoja. Toiminnan aloittamisen edellytykseksi laskettiin kustannusarvioita kissojen osalta, mutta muihin kustannuksiin ei otettu kantaa.

Jatkossa kokonaisvaltainen tuloslaskelma olisi varmasti hyvä tehdä, jossa otettaisiin huomioon työntekijöiden tarve, markkinointikulut sekä tehostettu ilmanvaihtojärjestelmä välieteisessä. Olisi hyvä laskea pystyisikö lemmikkieläinkahvila rahoittamaan oman toimin-

tansa. Kuten tässä tutkimuksessa on todettu, kissojen ylläpito maksaa vuodessa lähemmäs 4 500 euroa (luku 5.3).

Paljon asioita jäi vielä tutkimatta ja suurin osa kysymyksistä liittyy käytännön toteutukseen: Mikä tila, mitkä eläimet, mistä eläimet hankittaisiin, minkälainen sisustus valittaisiin sekä kuinka monta työntekijää tarvittaisiin. Nyt kun mahdollisuudet konseptin toteuttamiselle on selvitetty, voitaisiin ruveta miettimään tarkemmin, halutaanko konseptia lähteä kokeilemaan ja millaisella aikataululla.

Selvitettävänä olisi kuka haluaa lähteä omistajaksi lemmikkieläinkahvilaan. Yksityinen yrittäjä on yksi vaihtoehto. Tässä tapauksessa olisi mielenkiintoista lähteä ehdottamaan konseptia potentiaalisille yrittäjille. Olisi myös mahdollista kokeilla lemmikkieläinkahvilaa ensi vaiheessa ainoastaan Finavian työntekijöiden käyttöön. Kissojen tai muiden eläinten täytyisi saada ensin tutustua toisiinsa, ympäristöön sekä vähitellen ihmisiin. Näin voitaisiin kokeilla sopeutuvatko eläimet, ennen kuin kahvila avattaisiin suuremmalle yleisölle. Suositeltava jatkotutkimus voisi olla luonteeltaan toiminnallinen kokeilu lemmikkieläinkahvilan perustamisesta ja käytännönjärjestelyiden varmistamisesta.

Käytännön ehdotuksena lemmikkieläinkahvilan toiminnalle tutkimuksen tekijä muistuttaa Finaviaa noudattamaan lainsäädännöllisiä rajoituksia. Nämä ovat selitettynä tarkemmin tulosten alaluvussa 4.3.2 ja pohdinnan luvussa 6.1. Sen lisäksi Finavian tulisi huomioida sekä eläinten että allergisten ihmisten näkökulmat. Seuraavaksi annetaan käytännön ehdotuksia lemmikkieläinkahvilan toiminnalle perustuen haastattelutuloksiin ja opinnäytetyön tekijän omiin näkemyksiin. Ehdotukset ovat nähtävissä taulukossa 8.

Taulukko 8. Käytännön ehdotukset lemmikkieläinkahvilaan

Maatiaiskissoja 6-10
Asiakaspaikkoja 20-50
Raapimispuita, kiipeilymahdollisuuksia, omaa nukkumatilaa, päivänvaloa
Parkettilattia ja mattoja
Säännöt
Ei ikärajoitusta
Pieni sisäänkäymä
Kahvila keskittynyt erikoisruokavalioihin
Säännölliset aukioloajat
Konsepti aloitetaan pieneä
Kissoille omat sponsorit

Lemmikkieläinkahvilassa ehdotetaan olevan vain 20–40 asiakaspaikkaa, koska pieni asiakasmäärä ehkäisee eläinten stressiä. Jos ihmisiä on liikaa myös onnettomuuksien riski kasvaa. Tilan tulisi olla lisäksi kokonaan suljettu ja äänieristetty sekä kissojen että allergisten ihmisten hyvinvoinnin edesauttamiseksi. Kahvilaan ehdotetaan valittavaksi 6–10 maatiaiskissaa suhteutettuna tilan kokoon ja asiakasmäärään. Rotukissat ovat kalliita eikä niissä nähdä erikoisarvoa asiakkaiden kannalta. Koirien ongelmana on niiden suuri ulkoiluttamisen tarve. Kissojen itsenäinen luonne on valttina, sillä ne pääsevät halutessaan kiipeilemään rauhaisaan paikkaan asiakkaiden ulottumattomiin. Yksilöiden tulisi kuitenkin olla sosiaalisia ja ihmisläheisiä. Asiakkaiden kannalta olisi mukavaa, että kissat ovat erinäköisiä, joten ne kannattaisi hankkia eri pentueista. Kissat olisi hyvä tuoda kahvilaan kaikki samaan aikaan, koska uudet tulokkaat saattavat sekoittaa sosiaalisia suhteita.

Kissojen tarpeiden huomioimiseksi kahvilassa tulisi olla tarpeeksi raapimispuuta, kiipeilymahdollisuuksia, omaa nukkumatilaa ja päivänvaloa, jotta kissat pääsevät tarkkailemaan myös ulkopuolista maailman menoa. Siivouksen helpottamiseksi kahvilaan olisi suotavaa valita parkettilattia tai joku vastaava kokolattiamaton sijaan. Mattojen avulla pystytään lisäämään viihtyvyyttä ja parantamaan huoneen akustiikkaa. Kissatkin pitävät mattojen kanssa leikkimisestä. Lentoaseman lemmikkieläinkahvilassa olisi hyvä olla selkeät säännöt kissojen kanssa toimimiselle, sillä eri kulttuuritaustoista tulevat asiakkaat voivat ymmärtää kissojen mieltymykset eri tavalla. Valvonnan kannalta henkilökunnan tulisi olla ammattitaitoista. Valvontakamerat saattavat helpottaa työskentelyä, mutta ne olisivat tarpeelliset erityisesti kissojen tarkkailemiseen silloin kun henkilökuntaa ei ole paikalla.

Lemmikkieläinkahvilaan olisi suositeltavaa olla pieni, esimerkiksi kahden euron suuruinen sisäänkäymä. Se ehkäisisi ohikulkijoita tulemasta ainoastaan lyhyelle vierailulle. Kissojen hyvinvoinnin kannalta on parempi, että ihmiset viettävät kahvilassa mahdollisimman paljon aikaa. Sisäänkäymä ei kuitenkaan saa olla liian suuri, ettei se karkota asiakkaita. Ikärajoitusta ei suositella, koska se rajaa asiakaskuntaa. Sen sijaan kissat tulisi totuttaa pieniin lapsiin jo ennen kahvilan avaamista. Anniskelulupaa ei nähdä oleellisena kahvilan toiminta-ajatukselle, mutta sitä voidaan halutessa hakea myöhemmässä vaiheessa, kun toiminta on vakaalla pohjalla.

Lemmikkieläinkahvilan konseptiin sopisi, jos sen ruoka- ja juomatarjonta olisi keskittynyt erikoisruokavalioihin, kuten gluteenittomiin ja vegaanisiin tarjottaviin. Lentoasemalla ei ole vielä yhtään tämän tyyppistä kahvilaa (luku 3.2). Aukioloaikojen suositellaan olevan säännölliset kissojen hyvinvoinnin kannalta. Ne voisivat esimerkiksi määräytyä lentoaseman kiireisimpien aikojen mukaan. Kissoille suositellaan myös vähintään yhtä vapaapäivää. Erityisen tärkeitä lemmikkieläinkahvilan toiminnan onnistumiselle on, että sitä kokeiltaisiin

ensin pienemmässä mittakaavassa, jotta eläimet pääsisivät tottumaan toisiinsa sekä ympäristöön. Tämän jälkeen ne tulisi vasta vähitellen totuttaa ihmisten vaihtuvuuteen kahvilassa. Keinona voisi toimia lyhyemmät aukioloajat tai aukiolo ainoastaan Finavian henkilökunnalle. Eläintoiminnassa on tiedostettava olevan aina omat riskinsä, koska eläimiä ei voi käsitellä samalla tavalla kuin ihmisiä. Kissojen reaktioita ei voi ohjailla, koska ne toimivat vaistojaan varaisesti.

Viimeisenä käytännön ehdotuksena lemmikkieläinkahvilan kissoille voisi hankkia omat sponsorit, jotka toisivat kahvilalle lisää näkyvyyttä ja auttaisivat rahallisesti. Opinnäytetyön tekijän idean mukaan sponsorina voisivat toimia erilaiset suomalaiset yritykset, kuten Fazer, Marimekko ja Aarikka, jotka olisivat samalla kissojen kutsumanimet. Jokaisella kissalla olisi kaulassaan oman sponsorinsa niminen panta. Sponsorit tukisivat kissan hoitoa rahallisesti, esimerkiksi 8 000 eurolla, joka on luvussa 5.3 laskettu summa kissan ylläpito- kustannuksiksi sen elinaikana.

Asiakkaille saattaisi myös syntyä halu auttaa eläimiä. Ihmiset voisivat tiettyyn kissayksilöön kiintyessään lahjoittaa tälle rahaa kissan omien nettisivujen kautta. Sponsorointi auttaisi kahvilaa rahallisesti ja saattaisi tuoda suuriakin lahjoituksia varakkaimmilta kahvilan asiakkailta. Lahjoittaneet henkilöt voisivat seurata kissansa elämää nettisivuilla esimerkiksi niin sanotun Live Streamin kautta, joka lähettäisi ajantasaista suoraa videokuvaa kahvilasta. Nettisivuilla olisivat lisäksi dokumentoituina kaikki kissan lääkärikäynnit, rokotukset sekä hyvinvointiin liittyvät faktat ja kuvat, jotta sponsoroineet ihmiset näkisivät konkreettisesti, että heidän antama tuki menee oikeaan kohteeseen.

6.4 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekoprosessi on ollut erittäin opettavainen kokemus. Kokemukseksi sitä voi sanoa, sillä olen oppinut paljon itsestäni, ajankäytöstä, projektin hallinnasta ja suunnittelusta sekä haastattelujen toteuttamisesta. Lisäksi olen kehittynyt kirjoittajana tutkimuksen ja tieteen näkökulmasta. Tämä opinnäytetyöprojekti on opettanut minulle sinnikkyyttä, kärsivällisyyttä, tavoitteellisuutta, rohkeutta ja ennen kaikkea antanut itsevarmuutta kommunikointiin. Sitä on karttunut haastattelujen kautta ollessani tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa.

Opinnäytetyö on laajin yksittäinen projekti, jonka olen opiskelujeni aikana tehnyt, joten siihen pätevät kaikki projektityön ominaispiirteet. Osuvasi kuvaisin yleisen sanonnan: Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Opinnäytetyö jakautuikin selkeästi kolmeen vaiheeseen: suunnitteluun, haastattelujen toteuttamiseen ja analysointiin. Suunnitteluvaiheessa kirjoitin

tietoperustaa, keräsin lisätietoa tutkittavasta aiheesta ja suunnittelin haastattelujen kulkua. Haastattelujen toteuttaminen oli selkeästi toiminnallisin vaihe, jolloin tärkeää oli tuloksen tekeminen. Analysointivaiheessa kokosin haastattelujen tulokset, vedin niistä johtopäätökset ja pohdin tuloksia.

Työskentelin opinnäytetyön parissa täyspäiväisesti ja koin sen oikeaksi päätökseksi, sillä motivaationi säilyi koko prosessin ajan eikä keskittymiseni herpaantunut muihin asioihin. Pystyin olemaan päiväsaikaan yhteydessä haastateltuihin tahoihin ja sopimaan haastattelujankohtia joustavasti. Olin myös useampaan kertaan yhteydessä toimeksiantajaan. Kävin Helsinki-Vantaan lentoasemalla juttelemassa työni rajauksesta, esittelemässä Finaville opinnäytetyön tuloksia ja katsomassa potentiaalista tilaa lemmikkieläinkahvilan toteutukselle. On jännittävää nähdä, toteutetaanko lemmikkieläinkahvila käytännössä.

Opinnäytetyönprosessin hallinta on osoittanut, että omassa toiminnassani on vielä kehitettävää. Jos toistaisin tutkimuksen, niin kiinnittäisin aikaisemmassa vaiheessa huomiota työn kompaktiin rajaukseen ja pitäytyisin suunnitelmassani. Alun perin olin ajatellut tutkivani vain lemmikkieläinkahvilan perustamisen rajoituksia ja suosituksia. Keskusteltuani toimeksiantajan kanssa päätin kuitenkin ottaa työhön mukaan kaupallisen aspektin. Siinä ajattelin pääseväni haastamaan hieman itseäni ja saavani uuden ulottuvuuden työhön. Lopulta osoittautui, että opinnäytetyöni olisi varmasti ollut laajuudeltaan sopiva ilmankin taloudellista osiota. Kaikesta huolimatta olen tyytyväinen kustannuslaskelmiin ja koen oppineeni niiden kautta paljon. Olen ylpeä siitä, että noudatin aikataulullista suunnitelmaani ja valmistun Haagan juhlatilaisuuteen joulukuussa.

Pääsin kehittämään ammatillista osaamistani sekä haastattelutilanteissa että taloudellisissa laskelmissa. Haastattelujen kautta opin, että asioiminen ihmisten kanssa on paljon helpompaa kasvotusten kuin puhelimesta. Puhelu on taas antoisampi kommunikaation muoto kuin sähköpostiviesti, jos kyse on asioiden ymmärtämisestä. Tapaamisen voi sopia nopeasti sähköpostitse, mutta asioiden selvittämiseen se ei sovellu. Ihmiset saa yleisesti ottaen puhelimitse myös nopeammin kiinni. Ymmärrän kyllä, ettei tapaamiselle aina ole mahdollista sopia aikaa, varsinkin jos matkustamiseen menee kauan. Mutta toivoisin, että tulevaisuudessa tultaisiin käyttämään entistä enemmän Skypeä myös työmaailmassa.

Kaiken kaikkiaan olen opinnäytetyöhön varsin tyytyväinen ja koen saaneeni paljon sosiaalisia ja analyyttisiä valmiuksia tulevaan työelämääni. Tutkimus toivottavasti auttaa toimeksiantajaa mahdollisen lemmikkieläinkahvilan suunnittelussa.

Lähteet

Aaltonen, T. 4.10.2016. Omistaja. Purnauskis ja Helkatti. Haastattelu. Tampere.

Aarnio, M. 2016. Vertailimme lemmikkien vakuutukset – näin paljon ne maksavat. Luettavissa: <http://www.mtv.fi/lifestyle/koti/artikkeli/vertailimme-lemmikkien-vakuutukset-nain-paljon-ne-maksavat/5730244>. Luettu: 15.11.2016.

Allergia- ja astmaliitto. Lemmikkieläinallergia. Luettavissa: <http://www.allergia.fi/allergiat/lemmikkielainallergia/>. Luettu: 20.11.2016.

Alve, E. 23.10.2016. Porin kaupungineläinlääkäri. Porin kaupunki. Haastattelu. Helsinki.

Asetus elintarvikehygieniasta 852/2004/EY.

ASPCA 19.7.2016. All About Adopt Me Vests. Luettavissa: <http://www.aspcapro.org/blog/2016/07/18/all-about-adopt-me-vests>. Luettu: 14.9.2016.

Baksh, M. 2015. Pet a dog and let travel anxiety fly away at Sacramento airport. Luettavissa: <http://www.sacbee.com/news/local/transportation/article35776932.html>. Luettu: 16.6.2016.

Bishop, K. 2013. Purrfect: Cat cafes spring up around the world. Luettavissa: <http://www.cnbc.com/2013/11/14/cat-cafes-spring-up-around-the-world.html>. Luettu: 15.9.2016.

Cat Café Singapore Pte Ltd. 2016a. Cafe Rules. Luettavissa: <http://www.catcafe.com.sg/cafe-rules/>. Luettu: 23.9.2016.

Cat Café Singapore Pte Ltd. 2016b. Fees & Menu. Luettavissa: <http://www.catcafe.com.sg/fees-menu/>. Luettu: 9.11.2016.

Cat Town 2015a. Cat Zone Reservations. Luettavissa: <http://www.cattownoakland.org/cat-town-cafe#reservations>. Luettu: 9.11.2016.

Cat Town 2015b. Cats in foster homes. Luettavissa: <http://www.cattownoakland.org/adopt#cats-in-foster>. Luettu: 9.11.2016.

CNN 2012. Cafes serve coffee -- plus bunny cuddles. Luettavissa:

<http://edition.cnn.com/videos/world/2012/04/09/lah-japan-rabbit-cafe.cnn>. Luettu: 3.11.2016.

Coffee with cats 2016. Europe. Luettavissa: <https://coffeewithcats.com/explore/Europe>. Luettu: 3.11.2016.

Crump, C. & Derting, T. 2015. Effects of Pet Therapy on the Psychological and Physiological Stress Levels of First-Year Female Undergraduates. *North American Journal of Psychology*, 17.3, s. 575–590.

Crumbs & Whiskers. Crumbs & Whiskers brings together the best things in life: Friends, Coffee, and Shelter Cats. Luettavissa: <http://crumbsandwhiskers.com/reservations-2>. Luettu: 9.11.2016.

The Dog Cafe. Visit. Luettavissa: <http://www.thedogcafela.com/visit>. Luettu: 9.11.2016.

Eade, C. 2012. The sound of mewsic: Austrians seek creature comforts with its first 'cat cafe'. Luettavissa: <http://www.dailymail.co.uk/travel/article-2146296/Cat-cafe-opens-Europe-Austrias-Cafe-Neko.html>. Luettu: 15.9.2016.

Eläinlääkäriasema Veteira Oy 2013. Eläinlääkäripalvelujen hinnat. Luettavissa: <http://www.veteira.com/9>. Luettu: 16.11.2016.

Eläinlääkäri.fi 2016a. Ravinnon tarve. Luettavissa: <http://www.elainlaakari.fi/klinikat/kissaklinikka/hoito-ohjeet/ravinnon-tarve/>. Luettu: 14.11.2016.

Eläinlääkäri.fi 2016b. Sisäloisten häätö. Luettavissa: <http://www.elainlaakari.fi/klinikat/kissaklinikka/hoito-ohjeet/sisloisten-ht/>. Luettu: 14.11.2016.

Etsy. Inc. 2016. Give a dog a home. Luettavissa: <https://www.etsy.com/shop/GiveADogAHome?ref=s2-header-shopname>. Luettu: 10.11.2016.

Evira 2016. Kissarokotteet. Luettavissa: <https://www.evira.fi/elaimet/elainten-terveys-ja-elaintaudit/rokoteneuvonta/elainlajikohtaiset-rokotteet/kissarokotteet/>. Luettu: 14.11.2016.

Finavia Oyj 2015. Rohkeasti liikkeessä 2015. Luettavissa:

<http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/>. Luettu: 27.10.2016.

Finavia Oyj 2016. Hallituksen toimintakertomus vuodelta 2015. Luettavissa:

<http://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/e-7GEQ/4Nn47WQcKi->

[RYV5BCyuMeA/Hallituksentoimintakertomus2015_19022015_FIN.pdf](http://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/e-7GEQ/4Nn47WQcKi-RYV5BCyuMeA/Hallituksentoimintakertomus2015_19022015_FIN.pdf). Luettu: 3.11.2016.

Finavia Oyj a. Finavia pitää Suomen nousukiidossa. Luettavissa:

<https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>. Luettu: 2.11.2016.

Finavia Oyj b. Finavian hallinnointi ja johtaminen. Luettavissa:

<https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/johto-ja-hallinto/>. Luettu: 2.11.2016.

Finavia Oyj c. Helsinki-Vantaan lentoasema laajenee ja kasvaa. Luettavissa:

<http://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/>. Luettu: 4.11.2016.

Finavia Oyj d. Uudistunut palvelutarjonta. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/palvelut/>. Luettu: 4.11.2016.

Finavia Oyj e. Helsinki Airport. Luettavissa: <http://hel-airport-maps.herokuapp.com/>. Luettu: 18.11.2016.

Finavia Oyj f. Helsinki Airport Parking. Luettavissa:

http://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/ZkqFWA/1DHeFOsoZJCn4Wec1cNZg/HA_Parkkiesite_www.pdf. Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj g. Lähden lennolle. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lahden/>.

Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj h. Näin toimit lähtöselvityksessä. Luettavissa:

<http://www.finavia.fi/fi/lentomatka/lentoasemalla/lahtoselvitys/>. Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj i. Turvatarkastus. Luettavissa:

<http://www.finavia.fi/fi/lentomatka/lentoasemalla/turvatarkastus/>. Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj j. Katso nopein turvalinja. Luettavissa:

<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/terminaalit/turvatarkastus/>. Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj k. Saavun lennolta. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/saavun/>.
Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj l. Tullitarkastus. Luettavissa:
<http://www.finavia.fi/fi/lentomatka/lentoasemalla/tulli/>. Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj m. Ketkä voivat tehdä ostoksia lentoasemalla?. Luettavissa:
<http://www.finavia.fi/fi/lentomatka/lentoasemalla/ostokset/>. Luettu: 21.9.2016.

Finavia Oyj n. Nauti uudistuneista palveluista Helsinki-Vantaan lentoasemalla!
Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/palvelut/>. Luettu: 27.10.2016.

Finnair Oyj a. Lähtöselvitys Finnairin lennoille. Luettavissa:
<https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/check-in>. Luettu: 21.9.2016.

Finnair Oyj b. Jatkolennot. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/at-the-airport/finnair-ticket-office-and-transfer-service-desks>. Luettu: 18.11.2016.

Fraport AG Frankfurt 2016. Dog Hotel. Luettavissa: <http://www.frankfurt-airport.com/en/flights---more/transfer.detail.suffix.html/service/other-services-for-visitors-and-travellers/dog-hotel.html>. Luettu: 15.9.2016.

Haikka, S. 28.9.2016. Läänineläinlääkäri. Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Haastattelu. Helsinki.

Harry 2016. What is hedgehog café? Luettavissa: <http://www.harinezumi-cafe.com/cafe-english/>. Luettu: 9.11.2016.

Hobby Hall 2011. Kissan kiipeilypuu. Luettavissa: <https://www.hobbyhall.fi/urheilu-ja-vapaa-aika/lemmikit/kissan-asuminen/kissa-kiipeilypuu?>. Luettu: 16.11.2016.

Hochmuth, G. 2012. Katzencafé "Café Neko" öffnet am 4. Mai 2012. Luettavissa:
<http://www.vienna.at/katzencafe-cafe-neko-oeffnet-am-4-mai-2012/3240624>. Luettu: 15.9.2016.

IS Reuters 2015. Kissoille tuli kilpailua – Tokiossa avattiin käärmekehvila. Luettavissa:
<http://www.iltasanomat.fi/matkat/art-2000000976155.html>. Luettu: 10.11.2016.

Ikea 2016. Ekby Järpen / Ekby Valter. Luettavissa:

<http://www.ikea.com/fi/fi/catalog/products/S89871486/>. Luettu: 16.11.2016.

The Japan Times Ltd. 2015. Tokyo's menagerie of pet cafes. Luettavissa:

<http://www.japantimes.co.jp/best-of-city-guide/2015/01/best-of-places/tokyos-menagerie-pet-cafes/#.V8x0niiLTIW>. Luettu: 23.9.2016.

Jysk. Huopa Majblomst Fleece 130x180 lajitelma. Luettavissa:

<http://jysk.fi/sisustus/huovat/fleecehuovat/huopa-majblomst-fleece-130x180-lajitelma>. Luettu: 16.11.2016.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä.

Kankkunen, A. 10.10.2016. Ylitarkastaja. Trafi. Haastattelu. Helsinki.

Keski-Uudenmaan Pelastuslaitos. 10.10.2016. Päivystävä palotarkastaja. Haastattelu. Helsinki.

Kissanhoito.org 2012. Rotukissa vai maatiaiskissa? Luettavissa:

<http://www.kissanhoito.org/rotukissa-vai-maatiaiskissa/>. Luettu: 15.11.2016.

Knuutila, E. 7.11.2016a. Palvelukehitysyksikön päällikkö. Finavia. Finavia Oyj. Seminaariesitys. Helsinki.

Knuutila, E. 12.9.2016b. Palvelukehitysyksikön päällikkö. Finavia Oyj. Sähköposti.

Knuutila, E. 30.11.2016c. Palvelukehitysyksikön päällikkö. Finavia Oyj. Sähköposti.

Lassila, M. 3.10.2016. Valvontaeläinlääkäri. Vantaan kaupunki. Haastattelu. Helsinki.

Kodin Terra. Kissanhiekkä Rainbow valkoinen paakkuuntuva 10l. Luettavissa:

<https://www.kodinterra.fi/fi/terra/kissanhiekkä-rainbow-valkoinen-paakkuuntuva-10-l>. Luettu: 16.11.2016.

Koira-kissaklinikka 2012a. Kissan ruokinnasta. Luettavissa:

<http://www.koirakissaklinikka.fi/Kissa-artikkelit/kissan-ruokinnasta.html>. Luettu: 14.11.2016.

Koira-Kissaklinikka 2012b. Usein kysyttyä kissoista. Luettavissa:

<http://www.koirakissaklinikka.fi/Kissa-artikkelit/usein-kysytyyae-kissoista.html>. Luettu: 14.11.2016.

Lady Dinah's Cat Emporium 2016. Book now. Luettavissa:

<http://ladydinahs.com/project/book-now/>. Luettu: 9.11.2016.

Lobster Enterprises 2016a. Yokohama Subtropical Teahouse: Yokohama Kannai. Luettavissa: <http://animalcafes.com/v/25437.html>. Luettu: 9.11.2016.

Lobster Enterprises 2016b. Cafe Little Zoo: Chiba. Luettavissa:

<http://animalcafes.com/v/25442.html>. Luettu: 9.11.2016.

Luukkainen, H. 24.10.2016. Puheenjohtaja. Helsingin eläinsuojeluyhdistys. Haastattelu. Helsinki.

Majava, S. 29.9.2016. Omistaja. 3D Crush Café. Haastattelu. Tampere.

Manner, M. 2016. Boutique-hotelli F6 luottaa palveluun. Ikkunapaikka, 28, 7, s. 12.

Mikkola, J. 18.10.2016. Ylikomisario. Itä-Uudenmaan poliisilaitos. Haastattelu. Helsinki.

Min, H. 2013. Cat cafes purr-fect for feline fanatics. Luettavissa:

<http://www.shanghaidaily.com/feature/Cat-cafes-purrfect-for-feline-fanatics/shdaily.shtml>. Luettu: 3.11.2016.

Moser, S. 2014a. Making it BIG in the Midwest. Veterinary Economics, suppl. HOSPITAL DESIGN, 55, s. 9-10.

Moser, S. 2014b. Investing in BONDED CLIENTS. Veterinary Economics, suppl. HOSPITAL DESIGN, 55, s. 17-18.

Musti ja Mirri 2012. Näin valitset sopivan kissanhiekan. Luettavissa:

<https://www.youtube.com/watch?v=AfBpakL1TXo&feature=youtu.be>. Luettu: 15.11.2016.

Musti ja Mirri Oy 2015a. Kissan hiekkalaatikot & kissan vessat. Luettavissa: https://www.mustijamirri.fi/kissat/kissan-hygienia/hiekkalaatikot-ja-vessat/musta_sini-nen_harmaa_punainen_dir=desc&mode=grid&multiple=true&order=name&gclid=CPGcq_sauqtACFUT2cgodl7gECQ. Luettu: 15.11.2016.

Musti ja Mirri Oy 2015b. Kissan kantokopat ja kuljetuskopat. Luettavissa: <https://www.mustijamirri.fi/kissat/kissan-asuminen-ja-matkustus/kantoboksit-ja-kassit>. Luettu: 16.11.2016.

Musti ja Mirri Oy 2015c. Kissan kiipeilypuut ja raapimispuut. Luettavissa: <https://www.mustijamirri.fi/kissat/kissan-asuminen-ja-matkustus/kiipeily-ja-raapimapuut>. Luettu: 15.11.2016.

Musti ja Mirri Oy 2015d. Kissan lelut. Luettavissa: <https://www.mustijamirri.fi/kissat/kissan-lelut>. Luettu: 16.11.2016.

Musti ja Mirri Oy 2015e. Kissan ulkoilu. Luettavissa: <https://www.mustijamirri.fi/kissat/kissan-ulkoilu>. Luettu: 16.11.2016.

Orlando Cat Café 2016. Do you Love Cats? Do You Love Coffee? Then You've Found the Purr Fect Place! Luettavissa: <http://orlandocatcafe.com/>. Luettu: 9.11.2016.

Osborn, K. 2015. The New Coffee Shop Trend is the Cat Café. Luettavissa: <http://time.com/money/4055461/cat-cafe-trend-orlando/>. Luettu: 3.11.2016.

Peltomaa, J. 4.10.2016. 3. Kaupungineläinlääkäri. Vantaan kaupunki. Sähköposti.

Penguin Bar Ikebukuro 2013. The bar's concept. Luettavissa: <http://www.penguinbar.jp/en/concept.php>. Luettu: 10.11.2016.

Phillips, M. 2016. The Cat's Out of the Bag: Cat Cafes Make Successful Debuts in the U.S. Luettavissa: <http://pulitzercenter.org/reporting/cat-cafes-make-successful-debuts-us>. Luettu: 14.9.2016.

Pick n Pay 2016. Whiskas 1+ Mini Kalalajitelma, 6x50g. Luettavissa:
<https://www.picknpay.fi/lemmikit/tuote/whiskas-1-mini-menu-kalalajitelma-6x50g/4770608252342/>. Luettu: 16.11.2016.

Rowan, L. 2016. The Animal Cafe Trend: What You Need to Know Before Starting a Cat Cafe. Luettavissa: <http://www.thepennyhoarder.com/the-animal-cafe-trend-how-to-start-a-cat-cafe/>. Luettu: 23.9.2016.

Simula, J. 26.9.2016. Lakimies. Finavia Oyj. Haastattelu. Helsinki.

Société Radio-Canada 2016. Un premier café des chats ouvrira ses portes à Winnipeg. Luettavissa: <http://ici.radio-canada.ca/regions/manitoba/2016/06/16/008-chats-cafe-refuge-dessert-winnipeg-canada.shtml>. Luettu: 14.9.2016.

Suomen Eläinsuojeluyhdistysten liitto ry 2016. Ympäristö. Luettavissa:
<http://elaintaito.piknik.sitelogic.fi/elaintietoa/kissa/ymparisto>. Luettu: 15.11.2016.

Suomen Kissaliitto ry 2016. Suomessa käytössä olevat kissarokotteet voimassaoloaikoi-
neen. Luettavissa: <http://www.kissaliitto.fi/site/media/2016/05/TKT-Kissarokotteet.pdf>. Lu-
ettu: 16.11.2016.

Suomen Rex-kissayhdistys ry 2011. Hintatasot. Luettavissa:
<http://www.surex.fi/hintatasot.html>. Luettu: 15.11.2016.

Time Out 2016. Kotori Café Omotesando. Luettavissa:
<http://www.timeout.com/tokyo/restaurants/kotori-cafe-omotesando>. Luettu: 9.11.2016.

Time Out 24.7.2015. What goes on at the goat café in Shibuya. Luettavissa:
<http://blogs.timeout.jp/en/2015/07/24/what-goes-on-at-the-goat-cafe-in-shibuya/>. Luettu:
10.11.2016.

Tokmanni. Kissanvessa 40x50x39cm. Luettavissa: <https://www.tokmanni.fi/kissanvessa/kissanvessa-40x50x39cm/6438114154229/dp>. Luettu: 16.11.2016.

Turun Rotukissayhdistys ry. Miksi rotukissa maksaa. Luettavissa:
http://www.turok.fi/turok_miksi.html. Luettu: 15.11.2016.

Vantaan kaupunki. Ilmoitus elintarvikehuoneistosta. Luettavissa:
http://www.vantaa.fi/asuminen_ja_ymparisto/ymparisto-_ja_elainterveys/elintarvikevalvonta/elintarvikehuoneistot/ilmoitus_elintarvikehuoneistosta.
Luettu: 28.10.2016.

Vertaa.fi 2016. Whiskas 1+ Chicken - 3,8kg. Luettavissa:
https://www.vertaa.fi/kissanruoka/whiskas/1_chicken_3_8_kg_45538575/#/. Luettu:
16.11.2016.

Volstad, S. 2014. North America's first cat cafe opens in Montreal. Luettavissa:
<http://globalnews.ca/news/1535940/north-americas-first-cat-cafe-opens-in-montreal/>.
Luettu: 14.9.2016.

Wei, C. 2016. I Visited the World's 'First' Cat Cafe. Luettavissa:
<https://munchies.vice.com/en/articles/i-visited-the-worlds-first-cat-cafe>. Luettu: 23.9.2016.

Yliopiston verkkoapteekki. Drontal matolääke kissoille 2 tablettia. Luettavissa:
http://www.yliopistonverkkoapteekki.fi/epages/KYA.sf/fi_FI/?ObjectPath=/Shops/KYA/Products/522301/SubProducts/080447. Luettu: 16.11.2016.

Zooplus AG 2016. Seinäkiinnitys raapimispuihin. Luettavissa:
http://www.zooplus.fi/shop/kissat/raapimispuut/katto_puut/seinakiinnitykseen/276615. Luettu: 16.11.2016.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Haastattelun tiedot

Yrityksen nimi

Haastateltava henkilö

Tehtävänimike

Haastattelun muoto

Ajankohta

Kesto

Paikka

Teemat

Lainsäädäntö

- Mitä rajoituksia on olemassa lemmikkieläinkahvilan perustamiseksi lentokentälle?
- (kansainvälinen) ilmailulainsäädäntö
 - Onnistuuko perustaminen turvavalvotulle puolelle? Mitä eläimiä lemmikki-kahvilassa voisi pitää?
- (lemmikki)eläinlainsäädäntö
 - minkälaisen infran/ympäristön kahvila vaatii
- elintarvikelainsäädäntö
 - Voiko lemmikkejä pitää samassa tilassa elintarvikkeiden kanssa?
- anniskelulainsäädäntö
 - Voiko anniskelutilassa olla lemmikkejä?
- Mitkä muut lait voisivat rajoittaa lemmikkikahvilan perustamista lentokentälle?

+ jatkuva kustannusten tiedustelu

Allergisten ihmisten huomioiminen

- Minkälaisia allergiaoireita eri eläimet aiheuttavat? (esim. koirat, kissat, puput, kannot, matelijat, kalat)
- Mikä lemmikkieläin on allergisoivin? Miksi?
- Aiheuttavatko eläimet vakavampia allergiaoireita jollain tietyllä ihmisryhmällä, esimerkiksi pikkulapsilla?
- Miten eläinallergiaa hoidetaan?
- Voiko allergioita ennaltaehkäistä?
- Miten allergiat tulisi ottaa huomioon lemmikkieläinkahvilassa?

- Kuka on vastuussa, jos eläin aiheuttaa allergiaoireita ihmiselle?
- Onko joitain muita huomioitavia asioita lemmikkieläinkahvilaa suunnitellessa?
 - sisäilman laatu?
 - siivous?
 - hygienia?
 - tekstiilivalinnat?
 - ilmoitusvelvollisuus ettei omia lemmikkejä saa tuoda kahvilaan?
- Minkälaiset eläimet soveltuisivat kahvilaan lentoasemaympäristöön?
- Minkälaista negatiivista palautetta olette saaneet eläinallergioihin liittyen?
- Mikä on teidän oma asenteenne lemmikkieläinkahviloita kohtaan?

+ jatkuva kustannusten tiedustelu

Eläinten hyvinvointi

- Miten suhtaudutaan eläimiin jotka liikkuvat vapaasti päästävillä olevassa suljetussa tilassa?
- Mitä vaatimuksia eläinten perustarpeitten huoltamiselle on?
- Miten huomioidaan se, että eläimet ovat jatkuvasti erilaisten ihmisten pajoittavana?
- Miten estetään, etteivät eläimet tappele keskenään?
- Miten eläimen terveydestä pitää huolehtia?
- Millaiset lepotilat eläimille olisi järjestettävä?
- Voivatko eläimet asua koko ajan lentokentällä?
- Miten menetellään, jos eläin aiheuttaa asiakkaalle vammoja?
- Entä jos asiakas tarjoaa namuja?
- Minkälaista negatiivista palautetta olette saaneet eläimistä tai niiden kohtelusta?
- Onko joitain muita huomioitavia asioita lemmikkieläinkahvilaa suunnitellessa?
- Mikä on teidän oma asenteenne lemmikkieläinkahviloita kohtaan?
- Minkälaiset eläimet soveltuisivat kahvilaan lentoasemaympäristöön?