Lumen 2/2016 TEEMA-ARTIKKELI

Matkailueläinten hyvinvoinnista viestiminen lisää matkailupalvelun turvallisuutta ja laatua

Karoliina Majuri, agrologi AMK, projektisuunnittelija, Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu
Mikko Äijälä, YTM, matkailututkimus, Lapin yliopisto

asiasanat: matkailu, matkailupalvelut, ohjelmapalvelut, eläimet, hyvinvointi, turvallisuus, laatu

Matkailueläimillä on suuri merkitys matkailualalla, sillä niitä hyödynnetään alalla konkreettisesti ja imagollisesti. Maailmalla Lappi yhdistetään vahvasti poroon, ja tuhannet matkailijat haluavat kokea Lapin taikaa esimerkiksi valjakkokoiran tai poron vetämässä reessä. Myös hevonen kuuluu Lapissa suosittujen matkailueläinten joukkoon.

Tietyiltä osin eläimen hyvinvointi koostuu samoista tekijöistä, lajista riippumatta. Psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten tarpeiden täyttyminen on hyvinvoinnin lähtökohta. Eläimen hyvinvoinnin taustalla on aina eläimen omakohtainen kokemus olotilastaan. Lajinmukaisuuden ja yksilöllisyyden huomiointi on välttämätöntä, jotta kokonaisvaltainen hyvinvointi voi toteutua.

Elämyshakuisuuden rinnalla matkailijat ovat yhä kiinnostuneempia ja tietoisempia myös eläinten hyvinvointiin liittyvistä ongelmista. Eläinten hyvinvoinnista käytävä keskustelu on vakavien laiminlyöntien vuoksi vilkastunut matkailualalla viime vuosikymmeninä niin populaareissa kuin akateemisissakin piireissä. Eläinten hyvinvoinnista huolehtiminen on siten tärkeää sekä itse eläimen että liiketoiminnan kannattavuuden näkökulmasta.

Eläinten hyvinvoinnin takaaminen ei kuitenkaan välttämättä riitä liiketoimintaa ajatellen, sillä hyvinvoinnista on myös viestittävä asiakkaille. Lapissa matkailevien kansallisuuksien joukko on hyvin kirjava, ja kansallisten kulttuurien vaikutus matkailijoiden käsityksiin eläimistä ja niiden hyvinvoinnista on merkittävä. Kulttuurin ohella eri medioiden kautta saadut ennakkokäsitykset eläimistä muokkaavat sekä matkailijoiden suhtautumista eläimiin että

heidän kohdevalintojaan. Kohdetasolla eri matkailutoimijoiden tulisikin viestinnässään ymmärtää matkailijoiden toisistaan poikkeavat käsitykset.

Viestintä on merkittävässä asemassa myös matkailueläimen näkökulmasta. Eläinten hoitajalla on suuri merkitys eläimen hyvinvoinnin toteutumisessa. Matkailueläimiä yleisempi eläinten käyttömuoto on kotieläintalous. Totutun kotieläintalouden piirissä eläinten kanssa toimivien ihmisten joukko jää matkailueläinten kohtaamia ihmismassoja pienemmäksi ja toiminta on osittain jopa lainsäädännön kautta valvottua. Matkailueläimiä kohtaavia matkailijoita on paljon ja heidän asenteensa, tietonsa ja osaamisensa vaihtelevat. Matkailijat voivat puhtaasti tietämättömyyttään vaarantaa eläinten hyvinvoinnin – mutta samalla myös omansa ja eläimen turvallisuuden. Riskejä voi aiheuttaa esimerkiksi eläimen osaamaton käsittely ja kohtaaminen, tai vaikka eläimelle sopimattomien herkkujen jakaminen. Tehokkaalla viestinnällä voidaan vaikuttaa matkailijoiden käsityksiin ja käyttäytymiseen eläimiä kohtaan, jolloin sekä eläimen että asiakkaan turvallisuus ja palvelun kokonaislaatu kasvavat.

Lappilaisten matkailueläinten hyvinvointiin ja sen näkyvyyden edistämiseen keskitytään kahdessa hankkeessa. Eläinten hyvinvointi matkailupalveluissa –tiedonvälityshankkeen toteutuksesta vastaavat Lapin ammattikorkeakoulu sekä Lapin yliopisto, ja sen rahoittaa Lapin ELY-keskus/Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto. Eläimet ja vastuullinen matkailu: Eläinten hyvinvointi liiketoiminnan kilpailutekijäksi –tutkimushankkeen toteuttaa Lapin yliopisto ja sen rahoituksesta vastaa Tekes/Euroopan aluekehitysrahasto.

Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto: Eurooppa investoi maaseutualueisiin

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

MAASEUTU 2020

Lapin korkeakoulukonserni LUC MATKAILU

LAPIN AMK Lapland University of Applied Sciences

LAPIN YLIOPISTO UNIVERSITY OF LAPLAND